

22-10-19

ENTRADA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**ADQUISICIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE  
TÉCNICO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE  
INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE  
ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO**

**Nº CONTRATO: 231/2019**

**Área: Planificación, Control y Seguridad**

**Fecha: Octubre de 2.019**

# Índice

<b>1. Alcance .....</b>	<b>3</b>
1.1. Servicios incluidos en el Contrato .....	3
1.2. Soporte Técnico .....	4
1.3. Niveles de Servicio .....	5
1.4. Otras condiciones del servicio .....	5
<b>2. Formato de las especificaciones técnicas.....</b>	<b>6</b>

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	<b>ADQUISICIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SASNEAMIENTO</b>	16/10/2019
	<b>CONTRATO 231/2019</b>	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación, Control y Seguridad	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

## 1. Alcance

### 1.1. Servicios Incluidos en el Contrato

Los servicios objeto del contrato son los que se detallan a continuación:

- **S1. Servicio 1: Licencias que dispone Canal actualmente,**  
Transformación y renovación del mantenimiento incluido el soporte técnico a las mismas.

Concepto/Licencia	Núm. Licencias
Visualizador Infoworks CS – ICM <i>(transformación y renovación)</i>	5
InfoWorks CS - ICM SE 1000 nodos licencia LOCAL <i>(transformación y renovación)</i>	2
InfoWorks CS - ICM SE Nodos Ilimitados LAN <i>(transformación y renovación)</i>	2
Infoworks WS-Pro 1000 tramos <i>(renovación)</i>	1

- **S2. Servicio 2: Adquisición y mantenimiento de nuevas licencias**  
Incluido soporte técnico a las mismas. En este servicio se incluyen adquisiciones opcionales que se ejecutarán en función de las necesidades de negocio a criterio de Canal de Isabel II.

Concepto/Licencia	Núm. Licencias
Visualizador Infoworks ICM	2
InfoWorks ICM SE 2D Ilimitado + Nodos Ilimitados LAN	2
InfoWorks ICM SE Nodos Ilimitados LAN <b>(opcionales)</b>	2
Infoworks WS-Pro ilimitados tramos LAN (equivalente a Synergi)	8
Visualizador Infoworks WS-Pro	4
Extensión 2D ilimitada del ICM SE ilimitado LAN <b>(opcionales)</b>	2
IWLIVE Abastecimiento	1

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	<b>ADQUISICIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SASNEAMIENTO</b>	16/10/2019
	<b>CONTRATO 231/2019</b>	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación, Control y Seguridad	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

## 1.2. Soporte Técnico

El servicio de Soporte Técnico de los programas de la Suite Infoworks incluidos en los dos servicios que forman parte del alcance del contrato, incluirá las siguientes partidas:

### 1. Actualizaciones periódicas del software.

- Mantenimiento de las licencias, que incluirá dos actualizaciones del programa cada año, con acceso al portal del usuario para la descarga de todas las versiones históricas de las aplicaciones.
- Aseguramiento de la compatibilidad con nuevos sistemas operativos de Windows.

### 2. Disponibilidad de guías y manuales en castellano.

- Se editan periódicamente manuales de iniciación, así como de manejo del programa para distintos tipos de trabajos y monografías sobre nuevas funcionalidades de la suite de programas o temas generales de interés (calidad de aguas, sistemas de drenaje sostenible, golpe de ariete, edición de MDT...). El contrato de soporte dará derecho a recibir todos estos documentos.

### 3. Soporte técnico de dudas de funcionamiento/instalación de las aplicaciones.

- El soporte dará derecho a la resolución de dudas de uso del programa. Estas dudas se resolverán en castellano, de forma telefónica o mediante email de soporte.
- No será necesario generar un ticket de incidencia.
- La respuesta será en menos de 24 h (de lunes a viernes).
- El equipo de soporte constará de Ingenieros y Dr. Ingenieros con amplia experiencia en modelización de redes de drenaje, abastecimiento y cauces superficiales.
- No se incluye la formación en el uso del programa. Se recomienda que los usuarios realicen al menos un curso de iniciación al comienzo de su actividad, que podrá ser configurado para sus necesidades particulares y no ceñirse al programa preestablecido.

### 4. Mejoras sobre el contrato de soporte general.

- Para cuestiones de mayor alcance, se organizarán sesiones de videoconferencia en la que se revise la problemática de forma remota, si fuera necesario, uno de los integrantes del equipo de soporte se desplazará a las oficinas de Canal de Isabel II.
- Las cuestiones teóricas o sobre dimensionamiento que planteen los usuarios se resolverán con indicaciones sobre la forma de solucionarlas, así con indicación de las ecuaciones, parámetros, bibliografía o constantes a aplicar.

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	<b>ADQUISICIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SASNEAMIENTO</b>	16/10/2019
	<b>CONTRATO 231/2019</b>	
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación, Control y Seguridad	Pliego de Prescripciones Técnicas	V00

### 1.3. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio que se establecen para la resolución de consultas, incidencias o problemas de carácter técnico desde su notificación serán las siguientes:

- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas críticas: < 8 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas graves: < 24 horas naturales
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas leves: < 48 horas naturales

La criticidad de las incidencias será determinada por Canal de Isabel II, S.A. Los cambios de categorización de las mismas se coordinarán entre Canal de Isabel II, S.A. y el responsable del soporte técnico de la empresa adjudicataria.

Criticidad de incidencias y consultas:

- Leve: Es deseable su resolución, no impide en normal funcionamiento con el sistema.
- Grave: Es necesaria su resolución, ya que impide el normal funcionamiento con el sistema, aunque existen alternativas funcionales que lo cubren.
- Crítica: Es obligada su resolución ya que impide el normal funcionamiento con el sistema, y no existen alternativas funcionales que lo cubren.

Se define como tiempo de resolución como el tiempo que transcurre desde la confirmación de la recepción de la consulta o incidencia por parte del equipo que facilita el soporte hasta la normalización de la situación que provocó la incidencia.

### 1.4. Otras condiciones del servicio

Debido a la naturaleza del contrato no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Empresa  
Canal de Isabel II, S.A.

Proyecto  
**ADQUISICIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO  
DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS  
PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y  
SASNEAMIENTO**  
**CONTRATO 231/2019**

Fecha  
16/10/2019

Elaborado por  
Área de Planificación, Control y Seguridad

Documento  
Pliego de Prescripciones Técnicas

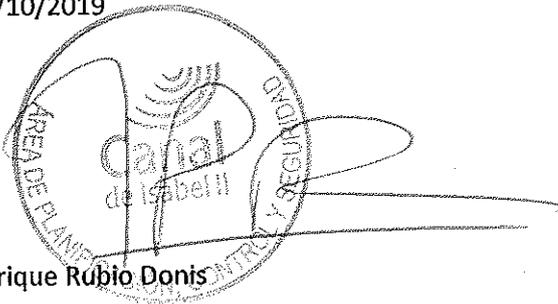
Versión  
V00

## 2. Formato de las especificaciones técnicas

La oferta técnica se atenderá al formato establecido en el apartado 6 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente procedimiento.

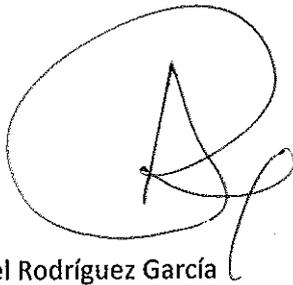
16/10/2019

P.A.



Enrique Rubio Donis

Jefe del Área de Planificación, Control y Seguridad



Ángel Rodríguez García

Subdirector de Sistemas Informáticos



Pablo Galán González

Director de Recursos