

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Contrato</b> ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE ESRI DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) PARA CANAL DE ISABEL II, S.A. CONTRATO 150/2022	<b>Fecha</b> 13/06/2022
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE ESRI DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.**

**PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD AL PRECIO MÁS BAJO**

**Nº CONTRATO: 150/2022**

# Índice

<b>1. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
1.1. Licencias.....	3
1.2. Mantenimiento y servicio de soporte de licencias.....	4
1.3. Filiales.....	5
1.4. Servicios profesionales (EEAP).....	5
1.5. Formación.....	6
<b>2. Otras condiciones del servicio .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Formato de la Oferta técnica.....</b>	<b>9</b>

Empresa	Proyecto	Fecha
Canal de Isabel II, S.A.	ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE ESRI DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) PARA CANAL DE ISABEL II, S.A. CONTRATO 150/2022	13/06/2022
Elaborado por	Documento	Versión
Área de Planificación, Control y Seguridad	Pliego de Prescripciones Técnicas	V1.0

## 1. ALCANCE

### 1.1. Licencias

Canal de Isabel II, S.A., en adelante Canal, mediante el acuerdo global corporativo de licencias (ELA) podrá desplegar las licencias de software ESRI que necesite en su operativa, incluido el mantenimiento y actualización de todo el software desplegado, ya instalado o que se instale, durante el período de vigencia del Contrato hasta la finalización de éste, en las siguientes condiciones:

ArcGIS Desktop - Concurrent Use	Tipo licencia		Base Instalada 2022	ELA 2022-2025
Advanced - Concurrent Use	No Limitada	perpetua	1	1
Standard - Concurrent Use	No Limitada	perpetua	85	60
Basic - Concurrent Use	No Limitada	perpetua	89	50
<b>ArcGIS Desktop Extensions - Concurrent Use</b>				
ArcGIS 3D Analyst	No Limitada	perpetua	10	5
ArcGIS Network Analyst	No Limitada	perpetua	8	5
ArcGIS Schematics	No Limitada	perpetua	2	1
ArcGIS Spatial Analyst	No Limitada	perpetua	34	5
Data Interoperability	Limitada	perpetua	5	5
Image Analyst (for use with ArcGIS Pro)	Limitada	perpetua	1	1
<b>Other Desktop Products</b>				
Esri CityEngine Single Use	Limitada	perpetua	0	1
<b>ArcGIS Enterprise</b>				
Enterprise Advanced (up to 4 cores)	No Limitada	perpetua	4	5
<b>ArcGIS Enterprise Servers</b>				
ArcGIS Image Server	No Limitada	perpetua	2	3
<b>ArcGIS Enterprise Extensions</b>				
ArcGIS Utility Network Management	Limitada	perpetua	4	4
ArcGIS Data Interoperability for ArcGIS GIS Server (up to 4 cores)	Limitada	perpetua	0	1
<b>ArcGIS Enterprise - Staging</b>				
Enterprise Advanced (up to 4 cores) Staging	No Limitada	perpetua	3	5 (*)
ArcGIS Utility Network Management Staging	Limitada	perpetua	1	1
<b>ArcGIS Enterprise Server - Staging</b>				
ArcGIS Image Server Staging	No Limitada	perpetua	3	3
<b>ArcGIS Engine - Concurrent Use</b>				
ArcGIS Engine	No Limitada	perpetua	0	1
<b>ArcGIS Online &amp; SaaS Products</b>				
ArcGIS Online Creator Term License (500 Annual Credits / User)	Limitada	suscripción	50	50
<b>ArcGIS Enterprise Term Products</b>				
ArcGIS Enterprise Creator Term License	Limitada	suscripción	100	100
ArcGIS Utility Network Service User Type Extension for ArcGIS Enterprise Term License	Limitada	suscripción	0	50
ArcGIS Insights in ArcGIS Enterprise Term License	Limitada	suscripción	25	25
ArcGIS Drone2Map for ArcGIS Enterprise Advanced Term License	Limitada	suscripción	0	2
<b>Other Subscription Products</b>				
ArcGIS Developer Subscription Enterprise	Limitada	suscripción	2	2

(\*) Las licencias de "Enterprise Advanced (up to 4 cores) Staging", aunque se establecen 5 unidades, una unidad solo será necesario su uso por un año, durante la migración del GIS en Canal Gestión Lanzarote.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE ESRI DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) PARA CANAL DE ISABEL II, S.A. CONTRATO 150/2022</b>	<b>Fecha</b> 13/06/2022
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

## 1.2. Mantenimiento y servicio de soporte de licencias

El mantenimiento incluirá el soporte técnico de producto (help-desk), como el suministro de las nuevas versiones de software y service packs intermedios de los diferentes productos de software incluidos en el ELA, todo ello según el programa de mantenimiento estándar de ESRI.

Esri España da soporte al software base Esri no modificado con el siguiente alcance:

- Errores aislables de funcionamiento que impidan el uso del producto con arreglo a las funcionalidades descritas en su documentación técnica adjunta al mismo.
- Dudas concretas de utilización del producto (instalación, activaciones de productos, qué herramienta de análisis es la más adecuada para realizar una función...).

Canal podrá designar hasta tres (3) contactos técnicos para abrir casos de soporte o solicitar asistencia de ESRI. Estos 3 contactos centralizarán las necesidades de soporte de Canal.

Los tres contactos serán las personas autorizadas de Canal para descargar los productos incluidos en el ELA (nuevas versiones y service packs), utilizando sus credenciales, a través del Portal de Atención al Cliente de Esri (My Esri) en la página:

<https://my.esri.com/#/downloads>.

Los métodos de contacto que podrán utilizarse por los interlocutores de Canal son los siguientes:

- Sección de Soporte en Portal MyEsri: Un interlocutor puede solicitar soporte técnico a través de My Esri (Portal de Atención al Cliente de Esri), disponible en <https://my.esri.com/#/support>. Los casos realizados a través de este canal se reciben las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, y quedan registrados como Caso en el mismo instante en que el interlocutor los da de alta, pero se asignarán a un especialista técnico el siguiente día hábil en caso de estar fuera del horario laboral. Esri responderá en orden de llegada, según vayan recibiendo los casos. Los casos recibidos a través de este portal web reciben la misma prioridad y nivel de atención que los casos reportados por teléfono o por correo electrónico, pero se recomienda utilizar dicho portal web por su eficacia y agilidad, ya que los casos abiertos por este método quedan dados de alta en nuestro sistema en ese mismo instante y, por tanto, se reducen los tiempos para su atención por parte de un especialista técnico. Además, al contar con tecnología responsive, puede realizar su seguimiento desde cualquier lugar y dispositivo.
- Correo electrónico. Un interlocutor puede solicitar soporte técnico enviando un correo electrónico a [soporte@esri.es](mailto:soporte@esri.es). Las peticiones realizadas a través de este canal se reciben las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, pero se registran y se asignan a un especialista técnico en el siguiente día hábil en caso de estar fuera del horario laboral. Esri España responderá en orden de llegada, según vayan recibiendo los casos. Los casos recibidos a través de

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE ESRI DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) PARA CANAL DE ISABEL II, S.A. CONTRATO 150/2022</b>	<b>Fecha</b> 13/06/2022
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

correo electrónico reciben la misma prioridad y nivel de atención que los casos reportados por teléfono o por el portal.

Tiempo de respuesta. Esri España responderá a las solicitudes de soporte técnico en horario laboral (de 9 a 18 horas), de lunes a viernes no festivos a nivel nacional. Esri realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para tratar de responder y proporcionar información del estado de la consulta al Interlocutor de acuerdo con el nivel de gravedad de la misma, tal como se muestra en la siguiente tabla. El Interlocutor podrá solicitar al técnico especialista que cambie el nivel de gravedad de la incidencia, si bien en cada caso será el técnico especialista quien determine finalmente el nivel de gravedad aplicable.

Prioridad (Severidad)	Casos	Tiempo de primera comunicación	Siguientes comunicaciones
1 (Crítica)	- Causa un impacto muy severo en las operaciones comerciales (ej.: procesos críticos están caídos). - No hay ninguna solución disponible reportada con anterioridad.	Seis (6) horas laborables.	Esri proporcionará estado todos los días hábiles hasta el cierre del caso.
2 (Alta)	- Provoca un impacto no crítico para las operaciones comerciales (ej.: degradación significativa de la calidad o manejo de los datos). - Ninguna solución estable disponible reportada con anterioridad.	Ocho (8) horas laborables.	Esri proporcionará estado todos los días hábiles hasta el cierre del caso.
3 (Media)	- Provoca un impacto menor para las operaciones comerciales.	Dos (2) días laborables.	Esri proporcionará estado cada tres (3) días hábiles hasta el cierre del caso.
4 (Rutinaria)	- Causa poco o ningún impacto en las operaciones comerciales.	Dos (2) días laborables.	Esri proporcionará estado cada cinco (5) días hábiles hasta el cierre del caso.

### 1.3. Filiales

Estarán habilitados para usar todos los productos incluidos en el ELA todos los empleados de Canal, incluyendo los pertenecientes a la empresa Canal de Isabel II Ente Público (matriz), así como la participada Canal Gestión Lanzarote.

### 1.4. Servicios profesionales (EEAP)

El adjudicatario deberá suministrar durante la vigencia del contrato los servicios profesionales incluidos en el Esri Enterprise Advantage Program o Programa Avanzado de Organizaciones (EEAP), con el objetivo de dar cobertura y apoyar en la estrategia de despliegue, evolución de la Plataforma ESRI y ante cualquier eventualidad que surja sobre la infraestructura de la Plataforma GIS de ESRI.



<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE ESRI DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) PARA CANAL DE ISABEL II, S.A. CONTRATO 150/2022</b>	<b>Fecha</b> 13/06/2022
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

A través de este programa, ESRI trabajará juntamente con Canal para que Canal obtenga una visión completa de todas las posibilidades tecnológicas de la Plataforma ArcGIS que puedan ser aplicadas a la lógica de negocio de sus diferentes unidades organizativas. Además, este programa permitirá que los miembros de Canal sean capacitados en el uso y administración de la Plataforma, y que las diferentes necesidades GIS sean enfocadas de la mejor manera posible para su configuración, implementación y/o desarrollo.

El alcance de colaboración estimado para este Servicio incluye una bolsa de ciento sesenta y cinco (165) jornadas, a consumir dentro del marco temporal del contrato y en horario de oficina de ESRI España. 10 de las jornadas podrán ser destinadas a formación si se llegara a consumir los 2650 créditos iniciales de formación y si fuera necesario.

La ejecución de este servicio se realizará tanto de forma presencial como remota, desde las instalaciones de ESRI España.

El detalle del alcance general de los diferentes componentes del EEAP deberá ser, al menos, el siguiente:

1. Asesor Tecnológico y resto de Equipo ESRI.
2. Definición/Evolución Estrategia Corporativa y Plan de Trabajo Anual.
3. Reuniones Seguimiento Técnicas y Dirección.
4. Despliegue/Evolución Plataforma (Online, Corporativa).
5. Configuración Apps de la Plataforma.
6. Servicios de Apoyo Tecnológico (SAT) (presencial y remoto) de Consultores Tecnológicos para el Equipo Técnico de Canal en el día a día de sus trabajos para facilitar y optimizar el uso de toda la tecnología ESRI dentro de su Organización.
7. Análisis de Negocio de Nueva Iniciativas GIS

### 1.5. Formación

1. Formación en tecnología ESRI por un total de 2.650 créditos para el periodo de duración del Contrato, es decir Con la siguiente equivalencia:
  - La asistencia de técnicos de Canal a cursos de calendario de Esri España tienen un consumo de 1 crédito por hora de formación.
  - Un curso estándar tiene un consumo de 30 créditos a la jornada.
  - Un curso personalizado (no incluido en el Catálogo) tiene un consumo de 40 créditos por jornada.
  - Un crédito de curso online se canjea por cada 5 horas de curso online.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE ESRI DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) PARA CANAL DE ISABEL II, S.A. CONTRATO 150/2022</b>	<b>Fecha</b> 13/06/2022
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

2. Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Jornada de formación: 5 horas/día
- Número máximo de asistentes por curso: 10.
- Quedarán incluidos los materiales, documentación (en español o inglés) y certificados/diplomas para todos los asistentes a cada curso.

265 de los créditos podrán ser destinadas a servicios profesionales (10 jornadas), si fuera necesario y se llegara a consumir las 165 jornadas de servicios profesionales.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE ESRI DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) PARA CANAL DE ISABEL II, S.A. CONTRATO 150/2022</b>	<b>Fecha</b> 13/06/2022
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

## 2. Otras condiciones del servicio

Debido a la naturaleza del contrato (suministro, suministro de actualización, soporte y mantenimiento de licencias de software) no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A.	<b>Proyecto</b> <b>ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE ESRI DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) PARA CANAL DE ISABEL II, S.A. CONTRATO 150/2022</b>	<b>Fecha</b> 13/06/2022
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación, Control y Seguridad	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V1.0

### 3. Formato de la Oferta técnica

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

Firma:

Firmado electrónicamente por  
JESUS PLAZA RUBIO  
el día 11-10-2022 09:57:50

JEFE ÁREA DE PLANIFICACIÓN, CONTROL Y SEGURIDAD

Firmado electrónicamente por  
ÁNGEL RODRÍGUEZ GARCÍA  
el día 11-10-2022 10:16:40

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electrónicamente por  
MÓNICA FIERRO MARTÍN  
el día 11-10-2022 15:13:53

DIRECTORA DE RECURSOS