

**CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS INFORMÁTICAS DEL ENTORNO DE OPERACIONES" PER AIGÜES DE BARCELONA
EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A.**
Nº EXPEDIENTE: AB/ABAST/2020/02

Nº	REFERENCIA	CONSULTA LICITADOR	RESPUESTA AIGÜES DE BARCELONA (AB)																																																
1	PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Cláusula 3	En relación a la licitación "Servicio de gestión de las infraestructuras informáticas del entorno de operaciones" (Nº Exp.: AB/ABAST/2020/02), tenemos las siguientes dudas: Porqué existe esta diferencia? o Valor estimado del contrato, sin IVA: 580.484,72 € o Presupuesto de licitación, sin IVA: 141.581,64 €	En la cláusula 3 del PCP se detalla la composición de dichos importes de la siguiente manera: "Cláusula 3.- Valor estimado del contrato, presupuesto de licitación y precio del contrato 3.1.- El valor máximo estimado del contrato es el que se establece en la letra C) del Cuadro-Resumen de características. Este valor máximo estimado incluye el valor estimado de su posible prórroga y modificación y se ha determinado teniendo en cuenta los precios habituales en el mercado en el momento del lanzamiento del procedimiento de contratación. De ahí que resulte: <table border="1" data-bbox="1279 754 2141 970"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Presupuesto de licitación</th> <th>Posibles prórrogas</th> <th>Posibles modificaciones</th> <th>Posible prórroga forzosa</th> <th>Total valor estimado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1^{er} año</td> <td>141.581,64 €</td> <td></td> <td>28.316,33 €</td> <td></td> <td>169.897,97 €</td> </tr> <tr> <td>2º año</td> <td></td> <td>141.581,64 €</td> <td>28.316,33 €</td> <td></td> <td>169.897,97 €</td> </tr> <tr> <td>3^{er} año</td> <td></td> <td>141.581,64 €</td> <td>28.316,33 €</td> <td></td> <td>169.897,97 €</td> </tr> <tr> <td>6 meses</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>70.790,82 €</td> <td>70.790,82 €</td> </tr> <tr> <td>Totales:</td> <td>141.581,64 €</td> <td>283.163,28 €</td> <td>84.948,98 €</td> <td>70.790,82 €</td> <td>580.484,72 €</td> </tr> </tbody> </table> 3.2.- El presupuesto de licitación y el período de vigencia del contrato es el que se fija en la letra D) del Cuadro-Resumen de Características y obedece al siguiente desglose: <table border="1" data-bbox="1375 1104 2040 1286"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Volumetrías establecidas en la prescripción 2.1 del PPT</th> <th>Importe máximo anual destinado a los servicios a prestar (*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio gestión</td> <td>138</td> <td>127.181,64 €</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo</td> <td></td> <td>14.400,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Presupuesto máximo de licitación (1 año):</td> <td>141.581,64 €</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> SE ADVIERTE: El presupuesto de licitación y el de las posibles prórrogas es un presupuesto estimativo, atendiendo a la situación actual del servicio y sujeto a la evolución del inventario de equipos. Las cantidades de elementos y bolsa de horas a que se refiere el PPT y que han servido de base para establecer el presupuesto de licitación y el valor estimado del Contrato, únicamente son orientativas de los volúmenes que puede llegar el servicio 	Año	Presupuesto de licitación	Posibles prórrogas	Posibles modificaciones	Posible prórroga forzosa	Total valor estimado	1 ^{er} año	141.581,64 €		28.316,33 €		169.897,97 €	2º año		141.581,64 €	28.316,33 €		169.897,97 €	3 ^{er} año		141.581,64 €	28.316,33 €		169.897,97 €	6 meses				70.790,82 €	70.790,82 €	Totales:	141.581,64 €	283.163,28 €	84.948,98 €	70.790,82 €	580.484,72 €	Concepto	Volumetrías establecidas en la prescripción 2.1 del PPT	Importe máximo anual destinado a los servicios a prestar (*)	Servicio gestión	138	127.181,64 €	Desarrollo		14.400,00 €	Presupuesto máximo de licitación (1 año):		141.581,64 €
Año	Presupuesto de licitación	Posibles prórrogas	Posibles modificaciones	Posible prórroga forzosa	Total valor estimado																																														
1 ^{er} año	141.581,64 €		28.316,33 €		169.897,97 €																																														
2º año		141.581,64 €	28.316,33 €		169.897,97 €																																														
3 ^{er} año		141.581,64 €	28.316,33 €		169.897,97 €																																														
6 meses				70.790,82 €	70.790,82 €																																														
Totales:	141.581,64 €	283.163,28 €	84.948,98 €	70.790,82 €	580.484,72 €																																														
Concepto	Volumetrías establecidas en la prescripción 2.1 del PPT	Importe máximo anual destinado a los servicios a prestar (*)																																																	
Servicio gestión	138	127.181,64 €																																																	
Desarrollo		14.400,00 €																																																	
Presupuesto máximo de licitación (1 año):		141.581,64 €																																																	

			<p>teniendo en cuenta la previsión inicial, sin que pueda generar derechos o expectativas de negocio a los licitadores. AB en ningún caso se compromete a igualar o superar estos volúmenes.</p> <p>Conforme a lo anterior, el adjudicatario no tendrá derecho a indemnización alguna si no se llegan a alcanzar los mismos.</p> <p>Este presupuesto de licitación incluye todos los factores de valoración y los gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente corren por cuenta del adjudicatario, así como los tributos, tasas y cánones de cualquier tipo que sean de aplicación a excepción del Impuesto sobre el Valor Añadido que figurará como partida independiente.</p> <p>Quedarán excluidas las proposiciones que oferten unos precios superiores a los máximos indicados en la letra D) del Cuadro-Resumen de características.”</p>
2	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS</p> <p>Apartado 2.2.</p>	<p>1. Hemos interpretado que el servicio esperado, al margen de la capa de gestión, estaría formado de 2 capas técnicas; Operadores N1 (monitorización, ejecución de operativas, procedimientos de escalado, etc., en 24x7) y técnicos de Sistemas N2 (12x5 y disponibilidad ante escalados de INC en 24x7) ¿puede confirmarlo?</p>	<p>Los Objetivos del Servicio están descritos en el apartado 2.2. La organización en capas, niveles o similares y el número de ellas es un asunto interno responsabilidad del proveedor.</p>
3	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS</p> <p>Apartado 3.1.</p>	<p>2. Sobre las intervenciones in situ necesarias en los CPDs que se requieran</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipología de las posibles actividades y volumetría aproximada esperada. 	<p>El Objetivo del servicio es que sea realizado en su mayor parte en remoto. No obstante, en este punto nos remitimos a lo que figura en el pliego: “Cuando el acceso remoto no sea posible o el personal autorizado de AB lo solicite el Prestador del Servicio deberá disponer de personal que se desplazará físicamente a las sedes para realizar los trabajos necesarios”</p>
4	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS</p> <p>Apartado 3.5.</p>	<p>3. En base a la diversidad de las tecnologías descritas en el punto 3.5 · ¿se contemplan distintos perfiles N2 de guardia coincidentes fuera de horario en 24x7 (por ejemplo un DBA de Oracle difícilmente podrá disponer de conocimientos avanzados en Hyper-V).</p>	<p>El proveedor del servicio puede decidir cuáles son los perfiles adecuados para cumplir con los objetivos del pliego.</p>
5	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS</p> <p>Apartado 3.5.</p>	<p>4. Relacionado con el punto anterior · Grado de madurez actual del cuaderno de operaciones de recuperación a ejecutar por N1.</p>	<p>Entendemos que el cuaderno actual debe ser regenerado completamente, por lo que no podemos contar con su existencia para la puesta en marcha de este servicio</p>
6	<p>PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS</p> <p>Apartado 2</p>	<p>5. Desarrollo de nuevas funcionalidades y tareas evolutivas · ¿se circunscriben estas al ámbito de Infraestructura o hablamos también a nivel de desarrollo de apps? En caso afirmativo indiquen tecnologías.</p>	<p>Exclusivamente al ámbito de infraestructuras</p>

7	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.1.	6. Dado que es un servicio bilingüe (voz y escrito) sumado a las posibles intervenciones in situ (con su correspondiente tiempo de respuesta/resolución), el servicio aun prestándose en remoto ¿debería estar localizado en la provincia de Barcelona?	En el punto 3.1 del pliego se indica "Los servicios se prestarán en remoto desde la ubicación física que el Prestador del Servicio considere más conveniente". Para los servicios "in situ", se ha de garantizar un tiempo máximo de desplazamiento a las sedes, incluida la de Madrid.
8	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.2.	7. Durante la prestación del servicio se van a realizar migraciones de wintel 2008 a 2016/2020, actualizaciones del SW SCADA y otros cambios índole similar · ¿todas estas actuaciones serán realizadas por los integrantes del servicio? En caso afirmativo ¿Cuál sería el número de servidores y elementos en los que actuar?	Estas migraciones está previsto que se realicen mediante proyectos específicos.
9	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.2.	8. Los servidores relacionados con el Sistema de Drenaje son wintel 2003, entendemos que por necesidad del SW que se ejecuta en ellos · ¿hay previsión de migrarlos a una versión wintel más actual? En caso afirmativo ¿todas estas actuaciones serán realizadas por los integrantes del servicio? ¿número de servidores?	No hay fecha prevista. En cualquier caso, las migraciones se realizarían mediante proyectos.
10	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	9. Se detalla que habrá una reorganización de dominios en AD · ¿todas estas actuaciones serán realizadas por los integrantes del servicio?	La reorganización de dominios AD será un proyecto específico, pero el Servicio tendrá que asumir las tareas de integración en los nuevos dominios que sea necesario realizar en los equipos gestionados por el Servicio.
11	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.4.	10. Sobre el punto 3.4 Gestión de vulnerabilidades en sistemas operativos y software · Entendemos que solo se refieren a los servidores descritos en el inventario (no a los workstations del personal de AGBAR) ¿es correcto?	Sí, correcto.
12	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.5.	11. Respecto a las tecnologías descritas en el punto 3.5 · ¿Es necesario que los técnicos del servicio dispongan entre todos de certificaciones en los distintos productos para poder ser adjudicatarios de este?	Entre todos, sí.
13	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.7.	12. 3.7 Sistema de monitorización · Se habla de que se dispone de un sistema de monitorización actualmente (Nagios y Grafana) pero se habla de implantar uno adicional utilizado por el servicio en los CPDs de AGBAR que se integre con el actual. Dado que estamos hablando de un proyecto de implantación marcado con fechas, entendemos que en la fase de transición ¿no es posible integrar el sistema de monitorización del adjudicatario con el de AGBAR?	No. El objetivo es que el sistema de monitorización esté gestionado completamente por el proveedor del Servicio y, adicionalmente, se pide una integración con el existente actualmente en AB.
14	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.8.	13. En el punto 3.8 se comenta sobre la nueva adquisición y puesta en marcha de una nueva solución de backup durante la prestación del servicio y que tendrá que ser asumida por el adjudicatario · Dado que en la actualidad los sistemas actuales son soportados por terceros ¿Qué aumento cargabilidad de las actividades esperarías para el equipo de servicio esta nueva situación y a partir de que mes desde el comienzo del servicio?	Será una solución estándar de backup adaptada al parque de equipos administrados por el Servicio.

15	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 4.8.	1. En el PPT apartado 4.8. Idioma del servicio, se indica que las respuestas que se realicen, tanto por escrito como por voz, deberán hacerse en el idioma utilizado en la creación de la incidencia o petición: ¿Disponéis de un CAU que crea y encamina estas peticiones?	Sí, pero no todas.
		En caso afirmativo, ¿se podría solicitar que las creen en un idioma concreto o traducirlas?	No.
16	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.12.	2. Métodos de comunicación (apartado 3.12.): ¿será posible acotar cuando se usará cada canal, por quién y en qué idioma?	No, en condiciones normales el canal habitual será el correo, pero se debe disponer de canal telefónico 24x7. Según lo especificado en el PPT "Al menos uno de los canales de comunicación deberá estar disponible y supervisado en horario 24x7, preferiblemente el canal telefónico"
17	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	3. Entendemos que en los casos donde las incidencias las cree el servicio (p.e. al detectar eventos de monitorización) no hay restricciones respecto al idioma.	Sí, correcto.
18	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	4. Indicar detalle de las cabinas de disco: Marca, modelo y fecha fin del soporte	Generalmente HP. No descartar otras marcas. Las averías hardware se deben reportar al fabricante en periodo de garantía y al soporte hardware contratado para resto.
19	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	5. Indicar detalle de los servidores físicos: marca, modelo y fecha fin del soporte	Generalmente HP. No descartar otras marcas. Las averías hardware se deben reportar al fabricante en periodo de garantía y al soporte hardware contratado para resto.
20	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	6. Indicar Software de backup en uso	En estos precisos momentos TSM y VEEAMBackup, no descartar nuevos.
21	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	7. En caso de tener que gestionar los servidores SCADA, indicar marca, modelo y fecha fin de soporte.	Generalmente HP. No descartar otras marcas. Las averías hardware se deben reportar al fabricante en periodo de garantía y al soporte hardware contratado para resto.
22	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	8. En aquellos servidores donde existan periféricos conectados (como puede ser el caso de los SCADA) entendemos que esos elementos externos quedan fuera del alcance del servicio. Confirmar.	Sí, correcto.
23	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	9. Indicar cantidad de usuarios, LOCALES y de DOMINIO	Un solo dominio. No más de 300 usuarios.
24	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.4.	10. Para prestar el servicio de Gestión de vulnerabilidades (apartado 3.4) Indicar la cantidad de elementos a gestionar (esa cantidad es la suma de servidores físicos y virtuales del entorno que se desea gestionar).	Correcto. El objetivo es realizar un parcheo trimestral por requerimiento de la dirección de Seguridad.

25	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 3.1.	11. Respecto a las Ubicaciones: ¿en qué escenarios y con qué frecuencia se necesita presencia?	El Objetivo del servicio es que sea realizado en su mayor parte en remoto. No obstante, en este punto nos remitimos a lo que figura en el pliego: "Cuando el acceso remoto no sea posible o el personal autorizado de AB lo solicite el Prestador del Servicio deberá disponer de personal que se desplazará físicamente a las sedes para realizar los trabajos necesarios"
26	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	12. Respecto a las Ubicaciones: ¿Esta presencia también debe darse en el CPD de C/Ulises en Madrid?	Correcto.
27	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	13. Monitorización: ¿Se pueden considerar Centreon y su módulo de BI adecuados para sustituir Nagios – Grafana? (Aclaración: Centreon es un fork de Nagios).	Siempre que se integre plenamente con el sistema de monitorización corporativo (basado en NAGIOS), correcto.
28	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	14. Monitorización: ¿Qué volumen de chequeos se maneja actualmente?	120_elementosX15_servicios_controladosX5_minutosX24_hX7_d
29	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	15. Mantenimiento de inventario: ¿cuál es la herramienta a emplear? ¿Tiene autodescubrimiento? ¿Con qué frecuencia se dan cambios en el parque de hosts?	Excel. No. Bajo.
30	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	16. Mantenimiento de inventario: Se requiere etiquetado de equipos, pero la gestión y operación de los CPDS y salas técnicas no está en el alcance. ¿Podéis aclarar este punto?	Los CPDs es responsabilidad de AB pero dentro del acuerdo podemos requerir acciones INITU relacionadas con los elementos gestionados por el Servicio.
31	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	17. Herramienta de ticketing: ¿Se puede plantear integración entre la herramienta de AIGUES y la propia?	La herramienta de ticketing debe ser la de AB.
32	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	18. Desarrollo de nuevas funcionalidades: ¿Se pueden obtener ejemplos de qué funcionalidades se pueden considerar? ¿Se requiere desarrollo de SW?	Por ejemplo, SCRIPT de gestión, creación de nuevos servidores. No.
33	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS	19. Volumetría de las actividades del Servicio: ¿podéis indicar el volumen de INCIDENCIAS y/o PETICIONES esperado o histórico?	500/año aproximadamente.
34	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS Apartado 4.10.	20. Apartado 4.10. Facturación por perfil. No nos queda claro si para los importes por hora de cada perfil, debemos indicarlo en dos modalidades: precio hora en horario LABORAL y precio hora en 24x7	Correcto, pero puede ser el mismo.