

**CONTRATO RELATIVO AL "SERVICIO PARA EL SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO DE LAS APLICACIONES DEL ÁREA COMERCIAL EN LA GESTIÓN DEL CICLO COMERCIAL DE AIGÜES DE BARCELONA"**

**EXPEDIENTE NÚM.: AB/2026/007**

Núm.	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
1.	Apartado 11.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en referencia a la cobertura del servicio	<i>¿Qué cobertura horaria debe ofrecer el soporte? Confirmar el horario estándar 10x5 (lunes a viernes laborables de 8:00 a 19:00) mínimo garantizado. Además, aclarar la extensión 10x7: se menciona soporte 10x7 en órdenes de trabajo. ¿Significa que habrá servicio activo 10 horas al día, 7 días a la semana para ciertas funciones? Especificar qué componentes requieren esta disponibilidad (p. ej. atención a incidencias críticas de Sistemáticos/Averías los fines de semana) y cómo se organiza la guardia o disponibilidad fuera del horario laboral estándar (¿mediante retenes localizados para emergencias? ¿Qué tiempos de respuesta se exigen fuera de horas?)</i>	<p><i>El servicio mínimo garantizado se realizará desde las 8:00 horas a las 19:00 horas (hora de Barcelona) de lunes a viernes, excluyendo los festivos nacionales, así como aquellos que lo sean en todo el ámbito del área metropolitana de Barcelona.</i></p> <p><i>En relación al servicio 10x7 gestión de Órdenes de trabajo, aplica a incidencias críticas en las aplicaciones de Sistemáticos y Averías. Se requiere de un coordinador y/o soporte técnico (ambos perfiles o roles podrían ser la misma persona). Aplicaría el ANS INC01, con un tiempo de respuesta inferior a 1 hora.</i></p>
2.	Apartado 2 del PPT, en referencia al Alcance	<i>¿Cómo se agrupan funcionalmente las aplicaciones en el servicio? Por ejemplo, verificar si el contrato distingue tres grupos de servicios: (1) Grupo del Sistema de Gestión Comercial (SICAB y sus integraciones), (2) Grupo de Sistemas de Gestión de Órdenes de Trabajo (Sistemáticos, Averías, Hoja de Ruta), y (3) Servicio 10x7 para gestión de órdenes fuera de horario laboral. ¿Qué funcionalidades específicas corresponden a cada grupo y nivel de soporte?</i>	<p><i>Funcionalmente se agrupan en 2:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Grupo del Sistema de Gestión Comercial de Aigües de Barcelona</i></li> <li>• <i>Grupo de Sistemas de Gestión de Órdenes de trabajo</i></li> </ul> <p><i>Las funcionalidades específicas de ambos grupos se especifican en los apartados 4.1 y 4.2 del PPT, respectivamente.</i></p>
3.	Apartado 4 del PPT, en referencia a las especificaciones del entorno y descripción técnica	<i>Confirmar si entornos de trabajo para las aplicaciones y cómo se gestionan los despliegues y el versionado son para múltiples entornos (desarrollo, integración, preproducción, producción), y herramientas de CI/CD: por ejemplo, uso de GitLab como repositorio de código fuente y pipelines automatizadas para desplegar hotfixes y evolutivos. ¿Qué herramientas de gestión de código, seguimiento de incidencias y documentación proporciona AGBAR (p. ej. BMC Remedy 20xx para tickets, JIRA para gestión de evolutivos, etc.) y cómo deberá el proveedor integrarse con ellas?</i>	<i>Existen varios entornos de desarrollo, varios entornos de integración, y un entorno productivo. Las fuentes están en un repositorio Gitlab. Los procedimientos de traspaso entre entornos están automatizados mediante un procedimiento de CI/CD. Existen varios Pipelines para la gestión del desarrollo (hotfix, evolutivos y proyectos). En el apartado 10.2 se establecen las condiciones de las herramientas de gestión y control.</i>



Núm.	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
4.	Apartado 10.2 del PPT, en referencia a las herramientas de gestión y control	<i>¿Puede el proveedor integrarse con otras herramientas?</i>	<i>Debería de evaluarse cada caso particular, siempre y cuando se considere que Jira y Remedy no sean suficientes para la gestión.</i>
5.	Apartado 2.1 del PPT, en referencia a las herramientas de gestión y control	<i>Para las aplicaciones integradas con terceros sistemas, ¿qué nivel de soporte se espera del proveedor? Por ejemplo, se menciona soporte de 2º nivel para Content Manager, Output Manager, integraciones con pasarelas de pago, etc.. ¿Significa esto que el proveedor debe diagnosticar incidencias que puedan tener origen en esos sistemas externos y luego coordinar con los responsables correspondientes de esos sistemas, actuando como punto de contacto técnico? Detallar cómo manejar incidencias que trascienden el entorno directo de estas aplicaciones terceras.</i>	<i>No se espera un diagnóstico sobre un problema generado u ocasionado en las aplicaciones con las que se integran las aplicaciones de los grupos de sistemas que forman parte del ámbito de licitación. Se espera que se pueda entender el problema, colaborar y coordinarse con el equipo de soporte correspondiente a las aplicaciones terceras que correspondan, para la resolución del problema que se pueda estar generando colateralmente en las aplicaciones propias del servicio.</i>
6.	Apartado 11.2 del PPT, en referencia a la a la cobertura del Servicio	<i>Confirmar el horario estándar 10x5 (lunes a viernes laborables de 8:00 a 19:00) mínimo garantizado. Además, aclarar la extensión 10x7: se menciona soporte 10x7 en órdenes de trabajo. ¿Significa que habrá servicio activo 10 horas al día, 7 días a la semana para ciertas funciones? Especificar qué componentes requieren esta disponibilidad (p. ej. atención a incidencias críticas de Sistemáticos/Averías los fines de semana) y cómo se organiza la guardia o disponibilidad fuera del horario laboral estándar ¿Qué tiempos de respuesta se exigen fuera de horas?)</i>	<i>El servicio mínimo garantizado se realizará desde las 8:00 horas a las 19:00 horas (hora de Barcelona) de lunes a viernes, excluyendo los festivos nacionales, así como aquellos que lo sean en todo el ámbito del área metropolitana de Barcelona.</i>  <i>En relación al servicio 10x7 gestión de Órdenes de trabajo, aplica a incidencias críticas en las aplicaciones de Sistemáticos y Averías. Se requiere de un coordinador y/o soporte técnico (ambos perfiles o roles podrían ser la misma persona). Aplicaría el ANS INC01, con un tiempo de respuesta inferior a 1 hora.</i>
7.	Apartado 11.8 del PPT, en referencia a las penalizaciones	<i>¿Existe algún límite máximo de penalización o condición de rescisión asociada a bajo desempeño? De acuerdo con el pliego, si las penalizaciones acumuladas superan el 30% en un momento dado, AGBAR podrá resolver el contrato anticipadamente. Por favor, confirmar este umbral</i>	<i>No hay definido ningún límite. Aigües de Barcelona se reserva la posibilidad de aplicar la penalización mensual correspondiente. El umbral establecido para poder resolver el contrato es superar el 30% de penalización.</i>



Núm.	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
8.	Apartado 11.7 y 11.8 del PPT, en referencia a las penalizaciones	<i>En contraparte, ¿existen bonificaciones por excelencia en el servicio? Por ejemplo, si se exceden consistentemente los objetivos (valores Vc) en ciertos indicadores, ¿AGBAR prevé algún Bonus o reconocimiento (más allá de 100% de pago de la factura, es decir, incentivos adicionales)?. (De los indicadores parece que hay columnas "Bonus" con un porcentaje positivo por encima del 95% de cumplimiento en algunos casos). Confirmar si esos bonus simplemente reducen penalizaciones o si efectivamente resultan en pagos extra.</i>	<i>El bonus está únicamente diseñado para compensar ANS malas, no para aplicar un pago extra.</i>
9.	Apartado 6.2 del PPT, en referencia a las penalizaciones	<i>Se indica que, como referencia no vinculante, la media estimada de resolución es ~4 horas por ticket (sumando soporte y correctivo) en el periodo 2025. Confirmar si esta cifra es válida y si hay diferencias significativas entre tipos de ticket (por ej., ¿un incidente "alto" suele requerir más horas que 4?).</i>	<i>Se trata de cifra estimativa y orientativa, obtenida de la operativa media actual por volumen de tickets de soporte y correctivo, teniendo en cuenta todas las tipologías de tareas, en base a un equipo de soporte y desarrollo conocedor de los procesos y que no ha de tomarse como un valor de referencia válido y vinculante para la licitación, solo como una referencia.</i>
10.	Apartados 5.6, 5,10 y 5.11 del PPT, en referencia a la carga de trabajo estimada	<i>¿Qué carga de trabajo mínima garantizada en horas debe contemplar el servicio, especialmente para evolutivos y otras tareas no reactivas? Según el PPT, el proveedor debe asegurar un mínimo de 13.900 horas anuales dedicadas a desarrollos evolutivos (capacidad base para los dos años, distribuida mensualmente). Además, se requieren al menos 1.700 horas/año para soporte de arquitectura de aplicaciones y 3.400 horas/año para soporte de análisis funcional. ¿Se puede confirmar estos números y explicar cómo se han de repartir mensualmente? Por ejemplo, ¿se espera una dedicación constante por mes (aprox. 1/12 de la bolsa anual)?</i>	<i>Para lo evolutivos revisar la el cuadro de la figura 9 donde se estable la capacidad total anual por aplicación y la mínima mensual esperada. La capacidad es anual, por para los 2 años. Si no se consumen estas horas pueden pasar y acumularse para el periodo/año siguiente.  En el caso del soporte de arquitectura, se espera la dedicación de una persona, mientras que para el soporte de análisis funcional, se espera la dedicación de 2 personas.  En cualquiera de los casos, se espera una dedicación constante, que podría llegar a incrementarse puntualmente, si fuera necesario, previo acuerdo y planificación.</i>
11.	Apartados 5.6, 5,10 y 5.11 del PPT, en referencia a los posibles picos de actividad	<i>¿Qué picos de actividad estacionales o eventos especiales se anticipan? Por ejemplo, cierres de año, campañas de facturación, cambios regulatorios – situaciones que generen volúmenes atípicos de incidencias o requerimientos.</i>	<i>En líneas generales, en el último y primer trimestre del año suele haber ciertos picos de demanda, pero en ningún caso debería esperarse en estos periodos superar el 50% de la capacidad base mensual (capacidad total anual/12).</i>



Núm.	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
12.	Apartado 11.7 del PPT, en referencia al modelo de acuerdo de nivel de servicio	<i>¿Cuál es el nivel de criticidad de cada aplicación en términos de soporte? Identificar si existen SLAs internos diferentes por aplicación (p. ej., SICAB es core y podría requerir atención inmediata, mientras que otras aplicaciones satélite pueden tolerar tiempos de respuesta mayores). Esto impacta en cómo dimensionar el equipo por cada área – por ejemplo, más personal asignado al soporte de SICAB vs. otras apps, o turnos específicos para el servicio 10x7 de Averías</i>	<i>Las aplicaciones SICAB, SISTEMÁTICOS Y AVERIAS tienen mismo grado de criticidad, y son críticas para Aigües de Barcelona. Los SLAs se regirán por la tabla del apartado 11.8 según la categorización en base al punto 11.55 de Impacto y Urgencia. Las aplicaciones SICAB, SISTEMÁTICOS y AVERÍAS son consideradas críticas para Aigües de Barcelona, compartiendo el mismo grado de criticidad. Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) aplicables se determinarán según la tabla del apartado 11.7, basándose en la categorización de Impacto y Urgencia establecida en el punto 11.5.</i>
13.	Apartado 11.7 del PPT, en referencia al modelo de acuerdo de nivel de servicio	<i>¿Existen requisitos de rendimiento o volúmenes transaccionales a considerar? Por ejemplo: número de usuarios concurrentes (~300 usuarios de SICAB), transacciones diarias (millones de facturas al año, etc.), para entender la escala. Esto puede influir en la carga de soporte (más usuarios = potencialmente más incidencias)</i>	<i>No, no se han definido. El uso de estas aplicaciones es muy regular y repetitivo, no hay campañas especiales, acciones diferentes que requieran de mayor volumen de operativa de forma puntual y significativa. Esto no quiere decir que no pueda suceder puntualmente, pero el ciclo comercial del servicio de la distribución del agua sigue un patrón bastante repetitivo.</i>
14.	Apartado 11.1 del PPT, en referencia al lugar de prestación del servicio	<i>¿Qué cobertura geográfica y de idioma deben tener los recursos? El PCP menciona que el servicio se prestará desde las oficinas del adjudicatario, con necesidad de presencia puntual en oficinas de Aigües de Barcelona para reuniones, formaciones, incidencias críticas, etc.. ¿Se requiere que el equipo (o cierta parte) esté físicamente en Barcelona o alrededores para poder personarse rápidamente ante incidencias graves?</i>	<i>Solo se requiere tener presencia técnica con capacidad de coordinación en el área metropolitana de Barcelona, requiriéndose dicha presencialidad en caso de urgencia o causa mayor. No es necesario que el equipo esté ubicado en Barcelona.  El idioma requerido para la prestación del servicio es el castellano y/o catalán.</i>
15.	Apartado 7.5 del PPT, en referencia a la deuda técnica	<i>¿Se espera que el proveedor realice un análisis de la deuda técnica existente (código obsoleto, áreas de refactorización pendientes) y proponga un plan para reducirla durante el contrato? Si es así, ¿en qué grado se admitirán y priorizarán esas mejoras frente a las tareas operativas a través de las horas de evolutivos?</i>	<i>No, no es algo que se espere que realice el prestador del servicio, dependerá de la propuesta que se haga. En función de dicha propuesta, se evaluará el punto B1.2.3. de la memoria técnica.  En relación al grado en el que se admitirán y priorizarán las mejoras frente a las tareas operativas a través de las horas de evolutivos, indicar que las propuestas entrarán como intangibles en el backlog de tareas y se priorizarán con el conjunto de tareas a realizar ya sean funcionales, técnicas, reducción de deuda técnica, etc.</i>



Núm.	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
16.	Apartado 7.6 del PPT, en referencia al modelo de acuerdo de nivel de servicio	<i>Para la medición del éxito de la transformación durante el contrato, ¿se espera una reducción concreta en cierto tipo de incidencias año a año, o un aumento en la capacidad dedicada a evolutivos gracias a eficiencias? La pregunta va focalizada en si hay un % concreto en mente de Agbar que no estén relacionadas directamente con los criterios automáticos de Aumento de la bolsa de horas de evolutivos por año sobre el mínimo exigido, horas de soporte de arquitectura u horas de soporte funcional.</i>	<i>No, sin conocer la propuesta no se puede establecer unos objetivos de reducción del errores/incidencias, automatización, eficiencia en los procesos, etc. Se debería establecer un plan de mejora anual, con unos objetivos bien definidos, apoyándonos en la capacidad de las tareas de arquitectura, análisis funcional y capacidad de desarrollo de evolutivos, priorizando la demanda/necesidades por parte del negocio.</i>
17.	Apartado 10.2 del PPT, en referencia a las herramientas	<i>¿Qué ocurre con las propuestas de herramientas o metodologías innovadoras cuando puedan requerir una suscripción o licenciamiento adicional? ¿Cual sería el tratamiento dentro del contrato o existen limitaciones o preferencias de Aigües de Barcelona al respecto (p. ej., deben usarse las herramientas proporcionadas bajo el entorno actual - y no otras)?</i>	<i>Priorizaremos el uso de las herramientas homologadas por IT del Grupo Veolia en Aigües de Barcelona, siempre que sea posible. No obstante, si el prestador del servicio propone una herramienta innovadora que aporte beneficios significativos para el mantenimiento, Aigües de Barcelona evaluará la opción de incorporar dicha herramienta con una licencia propia.</i>
18.	Apartado 10.2 del PPT, en referencia a las herramientas	<i>En el PPT se indica que toda la documentación generada es propiedad de Aigües de Barcelona y el adjudicatario no puede retener copias al finalizar. ¿Qué herramientas o repositorios se usarán para almacenar documentación (por ejemplo, la propia herramienta de gestión documental de Aigües de Barcelona, o entregar en formato Word/PDF junto con los informes)?</i>	<i>Priorizaremos el uso de las herramientas homologadas por IT del Grupo Veolia en Aigües de Barcelona, en este caso el ecosistema de Google, ofreciendo usuarios propios de Aigües de Barcelona para la utilización de las mismas.</i>
19.	Apartado 5.8 del PPT, en referencia a la Ejecución de pruebas de regresión y DRP	<i>¿Puede Aigües de Barcelona concretar si existe actualmente un conjunto definido de casos de regresión o si el adjudicatario debe generarlo desde cero?</i>	<i>No, no existen unas pruebas de regresión automáticas. Solo disponemos de un PPI (Plan de Prueba Individual) ejecutado por los técnicos de explotación cuando se realiza alguna intervención en la infraestructura. La implementación de estos casos de pruebas de regresión se ha de montar desde cero. No obstante, las pruebas de regresión manuales que se realizan después de un despliegue en la aplicación son muy básicas, normalmente de consulta y alguna integración, como CRM.</i>
20.	Apartado 5.8 del PPT, en referencia a la Ejecución de pruebas de regresión y DRP	<i>¿Debe el adjudicatario diseñar los casos de prueba del DRP o únicamente ejecutarlos?</i>	<i>Únicamente ejecutarlo. Eso no quita que después de la realización o por cambios importantes en la funcionalidad de las aplicaciones, se pueda documentar algún punto de mejora y actualización de dichas pruebas.</i>
21.	Apartado 8 del PPT, en referencia al Control de Calidad	<i>¿Existe herramienta corporativa de análisis estático (p. ej., SonarQube) que deba utilizarse o debe aportar el adjudicatario su propia plataforma?</i>	<i>En principio no, se harán con las herramientas propias y recursos de servicios transversales.</i>

Núm.	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
22.	Apartado 8 del PPT, en referencia al Control de Calidad	<i>¿Existen métricas corporativas obligatorias para deuda técnica, calidad de código y cobertura, o se espera que el adjudicatario las proponga?</i>	<i>No, no existen. Hasta la fecha, la deuda técnica se ha levantado durante la propia operativa del servicio, generando tareas de tipo intangible para su resolución y mitigación.</i>
23.	Apartado 7.6 del PPT, en referencia a la Transformación del servicio	<i>Para la automatización de pruebas: ¿Existe alguna herramienta corporativa recomendada o estándar que debamos respetar?</i>	<i>No. Existe un equipo dedicado a Testing que nos dará soporte según el planteamiento que realicemos desde desarrollo.</i>
24.	Apartado 6 del PPT, en referencia a la Volumetría del servicio	<i>¿Existe estimación del volumen anual de pruebas necesarias (regresión, validaciones funcionales, pruebas por evolutivo)?</i>	<i>No. Cada evolutivo contempla las pruebas necesarias para que sea entregado con calidad. Las pruebas de regresión hasta la fecha, son mínimas, para asegurar el correcto acceso a la aplicación y consultas básicas.</i>
25.	Apartado 8 del PPT, en referencia al Control de Calidad	<i>Para las pruebas de carga/estrés, ¿existe algún entorno dedicado para la ejecución de este tipo de pruebas?</i>	<i>En el caso de requerirlo, para proyectos importantes, se han montado entornos específicos, pero actualmente no existe más que los entornos de pruebas, integración y producción.</i>
26.	Apartado 9.2 del PPT, en referencia a la Fase de operación del servicio	<i>¿Existe alguna herramienta de monitoreo? ejemplo: Dynatrace o similar?</i>	<i>Sí, disponemos de Grafana la para la monitorización de la infraestructura del Micro Focus y para la integración con el CRM. Se irán incorporando más procesos y componentes conforme se considere necesario.</i>
27.	Apartado 5.13 del PPT, en referencia al Servicio 10x7 gestión de órdenes de trabajo	<i>¿Este servicio se debe prestar en un modelo de guardias localizables (on-call) con Acuerdos de Nivel de Servicio de respuesta predefinidos, o se requiere la presencia/conexión de un turno activo continuado durante los fines de semana?</i>	<i>El mínimo será un modelo de Guardias localizables. En función del problema se tendrá que coordinar la resolución de la misma con un tercero, infraestructura, equipo de SAP o GIS, o si fuera un problema que requiere acción en la aplicación de Averías y Sistemáticos, actuar para su resolución, siempre y cuando esta incidencia impida el correcto funcionamiento de las aplicaciones o pare la actividad del Centro de operaciones. El horario será de 8.00h a 18.00h.</i>
28.	Apartado A.2.2) de la cláusula 10 del PCP, relativa a los Medios de acreditación de la solvencia técnica y profesional	<i>¿Exige Aigües de Barcelona que los integrantes del 'equipo mínimo' tengan una dedicación exclusiva (100%) al contrato, o se acepta un modelo de dedicación parcial/compartida siempre que el adjudicatario garantice el estricto cumplimiento de los ANS, los horarios de cobertura exigidos y la ejecución de la bolsa de horas?</i>	<i>Sí, ese equipo mínimo debe estar cubierto por personas al 100%, salvo excepciones, y que tendrían que comentarse y gestionar. Un servicio como éste, necesita una base mínima de personas estable y dedicada a las diferentes tareas de correctivo, soporte y evolutivo. Una persona del equipo mínimo podría estar parcialmente dedicada en las aplicaciones de los grupos de servicio, pero no fuera del ámbito de Aigües de Barcelona.</i>
29.	Apartado 1.1 del PPT, en referencia a la Planificación de evolutivos	<i>¿Existe actualmente una planificación o backlog de evolutivos previsto para el periodo contractual, que permita estimar volumen y tipología de actuaciones?</i>	<i>Sí que existe. Seguimos un modelo TREN de SAFe donde las peticiones quedan en un backlog en Próximas y se planifican en los diferentes PI.</i>



Núm.	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
30.	Apartado 1.2 del PPT, en referencia a la Estrategia de evolución tecnológica	<i>En relación con la evolución progresiva hacia arquitecturas de microservicios, ¿existe una planificación o directrices estratégicas definidas (prioridades, fases o hitos) que deban considerarse en la propuesta?</i>	<i>Aún no existen directrices 100% claras. El equipo de desarrollo, junto con el soporte de Arquitectura, definen estas buenas prácticas y modelo de arquitectura. Estamos trabajando en un RoadMap directriz y que tendrá que marcar la evolución hacia esta arquitectura.</i>
31.	Apartado 2.1 del PPT, en referencia a la Situación actual de calidad y deuda técnica	<i>¿Se dispone de métricas o informes actuales sobre el estado de calidad y deuda técnica de las aplicaciones incluidas en el alcance del contrato?</i>	<i>No, dentro del ámbito del contrato y más allá de los ANS definidos. Existen métricas internas para el seguimiento de los diferentes servicios, entre ellos éste que se licita. No existe un informe sobre la situación de la deuda técnica actual.</i>
32.	Apartado 2.2 del PPT, en referencia a las Herramientas de calidad y pruebas	<i>¿Podrían indicar qué herramientas están actualmente en uso para el análisis de calidad de código, testing automatizado y control de cobertura, tanto en entornos Java/microservicios como en Cobol?</i>	<i>El análisis de código se realiza mediante la herramienta Sonar y sólo se aplica sobre el front end y el back end de la plataforma Kubernetes. El testing automatizado y el control de la cobertura se aplica de manera incipiente sólo sobre el front end y el back end de la plataforma Kubernetes.</i>
33.	Apartado 3.1 del PPT, en referencia al Modelo CI/CD vigente	<i>¿Podrían detallar el modelo actual de integración y despliegue continuo (herramientas empleadas y grado de automatización existente)?</i>	<i>El modelo de integración se aplica mediante las herramientas GitLab/Jenkins y consiste en una variante de la estrategia de ramas "gitflow", donde existen ramas de característica y ramas asociadas a un entorno no productivo de ejecución, donde mediante estas últimas se realizan pruebas unitarias o de aceptación de usuario. Las ramas de característica se fusionan con las ramas de entorno de ejecución (ramas terminales) y con la rama integradora. La rama integradora recibe todo el código que ha superado las pruebas de aceptación de usuario, y se fusiona con la rama de versión en el momento en que se abre una ventana de despliegue a producción. Finalmente, la rama de versión se fusiona con la rama principal. En función de la plataforma en la que se despliega pueden existir diferencias en el evento que dispara el proceso de despliegue en Jenkins. Actualmente no se aplica la estrategia de despliegue continuo, ya que los despliegues se realizan de manera planificada.</i>
34.	Apartado 3.2 del PPT, en referencia al uso de GitLab CI	<i>¿Debe considerarse GitLab CI como herramienta de referencia obligatoria o se admiten propuestas alternativas, siempre que sean compatibles con el ecosistema existente?</i>	<i>Si, aquí tenemos todo el código de la aplicación y es de uso obligatorio y un estándar a nivel del grupo Veolia.</i>



Núm.	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
35.	Apartado 3.3 del PPT, en referencia al licenciamiento de herramientas adicionales	<i>En caso de que el adjudicatario proponga herramientas adicionales a las actualmente implantadas, ¿deberá asumir íntegramente el coste de las licencias correspondientes?</i>	<i>Priorizaremos el uso de las herramientas homologadas por IT del Grupo Veolia en Aigües de Barcelona, siempre que sea posible. No obstante, si el proveedor propone una herramienta innovadora que aporte beneficios significativos para el mantenimiento, Aigües de Barcelona evaluará la opción de incorporar dicha herramienta con una licencia propia.</i>
36.	Apartado 3.4 del PPT, en referencia a entornos activos y ciclo de despliegue	<i>¿Podrían detallar los entornos actualmente activos dentro del alcance del contrato (por ejemplo, desarrollo, integración, preproducción, producción u otros), así como el flujo de promoción entre los mismos? Asimismo, se agradecería información sobre:</i> <ul style="list-style-type: none"><li><i>· Finalidad de cada entorno</i></li><li><i>· Existencia de entornos específicos para pruebas (funcionales, rendimiento, regresión, etc.)</i></li><li><i>· Ventanas y procedimiento de despliegue entre entornos</i></li></ul>	<i>Existen 3 entornos: 1. Desarrollo, para uso local, 2. Integración para las pruebas con terceros (existen unas 10 versiones de Test Features para las diferentes ramas de los desarrollos) y 3. Producción. No existe un entorno para pruebas de rendimiento y el volcado de datos para los entornos no productivos se hace unas 2 veces al año. Si fuera necesario, se conformaría un entorno específico para las necesidades del proyecto en cuestión, sin afectar al servicio. Dependiendo de la afectación del traspaso a producción, se realizan a las 15.00 h o las 20.15 h, una vez finalice la Atención a Clientes.</i>
37.	Apartado 4.1 del PPT, en referencia a usuarios concurrentes	<i>¿Podrían facilitar una estimación del número de usuarios concurrentes de las aplicaciones principales incluidas en el alcance?</i>	<i>Entre unos 60/80 usuarios. En punta, podrían llegar a 100.</i>
38.	Apartados 4.2 del PPT, en referencia a picos operativos	<i>¿Existen periodos de especial carga operativa (facturación, cierres, campañas, etc.) que deban considerarse a efectos de dimensionamiento del servicio?</i>	<i>No especialmente, todos los procesos son muy cíclicos. Ciertamente, hay mayor actividad en el cierre del mes y del año, pero sin grandes variaciones.</i>
39.	Apartado 4.3 del PPT, en referencia a procesos batch críticos	<i>¿Existen procesos batch críticos con ventanas de ejecución o restricciones operativas relevantes?</i>	<i>Sí, se trata de los procesos de Lecturas, facturación y recaudación. No tienen restricciones operativas destacables. Son procesos más sensibles para el negocio, y se han de resolver cuanto antes frente a un problema, pero no son procesos críticos en el sentido estricto de la palabra. Son los más importantes dentro de la operativa de Comercial, de ahí la etiqueta de "crítico".</i>
40.	Apartado 4.4 del PPT, en referencia al servicio 24x7	<i>A efectos de dimensionamiento del servicio fuera de horario laboral, ¿podrían facilitar información histórica orientativa sobre el volumen medio de incidencias en dicho periodo?</i>	<i>Para el servicio 10x7, en el peróxido de 2025, sólo en la mitad de los meses se ha tenido que intervenir, con una dedicación imputada total de 30 horas al año.</i>