

**CONTRATACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTUACIONES RELATIVAS AL
"SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO DE LAS APLICACIONES SOBRE SALESFORCE EN AIGÜES DE BARCELONA"**

Núm. Exp.: AB/2026/031

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA																								
1.	Anexo Núm. 8 “PROPOSICIÓN ECONÓMICA” del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a la Número total de horas estimadas (2 años) del apartado C.1.2	<i>Se solicita confirmar número total de horas estimadas correspondientes a los dos años de duración inicial del contrato</i>	Se rectifica un error en el número total de horas estimadas que se indica para el apartado C.1.2.) “Precio/hora en concepto de ampliación de la bolsa de horas de Desarrollo evolutivo” del Anexo Nº 8 del PCP. Donde se indica: 3.600 horas Debería de indicarse: 7.200 horas De tal forma que la tabla correcta relativa a la proposición económica es la siguiente: <table><tr><th>Concepto</th><th>Presupuesto máximo de licitación (2 años)</th><th>Precio unitario máximo (€/h)</th><th>Total Horas estim. (2 años)</th><th>Precio unitario ofertado (€/h)</th><th>Importe total ofertado (2 años)</th></tr><tr><td>C.1.1) Servicio de soporte funcional y técnico de las aplicaciones Salesforce de Aigües de Barcelona, que incluye las prestaciones descritas en los apartados 5.1 a 5.11 del PPT</td><td>1.800.000,00 €</td><td></td><td></td><td></td><td>[•],[•] €</td></tr><tr><td>C.1.2) Precio/hora en concepto de ampliación de la bolsa de horas de Desarrollo evolutivo, que incluye las prestaciones descritas en el apartado 5.12 del PPT</td><td>540.000,00 €</td><td>75,00</td><td>7.200</td><td>[•],[•] €</td><td>[•],[•] €</td></tr><tr><td>TOTAL (C.1.1 + C.1.2)</td><td>2.340.000,00 €</td><td></td><td></td><td></td><td>[•],[•] €</td></tr></table>	Concepto	Presupuesto máximo de licitación (2 años)	Precio unitario máximo (€/h)	Total Horas estim. (2 años)	Precio unitario ofertado (€/h)	Importe total ofertado (2 años)	C.1.1) Servicio de soporte funcional y técnico de las aplicaciones Salesforce de Aigües de Barcelona, que incluye las prestaciones descritas en los apartados 5.1 a 5.11 del PPT	1.800.000,00 €				[•],[•] €	C.1.2) Precio/hora en concepto de ampliación de la bolsa de horas de Desarrollo evolutivo, que incluye las prestaciones descritas en el apartado 5.12 del PPT	540.000,00 €	75,00	7.200	[•],[•] €	[•],[•] €	TOTAL (C.1.1 + C.1.2)	2.340.000,00 €				[•],[•] €
Concepto	Presupuesto máximo de licitación (2 años)	Precio unitario máximo (€/h)	Total Horas estim. (2 años)	Precio unitario ofertado (€/h)	Importe total ofertado (2 años)																						
C.1.1) Servicio de soporte funcional y técnico de las aplicaciones Salesforce de Aigües de Barcelona, que incluye las prestaciones descritas en los apartados 5.1 a 5.11 del PPT	1.800.000,00 €				[•],[•] €																						
C.1.2) Precio/hora en concepto de ampliación de la bolsa de horas de Desarrollo evolutivo, que incluye las prestaciones descritas en el apartado 5.12 del PPT	540.000,00 €	75,00	7.200	[•],[•] €	[•],[•] €																						
TOTAL (C.1.1 + C.1.2)	2.340.000,00 €				[•],[•] €																						
2.	Apartado R) “PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS” del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a la fecha y hora máxima de presentación de las ofertas	<i>Se solicita confirmar fecha de presentación de las ofertas.</i>	Se rectifica un error en el plazo de presentación de las ofertas que se indica en el apartado R) del cuadro Resumen de Características del PCP. Donde se indica: Fecha: 3 de julio de 2026 Hora máxima: 12:00 horas Debería de indicarse: Fecha: 6 de julio de 2026 Hora máxima: 10:00 horas																								

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
3.	Apartado R) "PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS" del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a la fecha de presentación de las ofertas	<i>Se solicita extensión de la fecha límite de presentación de ofertas.</i>	Se desestima la solicitud.
4.	Apartado 4 "ESPECIFICACIONES DEL ENTORNO Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA" del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente al entorno actual de Salesforce	<i>¿Podrían proporcionar detalles sobre el entorno actual de Salesforce, incluyendo los clouds, las licencias y el número de usuarios activos?</i>	Dispone de toda la información detallada relativa al entorno actual de Salesforce en el apartado 4 del PPT.
5.	Apartado 4 "ESPECIFICACIONES DEL ENTORNO Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA" del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente al alcance actual de los productos Salesforce	<i>¿Qué productos de Salesforce están incluidos actualmente en el alcance (por ejemplo, Service Cloud, Experience Cloud, Field Service, Marketing Cloud)?</i>	Dispone de toda la información relativa a los productos de Salesforce incluidos actualmente en el alcance en el apartado 4 del PPT.
6.	Apartado 5 "CATÁLOGO DE SERVICIOS" del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente al soporte funcional y soporte técnico: responsabilidades	<i>¿Cuáles son las responsabilidades previstas para el soporte funcional frente al soporte técnico?</i>	Dispone de toda la información relativa a las responsabilidades atribuidas a ambos soportes en el apartado 5 del PPT.
7.	Apartado 11.7 "Modelo de acuerdo de nivel de servicio" del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente a los Acuerdos de Nivel de Servicio	<i>¿Existen acuerdos de nivel de servicio (ANS) definidos para la gestión de incidentes, los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución?</i>	Dispone de toda la información relativa a los indicadores que regirán el Acuerdo de Nivel de Servicio en el apartado 11.7 del PPT.

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
8.	Apartado 4 “ESPECIFICACIONES DEL ENTORNO Y DESCRIPCIÓN TÉCNICA” del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente al alcance actual de los productos Salesforce	<i>¿Podrían proporcionar detalles sobre las integraciones existentes con ERP, facturación, SIG, portales de clientes u otras aplicaciones empresariales?</i>	Dispone de toda la información relativa a las integraciones existentes con otras aplicaciones en el apartado 4 del PPT.
9.	Apartado 7.3 “Interrelación con otros proyectos de Aigües de Barcelona” del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente a las posibles iniciativas de transformación	<i>¿Hay iniciativas de transformación de Salesforce o nuevos desarrollos planificados durante la vigencia del contrato?</i>	Dispone de toda la información que actualmente se puede proporcionar acerca de la interrelación con otros proyectos de Aigües de Barcelona en el apartado 7.3 del PPT.
10.	Apartado 5 “Catálogo de servicios” del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente a los servicios a prestar por parte del adjudicatario	<i>¿El licitador seleccionado será responsable de la gestión de versiones, el despliegue y las pruebas de regresión?</i>	Dispone de toda la información relativa a la relación de servicios a prestar por parte del adjudicatario en el apartado 5 del PPT.
11.	Apartado 11 “Otros requerimientos del servicio” del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente al idioma	<i>¿Es obligatorio el uso del español o catalán para las actividades operativas?</i>	Las comunicaciones con los usuarios y los técnicos de Aigües de Barcelona serán en español y/o catalán.

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA
12.	Cláusula 19 “Cesión y subcontratación” del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) y Apartado 11.1 “Lugar de prestación del servicio” del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), en lo referente a la subcontratación y a los modelos de prestación del servicio permitidos	<i>¿Se permite la subcontratación y se aceptan modelos de entrega offshore o nearshore?</i>	La subcontratación está regulada en la cláusula 19 del PCP. Así mismo, los requerimientos relativos a la prestación del servicio están establecidos en el apartado 11.1 del PPT. Destaca el soporte presencial cuando se requiera dentro de los plazos marcados por los acuerdos de servicio, así como la asistencia presencial de miembros representativos de los equipos para poder gestionar de forma directa con los responsables técnicos y con los usuarios el seguimiento de las incidencias, evolutivos y soporte a las aplicaciones, entre otros.
13.	Cláusula 10 “Contenido de las ofertas” del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a la Integración de solvencia	<i>En caso de recurrir a la solvencia y/o a los medios de empresas externas y de optar por la opción 1 para la documentación administrativa, ¿podrían confirmar qué anexos concretos deben presentarse de la empresa externa?</i>	Según se indica en las notas del apartado A.2) de la cláusula 10 “Contenido de las ofertas” del PCP, la empresa con la que el licitador integre solvencia deberá de presentar los Anexos 1.a/1.b/1.c según proceda, así como el Anexo 2. Se deberá presentar, además, el compromiso de integración de solvencia del Anexo 3.1 suscrito por el licitador y la entidad con la cual integre solvencia.
14.	Cláusula 10 “Contenido de las ofertas” del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a la Integración de solvencia	<i>En caso de que parte de la solvencia y/o de los medios sean aportados por una empresa externa, ¿sería válido indicar esta circunstancia en el apartado correspondiente del Anexo 2 de la empresa licitadora y cumplimentar, en el Anexo 2 de la empresa externa, únicamente dicho apartado?</i>	Según se indica en las notas del apartado A.2) de la cláusula 10 “Contenido de las ofertas” del PCP, se deberá presentar un Anexo 2 para cada operador integrante de la solvencia, de tal forma que en cada uno de estos documentos se declare separadamente la solvencia que aporte cada participante.
15.	Anexo Núm. 8 “PROPOSICIÓN ECONÓMICA” del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), en lo referente a la Número total de horas estimadas (2 años) del apartado C.1.2	<i>En el Anexo 2, ¿es posible indicar los años de experiencia totales o únicamente debe acreditarse el cumplimiento de los años mínimos exigidos?</i>	El Anexo 2 forma parte del Sobre 1 “Documentación administrativa” y se empleará para valorar si el licitador cumple o no con el mínimo de solvencia requerida, por lo que aportar más solvencia de la mínima requerida no mejorará la valoración de dicho sobre. Por el contrario, en la Memoria técnica requerida en el Sobre 2, sí que se llevará a cabo una evaluación comparativa de las distintas propuestas recibidas, otorgando la mejor puntuación a la oferta más adecuada según el modelo propuesto.