



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y
SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL
FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.,
M.P.**

Nº CONTRATO: 88/2026

Área: Planificación y Control

Índice

1. Situación Actual y Objeto del Contrato	3
1.1. Situación actual	3
1.2. Objeto del contrato	3
2. Suministros Incluidos en el Contrato	4
2.1. Suministros objeto del contrato	4
2.2. Soporte Técnico	5
2.3. Niveles de Servicio	5
2.4. Requisitos de seguridad del software	6
3. Otras condiciones del servicio	8
4. Roles y Responsabilidades en el Contrato	9
5. Formato de las especificaciones técnicas	11

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 88/2026	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V.0

1. Situación Actual y Objeto del Contrato

1.1. Situación actual

En la Subdirección de Calidad de las Aguas de Canal de Isabel II, SA, MP se dispone del orden de 11 equipos de laboratorio que realizan mediciones de agua de consumo y agua depurada, repartidos en los diferentes laboratorios: Central, Majadahonda, Arganda, Griñón, Torrelaguna y Villalba. Estos 11 equipos se componen a su vez por varios aparatos o elementos físicos, titrando, titrino, muestreador, medidor de pH, medidor de conductividad, etc.

Con el cambio en Canal de Isabel II, S.A., M.P. de versión de los sistemas a Windows 11 han surgido serios problemas en la instalación y ejecución del software TIAMO del fabricante METROHM en la nueva versión de Windows debido a la obsolescencia de dicho software. Contactado el fabricante del software vigente TIAMO, no aseguran que funcione correctamente con la versión 11 de Windows, tal y como se ha podido comprobar en las instalaciones.

Se hace necesaria la solución a esta coyuntura técnica mediante la renovación de componentes de los equipos y su software de control. Mediante este contrato se pretende solventar la parte del software.

1.2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es el suministro en propiedad, el mantenimiento y soporte de licencias del software OMNIS del fabricante METROHM necesario para la operación de equipos de la misma marca utilizados en el Laboratorio de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

El contrato incluirá el suministro de las licencias en propiedad, el mantenimiento durante la duración del contrato y el soporte técnico.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 88/2026	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V.0

2. Suministros Incluidos en el Contrato

2.1. Suministros objeto del contrato

Los suministros objeto del contrato son el Software OMNIS incluido su mantenimiento y soporte, para instalación en 9 sistemas del Canal y 39 aparatos. Son los que se detallan en la tabla siguiente:

SOFTWARE METROHM OMNIS Y SOPORTE INCLUIDO EN EL CONTRATO

Suministro	Referencia	Descripción	Unidades
1	606003110	OMNIS Client/Server license with 1 instrument license Permite la operación cliente/servidor de OMNIS Software. Características: La licencia de software ya incluye una licencia de aparato. Permite la operación de hasta 100 OMNIS Clients en un OMNIS Server. Debe activarse en el portal de licencias de Metrohm. No se puede transferir a otro ordenador.	1
2	606002114	OMNIS Client/Server: 25 instrument licenses 25 licencias de aparato para la operación de 25 aparatos OMNIS adicionales en el sistema OMNIS Client/Server. Compatible con los siguientes aparatos:Aparatos OMNIS Aparatos USB de MetrohmAparatos RS-232 (p. ej., una balanza)	1
3	606002113	OMNIS Client/Server: 10 instrument licenses 10 licencias de aparato para la operación de 10 aparatos OMNIS adicionales en el sistema OMNIS Client/Server. Compatible con los siguientes aparatos:Aparatos OMNIS Aparatos USB de MetrohmAparatos RS-232 (p. ej., una balanza)	1
4	606002110	OMNIS Client/Server: 1 instrument license 1 licencia de aparato para la operación de otro aparato OMNIS adicional en el sistema OMNIS Client/Server. Compatible con los siguientes aparatos:Aparatos OMNIS Aparatos USB MetrohmAparatos RS-232 (p. ej. balanza)	3
5	SOPORTE TI-A	Asistencia de especialista aplicaciones TI- Tipo A (jornadas)	10

Software OMNIS para su instalación en 9 sistemas del CYII (39 aparatos)

39

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 88/2026	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V.0

- **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 del tipo “Asistencia de especialista aplicaciones Ti- Tipo A” e incluirá:

- Soporte a la instalación del software.
- Soporte consultivo a usuarios.
- Formación.

El soporte técnico se proveerá a demanda de Canal en jornadas de 8 horas.

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.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 88/2026	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V.0

2.4. Requisitos de seguridad del software

A la firma del contrato, se designará por parte del adjudicatario un interlocutor para los temas de Ciberseguridad que puedan afectar al contrato.

Conforme al procedimiento de PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE ACTUALIZACIONES Y APLICACIÓN DE PARCHES de Canal de Isabel II S.A. M.P. las vulnerabilidades de seguridad tendrán asociados los siguientes plazos de resolución:

Nivel objetivo de gravedad según CVSS v4.0	Plazo máximo de resolución
Bajo	96 horas
Medio	72 horas
Alto	48 horas
Crítico	24 horas

El software ofertado se instalará en la propia red de sistemas de información de Canal de Isabel II, S.A. M.P. (*on-premise*).

El mantenimiento de las licencias la proporcionará el fabricante independientemente de la posible intervención del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas y/o reportadas.
- Proporcionar un mapa de arquitectura de la solución software para entornos en los que hay control de acceso a Internet. Dicha arquitectura contemplará con todo detalle orígenes, destinos, aplicaciones y servicios (puerto/protocolo) utilizados.
- Proporcionar un listado detallado de requisitos hardware para la ejecución de la solución software y por cada uno de sus componentes.
- Proporcionar un listado detallado de las dependencias de software de terceros para la ejecución de la solución software y por cada uno de sus componentes.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II de todos los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados en el mínimo tiempo posible desde el momento de su conocimiento, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad, posibles soluciones de contingencia (*workarounds*) mientras se libera el parche, actualización o nueva versión que los corrige, y la fecha en que éstos se encontraran disponibles para Canal de Isabel II, con el objeto de permitir a Canal de Isabel realizar la correspondiente planificación para su correcta implementación.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 88/2026	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V.0

- Se notificará igualmente a Canal de Isabel II la disponibilidad de los parches, actualizaciones o nuevas versiones de los productos suministrados que solucionen problemas detectados, sean o no de seguridad, incluyendo la fecha en la que se estarán disponibles para Canal de Isabel II, con el objeto de permitir a Canal de Isabel realizar la correspondiente planificación para su correcta implementación

Con el objeto de acreditar de manera fidedigna el estado de cumplimiento de todos los requisitos de ciberseguridad establecidos en el presente pliego, el adjudicatario será responsable de revisar y mantener actualizadas, de forma periódica y durante toda la vigencia del contrato, todas las evidencias, informes, registros, certificaciones, etc., especialmente tras cualquier cambio significativo en la infraestructura, el software, los servicios subcontratados o los marcos normativos aplicables, garantizando así, y en todo momento, la vigencia y trazabilidad de la información, que deberá aportar en las reuniones de seguimiento del contrato y estar disponible para su revisión por parte de Canal de Isabel II.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 88/2026	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V.0

3. Otras condiciones del servicio

Será de aplicación como condición social, lo establecido como condición especial de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, no siendo de aplicación otras consideraciones ambientales o de innovación por la propia naturaleza del contrato.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 88/2026	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V.0

4. Roles y Responsabilidades en el Contrato

El contrato se registrará desde su firma y para el plazo estipulado en el mismo a través de unas figuras, tanto de Canal como del Adjudicatario, con sus respectivas responsabilidades que se detallan a continuación. Estas figuras se deben concretar en personas o equipos de personas tanto para Canal de Isabel II, SA, MP como en personas o equipos equivalentes del Adjudicatario del contrato:

Responsable del Contrato:

El responsable del Contrato por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P. a efectos de lo establecido en el artículo 62 de la LCSP, es el referido en el apartado 10.9 del Anexo I del PCAP.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el art 62 el responsable del contrato tendrá las siguientes funciones:

Cumplimiento del contrato en alcance: supervisará que, durante la ejecución del contrato, todos los servicios y suministros que se realicen estén dentro del alcance de este. Gestiona la provisión de suministros y servicios de acuerdo con el contrato, tanto al inicio de este, como para las necesidades contempladas en el contrato que vayan surgiendo durante su ciclo de vida.

Cumplimiento del contrato en coste: supervisará que el coste de los suministros y servicios sea el contratado y que nunca se excederá del precio del contrato.

Cumplimiento del contrato en tiempo: supervisará que se cumplan los plazos acordados y que el contrato no exceda el plazo de ejecución previsto.

Responsable del Contrato del adjudicatario:

El contratista designará igualmente un responsable del Contrato con las siguientes funciones:

Cumplimiento del contrato en alcance: supervisará que, durante la ejecución del contrato, todos los servicios y suministros que se realicen estén dentro del alcance de este. Gestiona la provisión de suministros y servicios de acuerdo con el contrato, tanto al inicio del mismo, como para las necesidades contempladas en el contrato que vayan surgiendo durante su ciclo de vida.

Cumplimiento del contrato en coste: supervisará que el coste de los suministros y servicios sea el contratado y que nunca se excederá del precio del contrato.

Cumplimiento del contrato en tiempo: supervisará que se cumplan los plazos acordados y que el contrato no exceda el plazo de ejecución previsto.

Unidad encargada de la ejecución del contrato:

Será la unidad de Canal de Isabel II, S.A., M.P. encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato a la que van dirigidos los suministros y/o servicios objeto del mismo y estará en relación directa con el Responsable del Contrato de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Comunicación de incidencias en materia de Protección de Datos de Canal de Isabel, S.A., M.P.:

Para cualquier cuestión o incidencia en materia de Protección de Datos será de aplicación lo establecido en la Cláusula 30 y en el apartado 11 "Protección de Datos de carácter personal" del Anexo I al PCAP. En el caso de que se produzca un incidente que comprometa o pudiera comprometer los datos de Canal deberá comunicarlo a las direcciones de correo electrónico siguientes: privacidad@canal.madrid y

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 88/2026	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V.0

ds.ciberseguridad@canal.madrid informando al Responsable del Contrato de Canal, independientemente de las acciones que deba ejecutar para subsanar el incidente.

Comunicación de incidencias en materia de Ciberseguridad

Para cualquier cuestión o incidencia en materia de Ciberseguridad el adjudicatario deberá comunicarlo a la dirección de correo electrónico de contacto de Canal de Isabel II, S.A., M.P. ds.ciberseguridad@canal.madrid informando al Responsable del Contrato de Canal, independientemente de las acciones que deba ejecutar para subsanar el incidente. El adjudicatario del contrato deberá proporcionar a Canal de Isabel II, S.A., M.P. al inicio del contrato, la identificación y/o cargo y forma de contacto (correos electrónicos y teléfonos) del personal responsable en materia de protección de datos y en materia de ciberseguridad.

Empresa Canal de Isabel II, S.A., M.P.	Proyecto CONTRATO DE SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DEL SOFTWARE OMNIS DEL FABRICANTE METROHM PARA CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P. CONTRATO 88/2026	
Elaborado por Área de Planificación y Control	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V.0

5. Formato de las especificaciones técnicas

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

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 01.06.2026 11:52:56 CEST

JEFE DE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez
García
En la fecha y hora 01.06.2026 11:56:51 CEST

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ
GARCÍA
En la fecha y hora 01.06.2026 13:34:36 CEST

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA