

CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RELATIVOS AL "MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS TI", AL "SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO DE LAS APLICACIONES SAP Y PROCESO VIM [VIM, BCC, ARCHIVE SERVER Y DCF]" Y AL "SOPORTE FUNCIONAL Y TÉCNICO DE LAS APLICACIONES WEB, MIDDLEWARE Y GESTIÓN DOCUMENTAL" DE AIGÜES DE BARCELONA

EXPEDIENTE: AB/2023/045

| Nº | REFERENCIA | CONSULTA LICITADOR | RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA |
|----|---|--|--|
| 1. | PPT - Lote Nº1, apartado 5.3.4: "Subservicio de Proyectos y Transformación, subapartado Tipo2" (pág. 31). | <i>"En este subapartado hay un enlace roto, no se sabe a qué apartado hace referencia".</i> | Se advierte el error en el enlace. El apartado al que se debe referenciar es el 5.2.7. "Gestión de Peticiones". |
| 2. | Pliego Prescripciones Técnicas | <i>"¿Se incluye en el Lote Nº2 las tareas de administración SAP (SAP BASIS) o forman parte del Lote Nº1?"</i> | El servicio SAP BASIS debe considerarse incluido en el Lote Nº1, dentro de los códigos de instancia INS-TRAD-SAP-SAP-11x5 y INS-TRAD-SAP-SAP-24x7. |
| 3. | PPT - Lote Nº1 | <i>"En el caso de que se incluya en el Lote Nº1 el alcance de los servicios SAP BASIS, ¿podrían detallar los siguientes puntos?:</i> <i>- Número de incidencias/peticiones mensuales aproximadas.</i> <i>- ¿Está dentro del alcance la gestión de roles y usuarios de SAP? Si es así, ¿podrían indicarnos de forma aproximada el número de usuarios que están dados de alta en SAP?</i> <i>- ¿Podrían proporcionar un SAP EWA de los entornos?</i> <i>- ¿Podrían por favor detallar el nivel de configuración que presenta Solution Manager? ¿y System monitoring? ¿y Root Cause Analysis? Etc...</i> <i>- ¿Con qué frecuencia se realizan actualizaciones de Support Packages de SAP? ¿debe estar incluido en el servicio?</i> <i>- ¿Con qué frecuencia se realizan refrescos de entorno de SAP?"</i> | - 30 tickets aprox. de media. Tipos de peticiones/incidencias: usuarios, roles, refrescos de sistemas, herramienta de transportes, webservices, rfc's, certificados, etc - La gestión de roles y usuarios de SAP queda actualmente FUERA del alcance de la licitación. - SAP EWA: por razones de seguridad no podemos entregar el EWA completo en este momento de la licitación. Si es imprescindible algún dato específico rogamos que así lo indiquen y se valorará su difusión. - Solution Manager se usa únicamente para las tareas básicas de notas, parches, etc. - La última actualización de parches fue realizada hace aproximadamente 1 año, con motivo de la actualización a EHP12. No existe una política de parcheo periódico. Está incluido en el Lote Nº1. - Refrescos: existen 2 casuísticas (trabajos incluidos en el Lote 1): <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de pruebas reales: refresco semanal automatizado, salvo que aparezcan errores, no hay intervención manual. Incluye ofuscación. • Entorno de proyectos. aproximadamente cada 6 meses, con copia de datafiles desde el entorno de pruebas reales. El entorno hereda la ofuscación existente en el entorno de pruebas reales. |
| 4. | PPT – Lote Nº2, apartado 3.7: "Integración SAP con otros sistemas" (pág. 14). | <i>"Se indica 2 middlewares (Fuse y Biztalk) para el intercambio de información SAP con otros sistemas. ¿Son los únicos middlewares que se usan en SAP para intercambiar información? Si la respuesta es negativa, indicar otros middlewares. En página 12 se indican los tipos de comunicación de SAP y aparece Fuse pero no Bizalk".</i> | Actualmente se utiliza un único Middleware (Red Hat FUSE) porque Biztalk ha sido desconectado recientemente. No hay ningún otro middleware que se utilice para estos trabajos. |
| 5. | PPT – Lote Nº 2, apartado 3.7: "Integración SAP con otros sistemas" (pág. 14). | <i>"¿Están monitorizados todos los intercambios de información SAP con otros sistemas? ¿Con qué sistemas middleware o aplicaciones?"</i> | En la actualidad se encuentran monitorizadas todas las infraestructuras (NagiOS), más los procesos funcionales considerados como críticos. La posible ampliación del actual sistema de monitorización no presentaría problemas. |

| Nº | REFERENCIA | CONSULTA LICITADOR | RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA |
|-----|---|--|--|
| 6. | PPT – Lote Nº1, Anexo 3: "Tabla ANS Generales" (pág. 81) | "La primera tabla no se puede leer correctamente. ¿pueden actualizar el gráfico por otro que no se vea borroso?" | Se adjunta enlace del documento "Lote 1 Infraestructuras - SLAs.xlsx". https://docs.google.com/spreadsheets/d/1q0NsDhc8K2o9CK2yGTK9wbaukdqbonoN/edit?usp=share_link&oid=117172458299546669383&rtpof=true&sd=true |
| 7. | PPT – Lote Nº1, tabla "ANS 4. Tabla de tiempos" (pág. 83) | "Clarificar si es correcto que las horas de incidencias según la venta de medición 11x5 o 24x7 es un valor menor para la prioridad Crítica en horario 24x7 (Crítica 2h vs 1h) cuando el resto de prioridades las horas máximas es lo contrario (24x7 vs horario 11x5) es un valor de horas mayor". | Se advierte el error. Los horarios modificados se encuentran en documento del punto anterior: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1q0NsDhc8K2o9CK2yGTK9wbaukdqbonoN/edit?usp=share_link&oid=117172458299546669383&rtpof=true&sd=true |
| 8. | PPT – Lote Nº1, Apartado 9.2 (pág. 42) | "En todo el documento sólo se menciona el elemento SAP APP o BBDD en el apartado 9.2 Instancias (pág.42) pero no vemos que se soliciten conocimientos de SAP Basis en los perfiles descritos en el apartado 10. Modelo de Gestión del Servicio. ¿Nos pueden clarificar qué lote 1 o 2 realiza las tareas de SAP Basis?" | Consideramos que SAP Basis está incluido en la instancia SAP APP. |
| 9. | PPT - Lote Nº2. Apartado 9. "Volumetría" | ¿Número de tickets de correctivo/consultas por cada uno de los módulos/solución en el último año? (datos desglosados por MM, PM, SD, VIM, BCC, Archive Center, etc.) | En base al histórico el mayor peso recae por este orden en PM, MM, FI-CO, SD y, por último, el paquete VIM. Los tickets publicados en el lote son: <ul style="list-style-type: none"> • 569 de MM, PM, SD y VIM • 350 de FI y CO • 30 de RR.HH |
| 10. | PPT- Lote Nº2. Apartado 10. "Estimación de horas" | ¿Número de horas de evolutivos por cada uno de los módulos/solución en el último año? (datos desglosados por MM, PM, SD, VIM, BCC, Archive Center, etc.) | En base al histórico el mayor peso recae por este orden en PM, MM, FI-CO, SD y, por último, el paquete VIM. En estimación de horas (capítulo 10) se hace una estimación por tipo de tecnología en los próximos años de contrato. |
| 11. | PPT- Lote Nº2. Apartado 11.3. "Equipo de Trabajo y actores" | Se indica que "El equipo de trabajo a proponer deberá cubrir las horas estimadas de servicio indicado en el punto 11 del presente PPT así como las horas de Evolutivos del punto 5.6 del PPT". Sin embargo este dato no aparece en el capítulo 11. ¿Cuáles son las horas del servicio para cada uno de los módulos/soluciones en alcance? | Las horas propuestas de evolutivos no se dividen entre los diferentes módulos de SAP. Son compartidas para todas las tecnologías. En base al histórico, el mayor peso recae por este orden: en PM, MM, FI-CO, SD y por último el paquete VIM. |
| 12. | PPT – Apartado 3.2.1 "CPDs On Premise" | "Dirección de CdA (Ciutat de l'Aigua): dado que se indica que los CPDs on premise (Pedralbes y Ulises) se están cerrando o trasladando, de cara a establecer comunicaciones estables desde Atos con Aigües de Barcelona, propondremos conectarnos con el CdA, que a su vez tiene conexión con los datacenters actuales y entendemos que los futuros. Para ello necesitamos conocer la dirección postal exacta de dicha localización de cara a solicitar ofertas a proveedores de telecomunicacions". | Nuestra intención es establecer una conexión a la macroLAN corporativa desde las instalaciones del adjudicatario. No será necesario establecer una línea "punto a punto" con edificios del grupo Agbar. |
| 13. | PPT – Apartado 3.2.1 "CPDs On Premise" | "Relacionado con la pregunta anterior, necesitamos conocer si esta opción es válida y en el CdA pueden proveer la infraestructura necesaria para conectar las líneas (puertos de switch, firewall de entrada a externos) o la tenemos que proveer desde Atos". | Si el establecimiento de la conexión macroLAN no fuera viable o se retrasara, tenemos la opción de establecer conexiones VPN "site-to-site" con terminación en los firewall de Aigües de Barcelona. El personal del adjudicatario que trabaje fuera de sus oficinas deberá establecer VPN a su empresa y desde allí vía enrutamientos y servidores de salto acceder a los entornos de Aigües de Barcelona que debe administrar. |

| Nº | REFERENCIA | CONSULTA LICITADOR | RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA |
|-----|--|--|---|
| 14. | PPT – Apartado 3.2.1 "CPDs On Premise" | <i>"De cara a minimizar el tráfico por las líneas WAN, necesitamos conocer si en el CdA disponen de infraestructura de máquinas de salto que podamos utilizar o en su defecto, si Atos puede instalar máquinas de salto en dicha localización, de manera que el grueso del tráfico se mueva internamente en el anillo CdA-CPD principal-CPD secundario y de estos hacia los CPDs en la nube y así solo tener que mover tráfico RDP/SSH por las líneas WAN Atos-CdA".</i> | Esta pregunta queda respondida con las respuestas aportadas en las dos preguntas anteriores. |
| 15. | PCP – Lotes Nº2 y 3 | <i>"Para los Lotes Nº2 y Nº3, la suma de puntos depende de mejoras de procesos y evolutivos, pero en la documentación no hay información sobre el "As Is" actual para poder ser competitivos en este punto ya que desconocemos la situación de partida del servicio en cuestión".</i> | En las secciones de Volumetría y Tecnologías se puede apreciar la situación actual. Con esta información se puede partir de la situación actual para poder realizar, por ejemplo: una propuesta de reducción de incidencias, disminución en tiempos de los evolutivos, reducción de tecnologías, actualización de las mismas, etc. |
| 16. | PPT – Apartado 3.7 "Servicios propios de Azure" | <i>"En el dominio a Administrar de Azure AD - ¿Cuántas cuentas de usuario hay para el acceso a aplicaciones?"</i> | La administración del dominio de Azure AD queda fuera de esta licitación. Se consume como servicio proporcionado por la empresa de servicios informáticos del Grupo Agbar. |
| 17. | PPT – Apartado 3.12 "Otros sistemas transversales" | <i>"En el dominio Onpremises, ¿Cuántas OUs hay que gestionar? ¿Cuántos usuarios hay en las OUs?"</i> | <p>La gestión de las OUs donde se almacenan los objetos de Aigües de Barcelona queda fuera del objeto de esta licitación.</p> <p>La gestión de altas, bajas y modificación de usuarios estándar de Aigües de Barcelona queda también fuera del objeto de esta licitación, al ejecutarse por parte del equipo de Experiencia de Usuario.</p> <p>Sí entra dentro del objeto de esta licitación la gestión de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • las cuentas de usuarios especiales: administradores de equipos, usuarios de servicio, etc. Alta, baja, modificación, pertenencia a grupos, asignación de características, etc. • las cuentas de servidores: alta, baja, modificación de propiedades de estas cuentas. • Gestión de las políticas de dominio a aplicar a cada OU. Algunas vendrán heredadas del árbol corporativo (la mayoría) y el resto serán específicas de Aigües de Barcelona. <p>Tenemos a día de hoy menos de 5 OUs de usuario y 2 OUs de servidores, todas ellas agrupadas bajo una OU principal de Aigües de Barcelona.</p> |
| 18. | PPT – Apartado 3.12 "Otros sistemas transversales" | <i>"En el entorno Citrix XenApp, ¿Cuántas aplicaciones hay y qué número de usuarios?"</i> | A día de hoy existe una única aplicación productiva publicada a través de este entorno Citrix. Tenemos licenciados 100 usuarios, aunque probablemente se ampliará hasta unos 250. Además, está previsto incluir otra aplicación. Ambas aplicaciones pueden considerarse "legacy". |
| 19. | PPT – Lote Nº1 | <i>"Dentro del alcance funcional/técnico necesitamos aclarar si es necesario incorporar en el Pool de consultores perfiles de basis e integración".</i> | Dentro de los Lotes Nº1 y Nº2 NO se considera necesario. |
| 20. | PPT – Lote Nº1 | <i>"Si está fuera del alcance la parte de Basis e integración entendemos que las tareas técnicas derivadas de estos perfiles quedan fuera, es decir, upgrades de Parches, subidas de pilas, netweaver, integraciones, mantenimiento técnico del sistema, etc."</i> | Estas tareas deberán incluirse dentro del Lote Nº1. |
| 21. | PPT - | <i>"Respecto al mantenimiento adaptativo, entendemos que son desarrollos que se estimarán como si de un desarrollo evolutivo se tratase haciendo uso del procedimiento definido para el desarrollo evolutivo".</i> | El mantenimiento adaptativo sigue el mismo procedimiento que el definido para el desarrollo de evolutivo. |
| 22. | PPT – Apartado "3.2.1 CPDs On Premise" | <i>"De cara a poder empezar las actividades propias de la transición el día 1 y hasta que se entreguen las líneas de comunicaciones, ¿dispone Aigües de Barcelona de un sistema de acceso seguro publicado en internet de cara a comenzar dichas actividades? En caso contrario, ¿podría establecerse una VPN site-to-site temporal desde las oficinas de Atos hacia Aigües hasta tener las líneas dedicadas instaladas?"</i> | Aigües de Barcelona dispone de sistemas para establecer VPN "site-to-site" que pueden configurarse de manera rápida y hasta la provisión de la macroLAN definitiva. |

| Nº | REFERENCIA | CONSULTA LICITADOR | RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA |
|-----|---|--|---|
| 23. | PPT – Apartado 8. "Fases de la prestación del Servicio" | <i>"Desde el día 1 de la transición comienzan las actividades de formación y transferencia de conocimiento. Según indica en la sección 8.1.4 Aseguramiento de la Transición, se hará una evaluación 45 días comenzado el plan de transición para asegurar el cumplimiento de la Transferencia de conocimiento. Se entiende que el día 1 se dispondrá del plan de formación consensuado con el proveedor actual. ¿Es correcta esta asunción?"</i> | En la sección 8.1.4 se establece como posible (no obligatoria) la ejecución de dicha evaluación. La necesidad de ejecutarla, el contenido de la misma, etc. se concretará durante la fase de transición y se adaptará a las necesidades del momento. No vemos posible disponer el día 1 del plan de formación consensuado por lo que cualquier planificación de la evaluación se adaptará a este hecho. |
| 24. | PCP – cláusulas 13 y 15 | <i>"¿Podrían indicarnos la fecha estimada de adjudicación, así como la fecha estimada de inicio del servicio?"</i> | En las cláusulas 13 "Valoración de las ofertas: Apertura y examen de las ofertas", 14 "Adjudicación de la presente contratación" y 15 "Formalización del contrato" del PCP se establece el procedimiento a llevar a cabo y sus plazos máximos. Debido a que los tiempos de ejecución están sujetos a diferentes variables, no es posible concretar fechas al respecto. |
| 25. | PCP – cláusulas 4.2 y 4.4 | <i>"Confirmar si las prórrogas 1 y 2 son obligatorias para el adjudicatario o por el contrario solamente es obligatoria la prórroga forzosa de 6 meses".</i> | Las prórrogas son obligatorias para el adjudicatario, según se establece en la cláusula 4.2 del PCP: "Este contrato, independientemente del lote, podrá prorrogarse por decisión de Aigües de Barcelona por períodos máximos de (1) año cada una de las prórrogas, hasta un máximo de DOS (2) prórrogas. Por tanto, la duración total máxima del Contrato, incluidas las prórrogas, no podrá exceder en ningún caso de CINCO (5) años para el Lote Nº1 y de CUATRO (4) años para los lotes Nº2 y Nº3 del mismo. Las posibles prórrogas serán obligatorias para el adjudicatario. Las prórrogas y su duración (con un máximo de un año por prórroga) serán acordadas por el órgano de contratación de Aigües de Barcelona, informándose de su adopción al Prestador del servicio". Así como en la cláusula 4.4. del PCP: "Pese a la expiración del plazo de vigencia del Contrato o de alguna de sus prórrogas, el Prestador del servicio podrá ser obligado a continuar con la prestación contratada hasta que, tras la tramitación del correspondiente procedimiento de contratación, se disponga de nuevo Prestador del servicio. Este período de prórroga forzosa del contrato será de un máximo de SEIS (6) meses". |
| 26. | PCP – Lote Nº2, Apartado B. CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº2. - DOCUMENTACIÓN EVALUABLE A PARTIR DE CRITERIOS CUALITATIVOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA), pág.25. | <i>"Se indica que la propuesta técnica al Lote Nº 2 no podrá exceder las 25 páginas. ¿Se permite incluir un documento de anexos a la oferta técnica con información detallada de la misma?"</i> | Tal y como se establece en el apartado B. CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº2. - DOCUMENTACIÓN EVALUABLE A PARTIR DE CRITERIOS CUALITATIVOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA), página 25: "SE ADVIERTE que la propuesta técnica al Lote Nº 2 no podrá exceder las 25 páginas tamaño DIN A4, escritas a una cara, a letra tipo Arial medida 11 e interlineado 1,5. Por lo tanto, en el caso de que la propuesta contenga un número superior de páginas, todas las adicionales serán tenidas por no puestas a efectos de la valoración". |

| Nº | REFERENCIA | CONSULTA LICITADOR | RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA |
|-----|---|--|---|
| 27. | PCP – Lote Nº1, Apartado B. CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº2. - DOCUMENTACIÓN EVALUABLE A PARTIR DE CRITERIOS CUALITATIVOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA), pág. 23 | <i>"Se indica que el límite de páginas de la propuesta técnica del lote 1 es de 40. Dicho número se refiere a las páginas con contenido efectivo. Es decir, en las 40 páginas, ¿se incluyen el índice y la portada?"</i> | Tal y como se establece en el apartado B. CONTENIDO SOBRE ELECTRÓNICO Nº2. - DOCUMENTACIÓN EVALUABLE A PARTIR DE CRITERIOS CUALITATIVOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA), página 23: <i>"SE ADVIERTE que la propuesta técnica al Lote Nº 1 no podrá exceder las 40 páginas tamaño DIN A4, escritas a una cara, a letra tipo Arial medida 11 e interlineado 1,5. Por tanto, en el caso de que la propuesta contenga un número superior de páginas, todas las adicionales serán tenidas por no puestas a efectos de la valoración".</i> |
| 28. | PCP – Apartado X "INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA" del Cuadro Resumen de Condiciones | <i>"En relación a la presentación de este expediente ruego confirmar hasta qué día tenemos fecha por favor para enviar consultas".</i> | <i>Según se detalla en el apartado X) "INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA" del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, Aigües de Barcelona, siempre que se haya solicitado con la debida antelación, proporcionará la información adicional que se precise sobre los pliegos de condiciones y demás documentación como máximo SEIS (6) días antes del plazo máximo para la presentación de las ofertas en los términos en que así también se prevé en el artículo 64.1 del RDLSE, es decir, hasta el 11 de abril de 2023.</i> |