

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**SUMINISTRO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE  
LICENCIAS DEL SOFTWARE SYNERGI WATER PARA  
CANAL DE ISABEL II, S.A.**

**PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD NO  
ARMONIZADO AL PRECIO MÁS BAJO**

**Nº CONTRATO: 264/2020**

# Índice

<b>1. Alcance</b> .....	<b>3</b>
1.1. Servicios Incluidos en el Contrato.....	3
1.2. Otras condiciones del servicio .....	4
<b>2. Formato de las especificaciones técnicas</b> .....	<b>5</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>SUMINISTRO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE SYNERGI WATER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.</b> <b>CONTRATO 264/2020</b>	<b>Fecha</b> 18/11/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 1. Alcance

### 1.1. Servicios Incluidos en el Contrato

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

- **Servicio 1 (S1) de renovación de licencias incluido el mantenimiento y soporte técnico del software Synergi Water Time Varying Module** de que dispone Canal de Isabel II, S.A., que consta de:
  - Licensed Software #1: Synergi Water 7 copias
  - Licensed Software #2: Subsystem Management Module (SMM) 1 copia
  - Licensed Software #4: Citrix version
  - Mantenimiento: Actualización de Versiones y Revisiones del software
  - Soporte Técnico: Asistencia técnica y registro seguimiento y corrección de incidencias.

El **Soporte Técnico** consistirá, al menos, en:

- Suministro de aquellas actualizaciones y parches de las licencias de Synergi Water que en cada momento se puedan liberar.
- Servicio de Soporte Técnico que cubrirá el diagnóstico y resolución de incidentes de forma remota.
- Acceso a la página web de soporte al cliente.
- Soporte telefónico y a través de correo electrónico.
- Asesoría de producto.
- Formación basada en web.
- Asistencia a cursos de formación regulares para el número de usuarios que finalmente se establezca en el acuerdo
- Asistencia a la conferencia anual de usuarios
- Proporcionar la última versión liberada del software, y libre de vulnerabilidades conocidas o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A. los posibles problemas de seguridad en los productos, así como de la descripción técnica detallada del problema en cuanto tengan conocimiento de ellos.
- Notificar también la disponibilidad de los parches o nuevas versiones que los solucionaran los posibles problemas, incluyendo fechas.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>SUMINISTRO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE SYNERGI WATER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.</b> <b>CONTRATO 264/2020</b>	<b>Fecha</b> 18/11/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 1.2. 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.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>SUMINISTRO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE SYNERGI WATER PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.</b> <b>CONTRATO 264/2020</b>	<b>Fecha</b> 18/11/2020
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> 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.

Firma: Ángel Rodríguez García  
SUBDIRECCIÓN SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firma: Pablo Galán González  
DIRECCIÓN DE RECURSOS