



# **SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A.**

## **Expediente de contratación nº 021/2024**

---

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS SMALL UILITY ENTERPRISE AGREEMENT (SUEA) Y BOLSA DE HORAS DE CONSULTORÍA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA, PARA LA SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A., MEDIANTE CONTRATO MIXTO Y PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

---

**Burgos, mayo 2024**

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Antecedentes.....	3
3. Objeto y alcance .....	7
4. Evaluación del principio DNSH .....	7
5. Etiquetado verde y digital.....	8
6. Descripción de los trabajos a realizar .....	9
6.1. Renovación de licencias (LOTE 1).....	9
6.2. Consultoría para mantenimiento, soporte e implantación de actuaciones en el proyecto DIGITAGUABUR (LOTE 2).....	12
7. Medios humanos a disposición del contrato.....	16
7.1. Medios humanos (LOTE 1).....	16
7.2. Medios humanos (LOTE 2).....	16
8. Capacitación .....	17
9. Dirección del servicio .....	17
10. Régimen económico del servicio .....	17
11. Cuestiones adicionales .....	17
11.1. Transferencia tecnológica .....	17
11.2. Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas.....	18

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



## 1. Introducción

La Sociedad Municipal Aguas de Burgos S.A. (en adelante Aguas de Burgos), pretende dar cumplimiento a parte de las actuaciones incluidas en el proyecto DIGITAGUABUR, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU, realizando los trabajos para la implantación de una plataforma que recoja información de diferentes fuentes de datos, para su análisis y posterior toma de decisiones.

Con Fecha de 23 de diciembre de 2021 la Junta Consultiva de Contratación Pública dictó instrucción (en adelante, la Instrucción) en la que expone los aspectos más relevantes para la contratación pública financiada a cargo de los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) derivada de las Órdenes ministeriales HFP/1030/2021 y 1031/2021 de 29 de septiembre. Estas órdenes, a su vez, fueron dictadas en desarrollo del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. (RDL 36/2020).

La instrucción, contiene las principales exigencias tanto a nivel de actuaciones de los órganos de contratación, como aspectos que se han de incluir en los pliegos rectores de las licitaciones financiadas a cargo del PRTR, siendo la misma al amparo del artículo 57 RDL 36/2020 de obligado cumplimiento para todos los órganos de contratación del sector público.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en vista a la financiación conseguida a cargo del PRTR en la convocatoria de ayudas para mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua del PERTE de digitalización del ciclo del agua, para las licitaciones relacionadas con el proyecto DIGITAGUABUR, Aguas de Burgos precisa conocer el grado de sujeción de los pliegos rectores del referido proyecto, y en caso de que fuera necesario, su adaptación a la instrucción de referencia a través de cláusulas a incorporar en los citados pliegos.

## 2. Antecedentes

Aguas de Burgos ha incluido la prestación objeto de este contrato dentro del proyecto denominado “DIGITAGUABUR”, que ha sido incluido como beneficiario de financiación europea de la Orden TED/934/2022 de 23 de septiembre, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de ayudas por concurrencia competitiva para la elaboración de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua y la primera

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



convocatoria de subvenciones (2022) en concurrencia competitiva de proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua (PERTE digitalización del ciclo del agua), en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Componente 5 “Preservación del espacio litoral y los recursos hídricos”, inversión 1 (C5.L1 Materialización de las actuaciones de depuración, saneamiento, eficiencia, ahorro, reutilización y seguridad de infraestructuras (DSEAR) y Objetivo CID/OA número 76, e Inversión 3 [«Transición digital en el sector del agua (“Enforcement Digital Medioambiental”)»] del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia con el objetivo de obtener mejoras en el funcionamiento de las infraestructuras de tratamiento de aguas residuales así como mejorar el cumplimiento de los criterios de eficiencia energética o mejorar la eficiencia y reducir las pérdidas de agua en los sistemas de distribución de agua.

Aguas de Burgos gestiona el ciclo integral del agua, captación, potabilización, distribución, saneamiento, depuración y la gestión comercial con clientes, tanto a la ciudad de Burgos como a municipios de su alfoz.

En el año 2020 se puso en marcha la implantación de un Sistema de Información Geográfica (GIS), contrato que tenía una duración de cuatro años e incluía el suministro de las licencias GIS, el servicio de implantación y consultoría.

El sistema GIS elegido fue la plataforma ESRI, mediante la cual se implantaron todos los softwares necesarios para la puesta en marcha del nuevo sistema GIS.

El GIS en Aguas de Burgos es uno de los softwares imprescindibles en el área del Ciclo Integral del Agua, Estrategia y Desarrollo, Movilidad, así como en los servicios de Abonados y Facturación. Es utilizado, a día de hoy, por más de 40 usuarios. Aguas de Burgos necesita seguir utilizando dicha tecnología y las funcionalidades derivadas del proyecto de implementación anterior, por lo que es necesario volver a licitar el contrato de licenciamiento de la tecnología ESRI, así como un servicio de mantenimiento y soporte para poder continuar con el desarrollo del GIS en Aguas de Burgos y las actuaciones derivadas del proyecto DIGITAGUABUR.

Actualmente Aguas de Burgos dispone de ArcGIS Enterprise en los entornos PRE y PRO con los cuatro componentes de ArcGIS Enterprise y el acuerdo de licencias ESRI (SUEA) y servicios profesionales:

- ArcGIS Server.
- El portal de ArcGIS Enterprise donde los usuarios crean, comparten y administran mapas, aplicaciones y datos espaciales y los comparten con sus colaboradores.

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



- ArcGIS Data Store, proporciona almacenamiento de datos para el servidor.
- ArcGIS Web Adaptor que integra ArcGIS Server y Portal for ArcGIS con los servidores web existentes y la infraestructura de seguridad de Aguas de Burgos.

Las licencias ilimitadas actuales a nombre de Aguas de Burgos, se enumeran a continuación:

**Software de escritorio y extensiones (uso individual):**

- **ArcGIS Desktop** - Advanced, Standard and Basic
- **ArcGIS Desktop Extensions** - ArcGIS 3D Analyst, ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geostatistical Analyst, ArcGIS Publisher, ArcGIS Network Analyst, ArcGIS Schematics, ArcGIS Workflow Manager and ArcGIS Data Reviewer

**Software corporativo y extensiones:**

- **ArcGIS Enterprise** - Advanced and Standard (Enterprise & Workgroup)
- **ArcGIS Monitor**
- **ArcGIS Enterprise Extensions** - ArcGIS 3D Analyst, ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geostatistical Analyst, ArcGIS Network Analyst, ArcGIS Schematics, ArcGIS Workflow Manager, and ArcGIS Data Reviewer.

**Servidores de capacidad adicional para Enterprise:**

- **ArcGIS Enterprise Additional Capability Server** – ArcGIS Image Server
- **ArcGIS Engine**
- **ArcGIS Engine Extensions** - ArcGIS 3D Analyst, ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geodatabase Update, ArcGIS Network Analyst and ArcGIS Schematics.

**Herramientas de desarrollo:**

- **ArcGIS Runtime** - Standard
- **ArcGIS Runtime Analysis Extension**

**Además, incluye los siguientes elementos:**

- **ArcGIS Developer Subscription** – Una (1) Suscripción profesional.
- **Esri CityEngine Advanced** - Dos (2) licencias de uso único.

**Usuarios nominales de ArcGIS Online:**

Viewers de ArcGIS Online	100
Creators de ArcGIS Online	100

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



Créditos de servicio de ArcGIS Online	17.500
ArcGIS Insights en ArcGIS Online	10
ArcGIS Location Sharing para ArcGIS Online	50
ArcGIS Business Analyst Web App Standard para ArcGIS Online	1

#### Usuarios de Enterprise for ArcGIS:

Creators de ArcGIS Enterprise	100
Extesiones de tipo de usuario de ArcGIS Utility Network - Enterprise	100
ArcGIS Insights en ArcGIS Enterprise	10
ArcGIS Location Sharing para ArcGIS Enterprise	50
ArcGIS Business Analyst Web App Standard para ArcGIS Online	1

Dentro de los objetivos generales del proyecto DIGITAGUABUR, el objeto de este concurso se enmarca en:

- OG1 - Mejorar la eficiencia en el abastecimiento.
- OG2 - Garantizar la calidad del servicio.
- OG3 - Promover la implantación de recursos tecnológicos a municipios de la España Despoblada.
- OG4 – Control de los vertidos y mejora de eficiencia de la red de saneamiento.
- OG5 – Control de los vertidos a medio receptor.
- OG6 – Favorecer la implantación industrial y la actividad económica en la España Despoblada.

Dentro del proyecto DIGITAGUABUR este contrato queda englobado dentro de las siguientes actuaciones:

- A1. Estudios y modelos de las redes de abastecimiento y saneamiento.
- A11. Herramientas de gestión de la información
- A12. Ciberseguridad

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



### 3. Objeto y alcance

El licenciamiento Small Utility (SU) Enterprise License Agreement (EA) de la tecnología ESRI es el tipo de licenciamiento que a día de hoy tiene Aguas de Burgos contratado. El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) es la renovación de las propias licencias, junto a la contratación de una bolsa de horas de consultoría para dar mantenimiento y soporte, tanto a la actual implantación, como a las actuaciones incluidas en el proyecto DIGITAGUABUR, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU.

Debido al constante crecimiento de demanda de funcionalidades y desarrollos del sistema GIS de Aguas de Burgos derivados del proyecto DIGITAGUABUR, los recursos propios no son suficientes para cubrir el servicio. Por tanto, se contratan estas bolsas de horas que permiten: disponer de recursos para ejecutar las actuaciones del proyecto DIGITAGUABUR, trabajos de mantenimiento correctivo, evolutivo y de seguridad, y aumentar la capacidad técnica de los recursos de Aguas de Burgos.

Dentro del compromiso inicial del cronograma del proyecto DIGITAGUABUR los plazos de las actuaciones en las que se enmarca el presente pliego son los siguientes:

La actuación A1. Estudios y modelos de las redes de abastecimiento y saneamiento, está contemplada como finalizada en 12/2024.

La actuación A11. Herramientas de gestión de la información, está contemplada como finalizada en 09/2025.

La actuación A12. Ciberseguridad, está contemplada como finalizada en 12/2024.

### 4. Evaluación del principio DNSH

Las actuaciones que se lleven a cabo durante la ejecución del contrato respetarán el principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio de no significant harm - DNSH) en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y su normativa de desarrollo, en particular el Reglamento (UE) 2020/852, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y la Guía Técnica de la Comisión Europea (2021/C 58/01) sobre la aplicación de este principio, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España y su documento Anexo. En tal sentido, Aguas de Burgos ha realizado la evaluación inicial del impacto de DNSH para las actuaciones A1 “Estudios

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



y modelo de las redes de abastecimiento y saneamiento”, A11 “Herramientas de Gestión de la Información” y A12 Ciberseguridad.

El adjudicatario del contrato colaborará con los servicios técnicos de Aguas de Burgos en la justificación del cumplimiento del DNSH. En concreto, deberá presentar los siguientes informes y declaraciones responsables que acrediten el cumplimiento de estas medidas:

**El contratista elaborará un informe acerca del cumplimiento del principio DNSH, que deberá entregar a la finalización de los trabajos objeto del pliego, sin perjuicio del deber de comunicar cualquier riesgo de desviación cuando lo detecte.**

## 5. Etiquetado verde y digital

De igual modo, se realizará un seguimiento y evaluación del cumplimiento del compromiso de etiquetado verde y digital conforme dispone la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, sobre el cual se ha hecho la correspondiente evaluación inicial.

### Etiquetado Verde y Digital

METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO PARA EL ETIQUETADO VERDE			
Código	Descripción del Campo de intervención	Coeficiente para el cálculo de la ayuda a los objetivos climáticos	Coeficiente para el cálculo de la ayuda a los objetivos medioambientales
040	Gestión del agua y conservación de los recursos hídricos (incluida la gestión de las cuencas fluviales, medidas específicas de adaptación al cambio climático, reutilización, reducción de fugas)	40%	100%

Esta componente de inversión contribuye sustancialmente a los objetivos medioambientales (Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo,

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088), puesto que proporciona la base que permite el uso de herramientas digitales de gestión y ofrece un amplio horizonte temporal de actualizaciones y soporte que garantiza la ciberseguridad de los mismos.

METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO PARA EL ETIQUETADO VERDE		
Código	Descripción del Campo de intervención	Coefficiente para el cálculo de la ayuda a la transición digital
No aplica	No aplica	No aplica

El adjudicatario del contrato colaborará con los servicios técnicos de Aguas de Burgos en la justificación del cumplimiento de estos compromisos. En concreto, deberá presentar los informes y declaraciones responsables que acrediten el cumplimiento de estas medidas, cuando sea requerido para ello por el supervisor del contrato.

## 6. Descripción de los trabajos a realizar

El objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) es establecer los requisitos y condicionantes técnicos que han de regir la renovación de las propias licencias (LOTE 1), junto a la contratación de una bolsa de horas de consultoría para dar mantenimiento y soporte, tanto a la actual implantación, como a las actuaciones incluidas en el proyecto DIGITAGUABUR (LOTE 2), para la Sociedad Municipal de Aguas de Burgos S.A. y que debe desarrollarse obligatoriamente como se detalla.

### 6.1. Renovación de licencias (LOTE 1)

El programa SUEA incluye el despliegue ILIMITADO en Aguas de Burgos durante el periodo de vigencia del contrato, de las siguientes licencias de Esri. Éstas serán válidas durante los 3 años de vigencia del contrato y la prórroga opcional.

#### **Software de escritorio y extensiones (uso individual):**

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



- **ArcGIS Desktop** - Advanced, Standard and Basic
- **ArcGIS Desktop Extensions** - ArcGIS 3D Analyst, ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geostatistical Analyst, ArcGIS Publisher, ArcGIS Network Analyst, ArcGIS Schematics, ArcGIS Workflow Manager and ArcGIS Data Reviewer

**Software corporativo y extensiones:**

- **ArcGIS Enterprise** - Advanced and Standard (Enterprise & Workgroup)
- **ArcGIS Monitor**
- **ArcGIS Enterprise Extensions** - ArcGIS 3D Analyst, ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geostatistical Analyst, ArcGIS Network Analyst, ArcGIS Schematics, ArcGIS Workflow Manager, and ArcGIS Data Reviewer.

**Servidores de capacidad adicional para Enterprise:**

- **ArcGIS Enterprise Additional Capability Server** – ArcGIS Image Server
- **ArcGIS Engine**
- **ArcGIS Engine Extensions** - ArcGIS 3D Analyst, ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geodatabase Update, ArcGIS Network Analyst and ArcGIS Schematics.

**Herramientas de desarrollo:**

- **ArcGIS Runtime** - Standard
- **ArcGIS Runtime Analysis Extension**

**Además, incluye los siguientes elementos:**

- **ArcGIS Developer Subscription** – Una (1) Suscripción profesional.
- **Esri CityEngine Advanced** - Dos (2) licencias de uso único.
- **Utility Network Management**- Una (1) licencia.

**Usuarios nominales de ArcGIS Online:**

Viewers de ArcGIS Online	100
Creators de ArcGIS Online	100
Créditos de servicio de ArcGIS Online	17.500
ArcGIS Insights en ArcGIS Online	10
ArcGIS Location Sharing para ArcGIS Online	50
ArcGIS Business Analyst Web App Standard para ArcGIS Online	1

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



### Usuarios de Enterprise for ArcGIS:

Creators de ArcGIS Enterprise	100
Extesiones de tipo de usuario de ArcGIS Utility Network - Enterprise	100
ArcGIS Insights en ArcGIS Enterprise	10
ArcGIS Location Sharing para ArcGIS Enterprise	50
ArcGIS Business Analyst Web App Standard para ArcGIS Online	1

### PLAN DE FORMACIÓN:

El plan de formación debe incluir los siguientes cursos repartidos en las siguientes jornadas.

Producto	Curso	Jornadas	Horas
ArcGIS Pro	Edición de datos avanzada con ArcGIS Pro	2	10
	Creación, administración y uso de reglas de atributos con Arcade	1	5
ArcGIS Enterprise	Profundización en ArcGIS Enterprise	2	10
Aplicaciones	Configuración de cuadros de mando con ArcGIS Dashboards	1	5
	Creación de aplicaciones con ArcGIS Experience Builder	2	10
	Configuración de sitios con ArcGIS Hub	1	5
	Buenas prácticas en los flujo de trabajo en campo	2	10
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>55</b>

El contenido del plan de formación podrá ser modificado por parte de los técnicos de Aguas de Burgos si lo consideran adecuado previo aviso a ESRI.

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



## 6.2. Consultoría para mantenimiento, soporte e implantación de actuaciones en el proyecto DIGITAGUABUR (LOTE 2)

Aguas de Burgos requiere una bolsa de horas de consultoría para dar mantenimiento y soporte, tanto a la actual implantación, como a las actuaciones incluidas en el proyecto DIGITAGUABUR.

El servicio se prestará en formato bolsa de horas con límite de gasto. No se establece consumo mínimo de dicha bolsa de horas.

El servicio se prestará de forma remota mediante conexión cifrada segura, pudiéndose requerir al adjudicatario para reuniones presenciales, cuando así lo indique Aguas de Burgos.

Se define horario de trabajo aquel comprendido entre las 8:00 y las 20:00 de lunes a viernes (horario español). Se define como horario extraordinario el resto de las horas de la semana. Se establece la posibilidad de utilizar esta bolsa de horas 24 horas al día y 7 días a la semana. La realización de horas en horario extraordinario deberá ser expresamente autorizada por Aguas de Burgos. La comunicación debe ser en idioma español. La empresa adjudicataria debe indicar una dirección de correo y un número de teléfono además de una persona de contacto responsable del contrato para la gestión de todas las comunicaciones con Aguas de Burgos.

Todas las comunicaciones se realizarán por correo electrónico. Aguas de Burgos asignará un código a cada petición para poder identificarla de forma unívoca que incluirá al principio del campo "asunto" en el correo electrónico.

Este código será el que se utilizará para realizar las imputaciones de horas previstas y horas reales de desarrollo. Además, Aguas de Burgos incluirá todos los datos necesarios para poder analizar la petición, así como, la tipología, la prioridad y la fecha máxima de resolución. Cualquier duda sobre el contenido del correo podrá ser aclarada mediante reuniones con las personas involucradas de Aguas de Burgos. Todas las peticiones tendrán un técnico de Aguas de Burgos asignado para realizar el seguimiento.

### Las peticiones se pueden dividir en 3 tipologías:

- **Incidencias:** Notificación de un error en un sistema TIC. Deben resolverse de forma prioritaria a cualquier otra tipología de petición.
- **Requisito:** Petición de mejora, adaptación o nuevo sistema TIC. Esta petición tendrá una duración de trabajo efectivo inferior a 10 jornadas.
- **Proyectos:** Petición de mejora, adaptación, nuevo sistema TIC o análisis de

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



situación. Esta petición, normalmente, tiene una duración de trabajo efectivo superior a 10 jornadas.

Todas las peticiones tendrán una prioridad asignada. Las peticiones del tipo “Requisito” e “Incidencia” usan la prioridad para calcular la fecha máxima en la que se espera tener una solución para el usuario final. La prioridad se asigna en función del siguiente cuadro:

		IMPACTO		
		Departamento	Servicio	Usuario/a
URGENCIA	Crítica	Crítica	Crítica	Alta
	Alta	Crítica	Alta	Media
	Media	Alta	Media	Baja
	Baja	Baja	Baja	Baja

La prioridad asignada a una petición no es fija y puede ser modificada siempre de mutuo acuerdo entre Aguas de Burgos y el proveedor del servicio.

El impacto está referido al volumen de personas afectadas por la petición, siendo el concepto de “Departamento” el que implica mayor volumen de personas afectadas y el concepto “Usuario/a” el que de menor volumen de personas afectadas.

Para las peticiones de tipo “Proyecto” la fecha de entrega dependerá del análisis que se haga del proyecto y se planificará entre Aguas de Burgos y el proveedor del servicio. Estas peticiones pueden requerir reuniones presenciales a criterio de Aguas de Burgos.

Se define el tiempo máximo de atención como el tiempo máximo en que el proveedor confirmará la recepción de la petición. A partir de ese momento el proveedor debe entregar la estimación o la solución según los tiempos definidos más adelante, dependiendo de la tipología de la petición y de su prioridad. Este tiempo máximo de atención será el marcado en los siguientes cuadros, puede ser modificado siempre de mutuo acuerdo entre Aguas de Burgos y el proveedor del servicio:

Requisito	Tiempo máximo de atención
Horario de oficina	5 horas
Horario extraordinario	8 horas

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



Incidencia	Tiempo máximo de atención
Horario de oficina	3 horas
Horario extraordinario	5 horas

Se define el tiempo máximo de resolución (TTR) como el tiempo máximo en que el proveedor debe entregar la solución solicitada. Este tiempo máximo se convierte en una fecha máxima de entrega calculada para las peticiones del tipo “Incidencia” o “Requisito” en función del tiempo máximo de resolución (TTR) asociado a la prioridad asignada según se indica en el siguiente cuadro. Las horas de resolución no son consecutivas, se aplica que **8 horas corresponden a 1 jornada dentro del horario ordinario**.

TTR Time To Resolve	PRIORIDAD			
	Baja	Media	Alta	Crítica
Requisito	150 h	100 h	32 h	12 h
Incidencia	100 h	42 h	16 h	6 h

Para las peticiones tipo “Requisito” o “Incidencia” con prioridades baja o media el proveedor debe analizar la petición y enviar una estimación de esfuerzo en horas que debe ser aprobada por Aguas de Burgos, para el resto de las peticiones el proveedor podrá implementar la solución sin esperar validación por parte de Aguas de Burgos siempre que el trabajo efectivo no supere las horas máximas indicadas según su prioridad. En este caso el proveedor deberá informar a Aguas de Burgos del desvío, siempre que sea posible antes de empezar el trabajo, y Aguas de Burgos decidirá si continuar con el trabajo o no.

Para las peticiones que requieren estimación previa, se define el tiempo máximo de entrega de estimación en el cual se indica cuánto tiempo tiene el proveedor para entregar la estimación de esfuerzo de la petición.

El proveedor no empezará la implementación sin la aceptación de la estimación por parte de Aguas de Burgos, a excepción de las pactadas con Aguas de Burgos. Esta estimación se debe enviar en un plazo no superior a 3 jornadas, este tiempo máximo puede ser modificado siempre de mutuo acuerdo entre Aguas de Burgos y el proveedor del servicio. Mientras se esté haciendo la estimación el tiempo máximo de resolución no computa.

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



El proveedor de servicios se compromete a comunicar los desvíos mayores a un 15% del esfuerzo inicialmente estimado o cualquier retraso sobre la fecha de entrega prevista.

Se define el tiempo máximo de entrega de documentación como el tiempo máximo en que el proveedor debe entregar la documentación relativa a la petición hecha por Aguas de Burgos una vez finalizado el trabajo. El proveedor de servicios remitirá la documentación relativa a la solución de la petición en el plazo máximo de 7 días laborales después de la entrega final de la solución, este tiempo máximo puede ser modificado siempre de mutuo acuerdo entre Aguas de Burgos y el proveedor del servicio. Dicha documentación debe ser validada por Aguas de Burgos.

Para las peticiones, que tengan la dimensión de proyecto, se pactarán de forma conjunta con Aguas de Burgos los plazos de las diferentes fases, los entregables y las necesidades.

En el caso de mantenimientos preventivos periódicos Aguas de Burgos definirá el alcance, la periodicidad sobre cada entorno y la documentación a generar. La empresa adjudicataria valorará el tiempo necesario para dicho mantenimiento y Aguas de Burgos debe dar su aprobación final para acometer las tareas. Una vez acordado el servicio de mantenimiento preventivo la empresa adjudicataria entregará los documentos definidos como justificación de la realización de las tareas correspondientes.

Todos los trabajos entregados por el proveedor tendrán una garantía mínima de 30 días. Las horas dedicadas por el proveedor a realizar tareas de corrección de errores detectados por Aguas de Burgos en las tareas entregadas por parte del proveedor durante los 30 días posteriores a la entrega no podrán ser facturadas y deberán ser asumidas por el proveedor del servicio.

El proveedor de servicios informará del total de tiempo invertido.

El proveedor de servicios deberá llevar un control de las horas ejecutadas asociadas a cada petición mediante el código unívoco entregado por Aguas de Burgos. Adicionalmente, el proveedor de servicios emitirá mensualmente un informe de seguimiento que incluirá un listado en formato editable (Excel o similar) de todas las peticiones con el formato y contenido indicado en el siguiente cuadro:

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



Código petición	Fecha de petición	Fecha de entrega de la estimación	Fecha pactada	Fecha de entrega	Fecha entrega documentación	Horas estimadas	Horas reales del mes	Consultor responsable	Coste total del mes	Finalizada (Si/No)
-----------------	-------------------	-----------------------------------	---------------	------------------	-----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------	---------------------	--------------------

El informe de seguimiento debe incluir también el volumen económico consumido en el contrato en vigor. El proveedor de servicio puede añadir los documentos que considere necesarios en el informe mensual de seguimiento para complementar la información.

- Precio máximo hora en remoto horario oficina: 60 euros
- Precio hora en remoto horario extraordinario: precio máximo hora en remoto horario oficina + 50%.

## 7. Medios humanos a disposición del contrato

### 7.1. Medios humanos (LOTE 1)

El adjudicatario deberá estar homologado para impartir formación ESRI, a fin de atender y cumplir todas las obligaciones derivadas del contrato y de los documentos que lo integran.

### 7.2. Medios humanos (LOTE 2)

El adjudicatario deberá especificar el personal que se compromete a asignar para la prestación del servicio, con indicación de la categoría profesional, a fin de atender y cumplir todas las obligaciones derivadas del contrato y de los documentos que lo integran.

Este personal deberá pertenecer a la empresa adjudicataria, no autorizándose su subcontratación.

El personal adscrito al servicio deberá tener la formación y experiencia adecuada al puesto de trabajo que le sea asignado y a las funciones, tareas y responsabilidades asociadas al mismo.

Para la realización de las tareas asignadas a este servicio, se deberá disponer, como mínimo del siguiente personal y justificarlos adjuntando copia de la titulación, currículum vitae y declaración responsable indicando el personal puesto a disposición del contrato y el perfil que desempeñará en el mismo:

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



- Jefe de proyecto.
  - Consultor/desarrollador Gis especializado en Utility Network.
  - Consultor/desarrollador GIS de tecnología ESRI.
  - Administrador SQL Server.
- Copia de las certificaciones requeridas (Certificación ArcGIS Utility Network Associate, Certificación ArcGIS Pro Foundation (mínimo de 2 técnicos), Certificación ArcGIS Developer Foundation, Certificación Web Application Developer Associate, Certificación Enterprise System Design Associate) y currículum vitae del personal que disponga de las mismas.

## 8. Capacitación

La empresa adjudicataria deberá impartir al personal que indique Aguas de Burgos la capacitación necesaria para la aplicación de los Requisitos y Proyectos desarrollados. Asimismo, el contratista deberá entregar un manual de uso en idioma español.

## 9. Dirección del servicio

Aguas de Burgos designará un Responsable que dirigirá la realización del contrato y el adjudicatario establecerá un interlocutor único.

## 10. Régimen económico del servicio

El abono de los trabajos descritos se realizará según apartado Forma de abono del PCA.

## 11. Cuestiones adicionales

### 11.1. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a los responsables técnicos de Aguas de Burgos, la información y documentación que éstos soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los

---

PPT para el servicio de suministro de licencias small utility enterprise agreement (SUEA) y bolsa de horas de consultoría del sistema de información geográfica, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos s.a., mediante contrato mixto y procedimiento abierto con pluralidad de criterios, (Exp. 021/2024). PERTE digitalización del ciclo del agua, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).



eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.

Esta transferencia se realizará de acuerdo con los responsables técnicos de Aguas de Burgos.

## 11.2. Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas

Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre el presente pliego hasta diez días antes de que venza el plazo de licitación que se indica en el pliego de Cláusulas Regulatoras Particulares.

La solicitud se realizará a través de correo electrónico a la dirección [contratacion@aguasdeburgos.com](mailto:contratacion@aguasdeburgos.com)

Por Aguas de Burgos se procederá a la contestación de las solicitudes de información adicional que pudieran recibirse mediante correo electrónico. En el caso de que se trate de la resolución de una duda frecuente o que se estime que su conocimiento por todos los licitadores es necesario para garantizar los principios de transparencia e igualdad, se publicará en el perfil de contratante de Aguas de Burgos (<https://perfildelcontratante.aguasdeburgos.com/>)

No serán atendidas las solicitudes de información adicional que se reciban fuera del plazo habilitado al efecto, o realizadas por procedimiento distinto a los reseñados.

Burgos, mayo 2024