



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

EXPEDIENTE N.º: 207/2022

Área: Planificación y Control

Índice

1. Introducción.....	3
2. Alcance.....	4
2.1. Suministros Incluidos en el Contrato	4
3. Mantenimiento y Soporte	5
3.1. Soporte Técnico	5
3.2. Niveles de Servicio	6
3.3. Otras Condiciones de mantenimiento y soporte de las licencias	6
4. Otras condiciones del servicio	7
5. Formato de las especificaciones técnicas	8

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO, Y ADQUISICIÓN DE NUEVAS SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO CONTRATO 207/2022	Fecha 29/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

1. Introducción

La Suite Infoworks es utilizada actualmente por el Área de Cartografía y Gis, la Subdirección de Gestión Ambiental y la Subdirección de I+D+i de Canal de Isabel II, S.A. Esta última es el principal usuario de este software, la utiliza para el modelado de la Red Estratégica y de la Red de Distribución. Durante los dos últimos años, esta Subdirección está llevando a cabo el proyecto de cambio y migración del software de modelado de redes actual, a la Suite Infoworks. Éste es un proyecto de gran alcance, duración y coste debido, entre otros factores, al tamaño de las redes que se gestionan en la actualidad. Este proyecto ha exigido mantener en paralelo ambos productos software. La Subdirección de I+D+i ha estimado la finalización de este proyecto en febrero de 2023, momento en que finaliza la última renovación del software de modelado actual.

La no renovación de los productos de la suite Infoworks no sería razonable, ya que provocaría incurrir en gastos adicionales desde el punto de vista de la adquisición de nuevos productos, y en mayor medida por los trabajos de migración de los modelos desarrolladas en base a esta tecnología a un nuevo sistema (formación y capacitación; pruebas de compatibilidad; nuevo modelado, calibraciones, etc) que serían necesarios realizar en la gestión de los modelos de la Red actuales de Canal de Isabel II, S.A.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO, Y ADQUISICIÓN DE NUEVAS SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO CONTRATO 207/2022	Fecha 29/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

2. Alcance

2.1. Suministros Incluidos en el Contrato

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

- **S1. Suministro 1:** Renovación del mantenimiento y soporte técnico de las Licencias que dispone Canal actualmente en propiedad.

		# Licencias
S1. Renovación de Mantenimiento y Soporte de Licencias (vigentes - en propiedad)	InfoWorks ICM SE 1000 nodos licencia LOCAL	2
	Visualizador Infoworks ICM	7
	InfoWorks ICM SE 2D Ilimitado + Nodos Ilimitados LAN (**)	4
	InfoWorks ICM SE Nodos Ilimitados LAN (**)	2
	Infoworks WS-Pro ilimitados tramos LAN (*)	8
	Visualizador Infoworks WS-Pro	10
	GWIP Live Abastecimiento (***)	1

- **S2. Suministro 2:** Suscripción y mantenimiento y soporte técnico de nuevas licencias. En este servicio se incluyen suscripciones opcionales que se contratarán en función de las necesidades de negocio.

		Año 1 (23-24)	Año 2 (24-25)	Año 3 (25-26)
		# Licencias	# Licencias	# Licencias
S2. Crecimiento Opcional (nuevas - suscripciones)	GWIP Abastecimiento (*)	1	1	1
	GWIP Saneamiento Ultimate (**)	1	1	1
	GWIP Live Abastecimiento (***)	0	1	1

Nota: (*) (**) y (***) licencias equivalentes

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO, Y ADQUISICIÓN DE NUEVAS SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO CONTRATO 207/2022	Fecha 29/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

3. Mantenimiento y Soporte

3.1. Soporte Técnico

El servicio de Soporte Técnico de los programas de la Suite Infoworks incluidos en los dos suministros 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, videollamada o mediante email de soporte.

No será necesario generar un ticket de incidencia.

- La respuesta será en menos de 24 h (días laborables de lunes a viernes).
- La resolución será en menos de 48 h (días laborables 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 nuevos 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 desplazaría a las oficinas de Canal de Isabel II.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO, Y ADQUISICIÓN DE NUEVAS SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO CONTRATO 207/2022	Fecha 29/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

- 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.

3.2. 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 críticas: < 8 horas
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias graves: < 24 horas
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias leves: < 48 horas

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.

3.3. Otras Condiciones de mantenimiento y soporte de las licencias

El mantenimiento de las licencias le proporcionará el fabricante con mediación del adjudicatario. El fabricante tiene que:

- 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.

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Proyecto RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO, Y ADQUISICIÓN DE NUEVAS SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO CONTRATO 207/2022	Fecha 29/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

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 RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO, Y ADQUISICIÓN DE NUEVAS SUSCRIPCIONES DE LICENCIAS DE PRODUCTOS DE LA SUITE INFOWORKS PARA MODELADO DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO CONTRATO 207/2022	Fecha 29/09/2022
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V00

5. 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.

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 22.11.2022 10:57:54 CET

Jefe del Área de Planificación y Control

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 22.11.2022 11:21:54 CET

Subdirector de Sistemas Informáticos

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 22.11.2022 19:04:56 CET

Director de Innovación e Ingeniería