PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS GE SMALLWORLD DE AMVISA. Nº EXPEDIENTE: 28/2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO. 1
ACTUALES LICENCIAS GE SMALLWORLD DE AMVISA…..... 2
ALCANCE DEL SERVICIO. 2
NIVEL DE SERVICIO..... 3

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.

AMVISA, Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz S.A., dispone diversas licencias del desarrollador de Software GE (General Electric), en concreto del producto software Smallworld para el soporte de sus procesos internos de gestión de información geográfica (GIS) de las redes de Abastecimiento y Saneamiento.

Con el objetivo de mantener los niveles de

- Productividad
- Seguridad
- Escalabilidad
- Servicios internos/externos
- Disponibilidad

derivados de la operación y evolución del propio software de GE, u otros sistemas relacionados, así como su adaptación en cada momento a los cambios técnicos y normativos que se produzcan, AMVISA plantea la necesidad de la contratación de servicios de mantenimiento de las licencias de software Smallworld de GE de las que actualmente es propietaria.

Mediante la contratación de los servicios de mantenimiento de las licencias Smallworld de GE, AMVISA pretende conseguir:

- Asegurar el soporte eficaz y eficiente del desarrollador del software licenciado en caso de producirse incidencias en su funcionamiento o que se planteen dudas sobre su utilización y funcionalidad.
- Asegurar el acceso a información interna del desarrollador donde se reflejan actuaciones, soluciones o respuestas a incidencias y consultas de otros clientes.
- El derecho a recibir nuevas versiones y mejoras del producto que incorporen soluciones a nuevas necesidades planteadas o adaptaciones legales de obligado cumplimiento.
- Garantizar la seguridad del producto ante posibles vulnerabilidades que puedan surgir teniendo a disposición parches de seguridad, actualizaciones, etc. para solventarlas.

ACTUALES LICENCIAS SMALLWORLD DE GE DE AMVISA.

AMVISA es propietaria de las siguientes licencias de software Smallworld de GE, todas ellas incluidas en la presente licitación:

Software GE Smallworld licenciado por AMVISA		
Descripción	**Código**	**Nº de Licencias**
Smallworld Edicion (commit sit)	GIS-CA	3
DXF	TRD.DXF	1
Interfaz ODBC	VDBG-ODBC	1
Smallworld Consulta (readonly sit)	GIS-RA	2
Servidor de lectura	GIS-RA	1
SIAS – Licencia por usuario	SIAS-PU	1
SOM	SOMS-PACK	1
Smallworls Fiels Information System	FIS-I	2
Smallworld Core	GIS-CORE	1
Smallworld Core Commit Access	GIS-CA	1
GeoSpatial Server Core	GSS-I.CORE	5
Smallworld Core Read Only Access	GIS-CORE-READ	1

ALCANCE DEL SERVICIO.

El servicio debe incluir los siguientes elementos de forma que AMVISA pueda acceder a cualquiera de ellos (equivalentes al Plan de Soporte Standard de GE):

- Apertura de incidentes de soporte técnico (on-line o telefónico)
- Resolución de peticiones de servicio
- Gestión y proceso de defectos del software
- Gestión de solicitudes o sugerencias de mejora
- Procedimiento de escalación
- Acceso remoto a los sistemas de AMVISA en caso necesario
- Acceso a nuevas versiones de producto
- Acceso a documentación actualizada
- Distribución de claves de licencias del producto
- Mantenimiento del producto

NIVEL DE SERVICIO.

En caso de fallo de funcionamiento del software, se pretende que el desarrollador facilite información de cómo subsanar, evitar y prevenir estos fallos. El servicio contratado debe poner a disposición de AMVISA canales directos de comunicación con el desarrollador durante los días laborales nacionales, como mínimo en horario de 8am a 3pm, que cumplan al menos los siguientes SLAs:

- Incidentes de nivel “Crítico” que causen fallo total del sistema o perdidas de datos irrecuperables, el sistema está totalmente parado, con Tiempo de Respuesta Inicial de 2 horas y un tiempo de respuesta a la acción de 4 horas.
- Incidentes de nivel “Alto”, que causan problemas en el uso normal del sistema o en una parte sustancial del mismo, con Tiempo de Respuesta Inicial de 4 horas y un tiempo de respuesta a la acción de 2 horas.
- Incidentes de nivel “Medio”, problemas no críticos para los que existe solución alternativa, con Tiempo de Respuesta Inicial de 2 días y un tiempo de respuesta a la acción de 15 días.
- Incidentes de nivel “Bajo”, incidentes marginales que no causan problemas en el funcionamiento del sistema, con Tiempo de Respuesta Inicial de 2 días y un tiempo de respuesta a la acción de 20 días.

Firmado digitalmente por IGNACIO BASTERRA LASA - 16271730N
Fecha: 2024.10.24 14:47:35 +02'00'