

SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL Y MANTENIMIENTO DE SALESFORCE FIELD SERVICE Y SALESFORCE OBSERVATORI PER L'EINA DE DIÀLEG DE AIGÜES DE BARCELONA

Nº Exp.: AB/2023/087

30/6/2023

N.	CONSULTA OPERADOR ECONÓMICO	RESPUESTA DE AIGÜES DE BARCELONA										
1	Se pide aclaración sobre: ¿Cuántos tickets de tipo consulta y cuantos correctivos hay?	Dependiendo de la semana, pero por lo general es un 80% correctivos y 20% consultas.										
2	Se pregunta por: ¿Cuál es la resolución media por de cada ticket y segmentada por tipología?	El tiempo de Resolución máximo viene marcado en los ANS en el apartado 11.7 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Correctivo complejo 2 semanas de media, correctivo sencillo 3-5 días, consultas 1-3 días.										
3	Se pide aclaración sobre todos los tickets, si se puede desglosar por tipología de ticket (Crítica, media, baja).	Actualmente, Crítica hay 0, cuando se genera una Crítica se intenta resolver con la mayor celeridad posible. Media hay 5 y de prioridad baja 23.										
4	Se pregunta por: ¿Aigües de Barcelona, dispone de alguna una herramienta de ticketing?	Si, Remedy AR System de BMC Software. Indicado en el punto 10.5 del Pliego de prescripciones técnicas.										
5	Se pide aclaración sobre: - ¿Se factura según dedicación o a precio fijo? - ¿Cómo se factura este servicio? ¿Mensualmente de forma lineal? ¿Por dedicación real mensual?	Precio FIJO MENSUAL es igual servicio MANTENIMIENTO OFERTADO ANUAL/12 (incluye los evolutivos pequeños -1.000 horas) . La bolsa ampliable de evolutivos con 2.000 horas más - capítulo 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas van por horas estimadas en su realización*Precio HORA Ofertado.										
6	Se pide aclaración sobre si es por dedicación/horas, ¿qué criterio se ha utilizado para establecer el precio de 199.127€ + IVA? ¿Hay algún límite tipo el de 62€/hora establecido para el desarrollo? Y para fijar nuestro precio, ¿utilizamos las 2.720h de referencia? ¿Cómo vincula esa dimensión con el precio ?	199.127 € Servicio Incluye todo lo descrito en capítulo 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas con 1.000 horas para evolutivo pequeño. <table border="1" data-bbox="1377 818 1796 1153"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="1377 818 1796 917">SERVICIO Field Service + Salesforce Observatori Eina de Diàleg- ESTIMACIÓN ANUAL</th> </tr> <tr> <th data-bbox="1377 917 1657 970">Field Service Cloud</th> <th data-bbox="1657 917 1796 970">Horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1377 970 1657 1023">Mantenimientos</td> <td data-bbox="1657 970 1796 1023">1720</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 1023 1657 1102">Desarrollos Evolutivos menores</td> <td data-bbox="1657 1023 1796 1102">1000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 1102 1657 1153">TOTAL HORAS</td> <td data-bbox="1657 1102 1796 1153">2720</td> </tr> </tbody> </table>	SERVICIO Field Service + Salesforce Observatori Eina de Diàleg- ESTIMACIÓN ANUAL		Field Service Cloud	Horas	Mantenimientos	1720	Desarrollos Evolutivos menores	1000	TOTAL HORAS	2720
SERVICIO Field Service + Salesforce Observatori Eina de Diàleg- ESTIMACIÓN ANUAL												
Field Service Cloud	Horas											
Mantenimientos	1720											
Desarrollos Evolutivos menores	1000											
TOTAL HORAS	2720											
7	Se pide aclaración sobre si es precio cerrado, ¿qué ocurre si el volumen de peticiones se duplica o se reduce a la mitad? ¿Es a riesgo?	A RIESGO, aunque para eso está la fase primera de transición del servicio en el que se elabora una Due Dilligence para verificar la información suministrada por Aigües de Barcelona y que es la base del servicio que se debe ofertar.										