MANTENIEMIENTO DE LAS LICENCIAS DEL SISTEMA EXPERTO BASEFORM.

Documento 3 Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPTP) es definir las condiciones técnicas que servirán como guía durante la realización del servicio de mantenimiento que incluye soporte y actualizaciones, de BASEFORM, sistema experto para la gestión de las infraestructuras hidráulicas.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL

Se trata de los servicios de mantenimiento que incluye soporte y actualizaciones, de BASEFORM, sistema experto para la gestión de las infraestructuras hidráulicas. El sistema incluye los siguientes módulos:

- Ciudad

Indicadores de gestión y calidad del servicio

- Monitorizar

Eficiencia operacional en tiempo real

- Billing

Análisis de consumo y datos de contadores

- Predecir

Planificación y gestión de riesgo de activos

3. ALCANCE DEL SERVICIO

Se trata de los servicios de mantenimiento que incluye soporte y actualizaciones, de BASEFORM, sistema experto para la gestión de las infraestructuras hidráulicas que incluye los siguientes activos:

- 760 km de redes en alta abastecimiento
- 4402 km de redes en baja abastecimiento
- 37 km de redes en alta saneamiento
- 398 km de redes en baja saneamiento.
- Más de 300.000 abonados y sus contadores.

El servicio de mantenimiento incluye:

3.1. Licencias

El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, en adelante CABB Acuerdo de Licencia, Soporte y Servicios (License Support and Services Agreement, disponible en https://baseform.com/np4/file/216/20181003.SLA_ES.pdf) del software Baseform suministrado en el modelo de distribución SaaS (Software-as-a-Service), podrá designar un número ilimitado de usuarios que necesite en su operativa (no estando limitado el número de usuarios concurrentes), incluidos el procesamiento y análisis de una cantidad ilimitada de datos de sus sistemas informáticos, dentro de la extensión de red y número total de clientes cubiertos por el contrato, durante el período de vigencia del Contrato hasta la finalización de éste. CABB dispondrá de acceso ilimitado a los siguientes productos:

Producto: Software Baseform, licencia completa (web-served)

Apps Baseform autorizadas: Todas, de acuerdo con la descripción completa y listado de las funcionalidades disponible en http://baseform.com/np4/apps

3.2. Mantenimiento

El mantenimiento incluirá el soporte técnico de TI del producto Baseform (help-desk), las actualizaciones permanentes del producto Baseform durante la duración del contrato, todo ello según el programa de mantenimiento estándar de Baseform.

Se prestará el soporte en horario de días laborables de 09:00 a 18:30 de forma ininterrumpida. Se registrarán y se dará seguimiento a los incidentes y solicitudes de cambio con un marco mínimo de respuesta de 24 horas.

El mantenimiento programado de Baseform nunca generará interrupciones superiores a 8 horas y no se realizará más de un mantenimiento programado por mes.

Nivel de soporte: SaaS Baseform en soporte completo

Tiempo máximo de respuesta: 24h

Soporte por email o la línea de chat del software: ilimitado

Soporte por teléfono: ilimitado

Actualizaciones del software: incluidas, permanentes

3.3. Soporte metodológico de ingeniería y datos

El adjudicatario deberá suministrar durante la vigencia del contrato los servicios profesionales incluidos en el soporte estándar metodológico de ingeniería y datos del SaaS (Software-as-a-Service) Baseform, con el objetivo de dar cobertura y apoyar en la estrategia de despliegue y actualización del producto Baseform. El alcance de colaboración para este servicio es ilimitado.

A través de este programa, Baseform trabajará juntamente con CABB para que su personal obtenga una visión completa de todas las posibilidades tecnológicas del software Baseform que puedan ser aplicadas a los objetivos de sus diferentes unidades operativas, en particular siguiendo hojas de ruta (roadmaps) de implementación que encapsulan las mejores prácticas de ingeniería, al aplicar el software para lograr los resultados deseados por la empresa. El soporte de ciencia de datos garantizará que se extraiga el mejor valor posible de los datos disponibles.

Además, este programa permitirá que los miembros de CABB sean capacitados en el uso y administración del software Baseform, y que las diferentes necesidades sean enfocadas de la mejor manera posible para su configuración y implementación.

La ejecución de este servicio se realizará de forma predominantemente remota, desde las instalaciones de Baseform España, y con sesiones presenciales periódicas de base semestral, o según dicte la necesidad.

3.4. Formación

Formación en tecnología y métodos Baseform, tanto para refrescar las funciones, métodos o configuraciones implementados, como para nuevas características o capacidades introducidas o en la búsqueda de nuevos objetivos por parte de CABB. El alcance de colaboración para este servicio es ilimitado, y se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- La formación será de forma predominantemente remota (webconference), desde las instalaciones de Baseform España (en español), a menos que el tema requiera capacitación presencial.
- La duración ideal de una sesión de formación es de 1 hora. Si es necesario para un tema o propósito determinado, se pueden programar múltiples sesiones, no más de 2 en un solo día, o 4 en una sola semana.
- Número máximo de asistentes por curso: 8 (remoto), 16 (presencial).
- Quedarán incluidos los materiales y documentación (en español o inglés).

4. PLAZO DEL CONTRATO

El Contrato se prestará, en las condiciones señaladas en este Pliego, bajo la responsabilidad del Contratista.

Los trabajos añadidos o modificaciones en los previstos que no hayan sido previamente aceptados por la Dirección del Contrato no darán lugar a ningún tipo de abono.

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR POR EL LICITADOR

La "Documentación Técnica" que debe presentarse es la detallada en el apartado correspondiente del pliego de cláusulas administrativas.

Bilbao a 23 de enero de 2023



Gorka Robredo Arzuaga
Responsable de Área de operaciones y mantenimiento de redes



Juan Luis Mozo Bikandi
Subdirector de Redes Municipales