



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL  
SOFTWARE DE MODELADO MATEMÁTICO MIKE 3 PARA  
EL SISTEMA DE ALERTA DE LA CALIDAD DE AGUA BRUTA  
DE EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

**Nº CONTRATO: 8/2025**

Área: Planificación y Control

# Índice

<b>1. Alcance del Contrato .....</b>	<b>3</b>
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Objeto del contrato .....	3
<b>2. Suministros Incluidos en el Contrato .....</b>	<b>4</b>
2.1. Suministros objeto del contrato.....	4
2.2. Soporte Técnico .....	4
2.3. Niveles de Servicio .....	5
2.4. Requisitos de seguridad del software .....	6
<b>3. Otras condiciones del servicio .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Formato de las especificaciones técnicas .....</b>	<b>8</b>

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MODELADO MATEMÁTICO MIKE 3 PARA EL SISTEMA DE ALERTA DE LA CALIDAD DE AGUA BRUTA DE EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 8/2025</b>	<b>Fecha</b> 22/01/2025
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 1. Alcance del Contrato

### 1.1. Antecedentes

La Subdirección de I+D+i al amparo del contrato 113/2020 CONTRATO DE SERVICIOS DE MODELIZACIÓN NUMÉRICA TRIDIMENSIONAL DE UN EMBALSE GESTIONADO POR CANAL DE ISABEL II EN LA COMUNIDAD DE MADRID adquirió en propiedad software MIKE3, tanto en sus módulos hidrodinámicos como de calidad, para poder llevar a cabo modelizaciones de calidad de agua bruta encaminadas al establecimiento de un sistema de alertas. Se llevó a cabo la modelización del embalse de Santillana, siendo ésta la base para un sistema de alerta ante procesos que pudieran deteriorar la calidad del agua bruta en los embalses de Canal de Isabel II, S.A., M.P. (en adelante Canal).

Desde dicha subdirección, dado el éxito obtenido para el embalse de Santillana y por los motivos señalados en el Informe de Necesidad e Idoneidad del presente procedimiento, se requiere dar continuidad a este modelado matemático para todos los embalses gestionados por Canal, para ello se hace necesario el suministro de la licencia de dicho software, incluido su soporte y mantenimiento, que se pretende utilizar en los próximos años.

### 1.2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es el suministro de las licencias del software de modelado matemático MIKE3 para el sistema de alertas de la calidad de agua bruta de los embalses de Canal de Isabel II, S.A., M.P., incluido su soporte y mantenimiento, en particular sus módulos hidrodinámicos y de calidad.

El contrato incluirá:

- Suministro de las licencias incluido su mantenimiento durante la duración del contrato
- Soporte de las licencias

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MODELADO MATEMÁTICO MIKE 3 PARA EL SISTEMA DE ALERTA DE LA CALIDAD DE AGUA BRUTA DE EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 8/2025</b>	<b>Fecha</b> 22/01/2025
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 2. Suministros Incluidos en el Contrato

### 2.1. Suministros objeto del contrato

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

- **Licencia del modelo MIKE3:**

- MIKE 3 FMHD
- MARINE PP
- MIKE 3 FMECO Lab

Número de licencias 1.

El tipo de instalación es 78686, Internet, Professional.

- **Mantenimiento del software.**

El software llevará incluido su mantenimiento, el acceso a nuevas versiones, disponiendo Canal de la última versión liberada del software.

### 2.2. Soporte Técnico

El soporte técnico será de dos tipologías:

- Soporte al software ofertado en cuanto a resolución de posibles incidencias y consultas técnicas
- El equipo de Canal dispondrá de acceso para soporte on-line a los siguientes recursos on-line:
  - Acceso al portal de atención al cliente (Customer Care Portal):
    - Centro de descargas: descarga de software, herramientas, revisiones y documentación.
    - Base de conocimientos: acceso a artículos, guías y tutoriales en vídeo.
    - Foros de MIKE: Interactuación con la comunidad de usuarios de MIKE

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MODELADO MATEMÁTICO MIKE 3 PARA EL SISTEMA DE ALERTA DE LA CALIDAD DE AGUA BRUTA DE EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 8/2025</b>	<b>Fecha</b> 22/01/2025
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

- Acceso al portal de formación (Training Portal)
  - Seminarios web: Adquiera nuevas habilidades con un compromiso de tiempo mínimo.
  - Cursos a tu propio ritmo: Aprende a tu propio ritmo.
  - Cursos semipresenciales: Benefíciate de tutorías personalizadas.
  - Cursos dirigidos por un instructor: acceda a la capacitación en vivo en línea o en persona.
  - Conferencias, seminarios y talleres

### 2.3. 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: < 24 horas
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas graves: < 48 horas
- Plazo máximo de tiempo de resolución de incidencias y consultas leves: < 72 horas

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

Criticidad de incidencias y consultas:

- Leve: Es deseable su resolución, no impide el 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.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MODELADO MATEMÁTICO MIKE 3 PARA EL SISTEMA DE ALERTA DE LA CALIDAD DE AGUA BRUTA DE EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 8/2025</b>	<b>Fecha</b> 22/01/2025
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 2.4. Requisitos de seguridad del software

El software ofertado se instalará en la propia red de sistemas de información de Canal (on-premise). El mantenimiento de las licencias le proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas y/o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad en cuanto tengan conocimiento de ellos, posibles soluciones de contingencia (*workarounds*) mientras se libera el parche, *upgrade* o la nueva versión que las corrige, y la fecha estimada de éstos.
- Notificar también a Canal de Isabel II, S.A., M.P. la disponibilidad de los parches, *upgrades* o nuevas versiones de los productos proporcionados que solucionen los problemas detectados, sean de seguridad o no, incluyendo fechas de disponibilidad de dichos parches, *upgrades* o nuevas versiones, para la planificación de su implementación por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

<b>Empresa</b> Canal de Isabel II, S.A., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MODELADO MATEMÁTICO MIKE 3 PARA EL SISTEMA DE ALERTA DE LA CALIDAD DE AGUA BRUTA DE EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 8/2025</b>	<b>Fecha</b> 22/01/2025
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

### 3. 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, sin perjuicio 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., M.P.	<b>Proyecto</b> <b>CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS DEL SOFTWARE DE MODELADO MATEMÁTICO MIKE 3 PARA EL SISTEMA DE ALERTA DE LA CALIDAD DE AGUA BRUTA DE EMBALSES DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.</b> <b>CONTRATO 8/2025</b>	<b>Fecha</b> 22/01/2025
<b>Elaborado por</b> Área de Planificación y Control	<b>Documento</b> Pliego de Prescripciones Técnicas	<b>Versión</b> V00

## 4. 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.

JEFE DE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA