

**CONSULTAS Y CONTESTACIONES RECIBIDAS PARA LA LICITACIÓN:**

**“CONTRATO DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, SUMINISTRO Y DESARROLLO DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES Y RED DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BARCELONA”.**  
**Clave de expediente: 2016R3200012. Ref. Servicio de contratación: 36/16.**

**CONSULTAS:**

**Auditoría:**

- Cap. 6.8 (p. 28) Pliego Técnico. Las tareas asociadas a la auditoría inicial (estimadas 240h según cap. 5) irán contra la bolsa de servicios variables predefinida. La duda es que en el Anexo 3 (Modelo Resumen Proposición) del Pliego Administrativo, hay un concepto asociado a Auditoría y otro a Bolsa de horas dedicadas al desarrollo de infraestructura de red (1920h). Si las horas de auditoría van contra esta bolsa, ¿qué debemos cotizar en el concepto de “Auditoría inicial...”? O se debe de cotizar la auditoría bajo el concepto “Auditoría inicial...” y, bajo el concepto “Bolsa de horas dedicadas al desarrollo de infraestructura... (1920h)”, una bolsa de 1920h, sin hacer caso de lo dicho en la p. 28 (cap. 6.8): Las tareas asociadas a la auditoría inicial (estimadas 240h según cap. 5) irán contra la bolsa de servicios variables predefinida

**Fase Transición y Devolución:**

- Entendemos que la fase de Transición y Devolución están incluidas dentro de los 3 años de contrato. ¿Correcto?
- Durante la fase de Transición no se aplicarán SLA's. ¿Correcto?
- Fase Transición: ¿160h totales o 160h/recurso?
- ¿Tiene el actual prestatario del servicio el deber/compromiso de hacer fase de devolución?

**Localización equipos:**

- ¿Podemos disponer de las ubicaciones exactas para cada una de los equipos de planta de Port de BCN?
- ¿Hay equipos que no se indica su ubicación, podemos disponer de dicha información?

**Inventario:**

- APB valora implantar nueva herramienta para temas de CMDB, etc. Entendemos que la instala y configura un tercero, y estas tareas no serían responsabilidad del adjudicatario de este concurso, ¿Correcto?

**Perfiles:**



## Port de Barcelona

- Los únicos perfiles que deben estar en dependencias de Port de Barcelona, y estar 100% dedicados al servicio son los 2 administradores de red, ¿Correcto?

### Alcance servicio suministro y despliegue:

- Cap. 4.1 (p. 21): En el pliego, dentro del alcance, se indica: Realiza reparaciones de infraestructura de red debido a un accidente por actuaciones de obra civil, tráfico de vehículos, vandalismo o robo.”
  - a. Entendemos que únicamente incluye tareas de cableado, pero nunca temas de obras, adecuación del terreno, zanjas, cuadros eléctricos, etc, ¿Correcto?
  - b. Entendemos que el alcance viene definido por el stock de material que hay que incluir, de manera que cualquier material no incluido en dicho stock, así como tareas que signifiquen el uso de otro tipo de material, no es responsabilidad del adjudicatario, ¿Correcto?
  - c. Entendemos que no hay que realizar trabajos en altura, usar grúas para las tareas de despliegue de infraestructura de red. ¿Correcto?

## CONTESTACIONES:

### Auditoria

- El coste de los trabajos de la auditoria inicial deberá ser independientes de los costes de la bolsa de horas dedicadas al desarrollo de infraestructura de red.

### Fases de Transición y Devolución

- Las fases de Transición y Devolución están incluidas dentro de los 3 años de contrato excepto en el caso de que se ejecuten las prórrogas previstas en el contrato en cuyo caso la fase de devolución estará incluida en la última prórroga que se ejecute.
- Como se indica en el punto 6.4 del pliego de prescripciones técnicas durante la Fase de Captura Inicial no se medirán ni aplicarán SLAs. Durante esta fase el responsable del servicio será el servicio saliente. En el momento en que el adjudicatario entrante pase a ser responsable del servicio tendrán que medirse y aplicarse los SLA's aunque haya alguna tarea de la fase de transición pendiente de aplicar.
- En el punto 6.4 del pliego de prescripciones técnicas se indica que “El adjudicatario tendrá que realizar una fase de captura de conocimiento con el actual proveedor del servicio, a la cual tendrá que dedicar un esfuerzo mínimo de 2 recursos a dedicación completa a este fin durante un periodo de 160 horas, incluido dentro del coste económico del servicio contratado.” Por lo tanto se entiende que serán dos recursos a tiempo completo y que los dos estarán disponibles durante todo el periodo de 160 horas. (160h /recurso)

### Localización de equipos

- Los equipos a administrar están distribuidos por todo el territorio portuario localizándose la mayoría en el edificio de WTC. Las ubicaciones exactas de los mimos se considera una información sensible y sólo se suministrará al adjudicatario del contrato.



### Inventario

- Sí es correcto. Pero en el momento en que esta herramienta estuviera instalada sería responsabilidad del adjudicatario del contrato suministrar la información relacionada con el equipamiento incluido dentro de este contrato necesaria para la carga inicial de la CMDB y asegurarse de que sea correcta, así como ejecutar los procedimientos de documentación que se establezcan para reflejar los cambios de esa información cuando esta se produjera.

### Perfiles

- Sí es correcto.

### Alcance del Servicio Suministro y Despliegue

- Las instalaciones no incluyen en ningún caso obra civil o instalaciones eléctricas que las realiza nuestro departamento de Conservación. El adjudicatario deberá en algunos casos colaborar con este departamento para la definición de las necesidades y seguir las directrices oportunas en la coordinación de los trabajos.
- Se deberá incluir en las instalaciones además del material definido, el pequeño material necesario para realizar la instalación del mismo (tornillería, sellante para tubos, bridas, etiquetaje de equipos y cables, etc.)
- Ocasionalmente es necesario el trabajo en altura ya sea en torre o con elevador/grua (instalación de puntos wifi, cableado en naves de tipología industrial, etc.)

### CONSULTAS

- Sobre la cobertura del servicio, el pliego dice "Deberá mantenerse la cobertura y el nivel de servicio durante los festivos locales o autonómicos de las localidades de centros de operación del APB". ¿Quiere decir que esa cobertura tendrá que ser también presencial, es decir, debemos reemplazar los FTEs in situ en dichos periodos?
- No se requiere reemplazo de los FTEs durante sus vacaciones, ¿es correcto?
- Sobre la fase de captura de conocimiento y sobre la fase de devolución del servicio, ¿se entiende que están incluidas dentro de la duración del contrato o han de ser adicionales a éste?
- ¿Cuál es el alcance del servicio de los "5 años de garantía para todo el material instalado"?
- La bolsa de 640 horas anuales para suministro y despliegue de infraestructura de red se consideran en horario laboral, ¿es correcto?
- Existen algunos equipos de la bolsa de material anual que se encuentran ya o van a estar en breve fuera de soporte por parte del fabricante. Por ejemplo los Cisco 3750X a 30/10/16 y o los Cisco 2960S. ¿Se admitirá la valoración del equipo sustituto que propone el fabricante o se han de valorar equipos de segunda mano?



### **CONTESTACIONES:**

- El servicio presencial es únicamente para los días laborales y deberá seguir el calendario de festivos de las oficinas dónde se preste el servicio.
- El servicio presencial deberá ser continuo en horario laboral y por tanto los recursos que lo proporcionen deberán sustituirse en vacaciones.
- Las fases de captura de conocimiento y devolución del servicio están incluidas en la duración del contrato.
- Todo material que se instale durante el tiempo de servicio deberá llevar incluido en el precio de instalación el equivalente a una garantía de fabricante contra defectos de fabricación durante 5 años.
- La bolsa de horas dedicadas al desarrollo de red incluye dentro de su alcance la mejora de infraestructuras existentes. Cuando están la puesta en marcha de estas mejoras suponga un corte en el servicio, es posible que parte de las tareas a realizar se tengan que hacer fuera de horario laboral.
- Dada la duración del contrato es previsible que a lo largo del mismo una parte del material de stock quede fuera de soporte o fuera de comercialización por parte del fabricante. En esos casos el material afectado se sustituirá por uno de prestaciones equivalentes o superiores siguiendo las recomendaciones del fabricante.

### **CONSULTAS**

1 Pliego Técnico. Capítulo 3.13 Solicita ANS sobre una infraestructura actualmente en funcionamiento. ¿Son estos los niveles de servicio que se están alcanzando actualmente?

¿La tabla incluida indica el objetivo de disponibilidad del servicio o de cada equipo?

a. En caso de ser disponibilidad del servicio, ¿cómo se mide la disponibilidad en caso de afectación parcial?, por ejemplo a un número limitado de usuarios.

2 Pliego Técnico. Capítulo 3.13.1 b. En caso de ser disponibilidad de cada equipo, se define la disponibilidad de los equipos en función de un impacto, entendemos que este parámetro está asociado al equipo y no a la incidencia, por favor confirmar. Adicionalmente en el Anexo 2 Inventario no se indica la categorización de cada equipo respecto al ANS de continuidad, por favor enviar listado con la categorización de cada equipo, ya que afecta por ejemplo al servicio de guardias 24x7.

3 Pliego Técnico Capítulo 3.13.1 ¿Qué configuraciones de alta disponibilidad y redundancia disponen los equipos para asegurar que se cumplen los ANS de disponibilidades requeridos?

4 Pliego Administrativo Condición 22 Plazo de ejecución del contrato: El apartado C del Cuadro-Resumen de Características y la cláusula 22 del Pliego de Condiciones que rigen la presente licitación establecen que el plazo de duración del contrato será de tres años, con posibilidad de tres prórrogas anuales, con un máximo de seis años. A nuestro entender,



éstas posibles prórrogas anuales serán mutuamente acordadas entre las partes. Rogamos confirmen que nuestra interpretación es correcta.

**5 Pliego Administrativo Condición 13 Causas de resolución:** La condición 13a del Pliego de Condiciones prevé como causa de resolución el incumplimiento, por parte del contratista, de la obligación de prestar los servicios con estricta sujeción a lo previsto en los pliegos y, en lo que no se oponga a ellos, en la oferta. A nuestro entender sólo será causa de resolución el incumplimiento de una obligación esencial, entendida como aquella obligación cuyo incumplimiento implique un impacto negativo en el contrato y en la consecución de la prestación contratada. Por favor, confirmen que nuestra interpretación es correcta.

**7 Pliego Técnico Capítulo 6.7** El apartado 6.7 del Pliego de Prescripciones Técnicas establece la obligación del proveedor de seguir las normativas y especificaciones corporativas del APB en el ámbito de cada proyecto de implantación (suministro y despliegue de la infraestructura de red). Entendemos que dichas normativas y especificaciones serán entregadas al adjudicatario con antelación a la presentación de las ofertas, para que éstos puedan analizarlas y asegurar su cumplimiento. Rogamos confirmen que nuestra interpretación es correcta.

**8 Pliego Técnico Capítulo 3.3 y 3.9 Gestión de incidencias (MTO Correctivo).** ¿Es necesario incluir el soporte de mantenimiento HW de fabricante (o mediante stock de terceros) del parque instalado dentro del alcance de la propuesta? ¿O este será contratado directamente por APB o cubierto por su propio stock? En el punto 3.9 se indica que el licitador debe asegurar que APB dispone de un stock de sustitución para equipos con fecha de soporte expirada por fabricante (End-of-Support) y en el punto 3.3 que el licitador debe proponerlo en una fase inicial (primer mes), ¿Este stock quedaría fuera del alcance de la propuesta? ¿En caso contrario, el stock podría cubrirse con los nuevos, modelos del fabricante o deberían ser los antiguos?

**9 Pliego Técnico Capítulo 3.1 MTO Preventivo.** En el apartado de ToIP, ¿El alcance del servicio solicitado se limita a los equipos que aparecen en el listado como Gateways o Gatekeepers exceptuando el concentrador VPN3005? En el listado de equipos no aparecen los terminales de ToIP. Rogamos nos proporcionen el listado total para poder incluir el mantenimiento de fabricante (o mediante stock de terceros) si fuera necesario.

**10 Pliego Técnico Capítulo 3.3 Gestión de incidencias (MTO Correctivo)** ,Nos pueden proporcionar por favor estadísticas de las incidencias del último año por tipo de impacto?

**11 Pliego Técnico Capítulo 5 y 6.8 Auditoría inicial infr. cableado.** En el punto 5 se indica que se estima un coste de unas 240h aunque sin especificar la tarifa y en el 6.8 se indica que debe realizarse en dos meses con recursos diferentes del servicio continuado. ¿Podemos suponer entonces que como máximo podrían ser unas 320h, donde habría 240h de técnico de campo para la auditoría in-situ y el resto hasta 320h para completar los planos, inventario y especificaciones técnicas?

**12 Pliego Técnico Capítulo 6.1 Horario de prestación del servicio.** Según lo indicado en las notas, ¿Se pueden cubrir los días festivos locales o autonómicos de las ubicaciones de centros de operación de APB con el servicio de guardia?

**13 Pliego Técnico Capítulo 6.2 y 6.9 Lugar de trabajo.** ¿Se permite una propuesta donde el servicio de administración 8x5 presencial migre gradualmente a un servicio parcialmente presencial o incluso totalmente remoto? En el punto 6.9, equipo de trabajo, no se especifica



## Port de Barcelona

que los 2 ETE de administración 8x5 sean exclusivamente presenciales durante todo el contrato.

14 Pliego Técnico Capítulo 6.3 ¿Se puede cubrir el servicio 24x7 remotamente con recursos diferentes de los dedicados al servicio continuado 8x5?

15 Pliego Técnico Capítulo 6.4 Captura conocimiento inicial. Entendemos que debe hacerse con los dos recursos de administración 8x5 durante el primer mes de contrato, ¿Es correcto?

16 Pliego Técnico Capítulo 6.6 Herramienta de ticketing. ¿Se supone que Proactivanet no dispone de módulo de cambios y por este motivo se gestionan a través de un excel? En caso que no sea posible un conector entre Proactivanet y la herramienta del licitador, ¿Se permite la gestión de la CMBD, incidencias, peticiones, problemas y cambios únicamente a través de la herramienta de licitador, dando plena visibilidad a APB, o es necesario duplicar el registro en ambas herramientas?

17 Pliego Técnico Capítulo 6.9 Equipo de trabajo. ¿El servicio de despliegue y suministro de elementos de red puede ofrecerse parcialmente presencial, por ejemplo, el jefe de proyecto en remoto y el técnico instalador presencial?

18 Pliego Técnico Capítulo 6.10 Substitución de miembros del equipo. Dado el grado de obsolescencia del parque de equipos LAN, si se ejecuta un proyecto de renovación tecnológica dentro del periodo del contrato, que implique un cambio de fabricante y/o tecnología en la red, que impacte en los conocimientos de los recursos de administración 8x5 y fuera necesaria una formación específica o cambio de algún miembro del equipo (con el solape de recursos definido de 1 20h), ¿El licitador debe hacerse cargo de dicho coste, aunque no se haya especificado en el pliego, o esta situación queda comprendida en lo especificado en el punto 6.15 sobre formación continua?

19 Pliego Técnico Capítulo 6.12 Bolsa anual de material listado. ¿Esta bolsa de material es por año, entendiéndose que para los tres años debe contemplarse el coste del listado tres veces? Si en el punto 6. Electrónica de red y accesorios los elementos se encuentran ya con fecha de venta expirada (End-of-Sale) o lo estarán en breve, ¿Se pueden proponer los nuevos modelos que propone el fabricante para reemplazar los no disponibles?

20 Pliego Técnico Capítulo 8 Anexo 2. Inventario de equipos. Según el diagrama de red del anexo 1 existen 3 ubicaciones, CPDNORD, WTC y ASTA y hay ciertos equipos del anexo 2 que carecen de ubicación identificada, ¿Se supone que todos los equipos del Anexo 2 se encuentran en una de estas tres ubicaciones aunque no se indique explícitamente?

21 Pliego Administrativo Capítulo II Características de la licitación, apartado E) requisitos para licitar, punto d). ¿Es imprescindible que los técnicos del servicio de administración tengan una titulación universitaria superior tipo licenciatura o grado en Sistemas Informáticos o de telecomunicaciones?

### **CONTESTACIONES:**

1 Pliego Técnico. Capítulo 3.13: Actualmente se hace una medición global del servicio i no por impacto. En todos los casos la medición actual es superior a las medidas.



La tabla incluida en el punto 3.13.1 hace referencia a la disponibilidad del servicio medido mensualmente.

La indisponibilidad se medirá en función del impacto tal y como está definido en el punto 3.13. En los casos en que la incidencia afecte a más de un 10% de usuarios será considerada de impacto 1 y por tanto de indisponibilidad del servicio.

**2 Pliego Técnico. Capítulo 3.13.1:** La disponibilidad se medirá a nivel del servicio y no de cada equipo. La criticidad de cada equipo dependerá del servicio que en su momento esté dando. Estas criticidades pueden variar durante el transcurso del contrato.

**3 Pliego Técnico Capítulo 3.13.1:** Todos los equipos principales backbone y distribución (CDPs y WTC) están duplicados. El tercer equipo de backbone (C8) dispone de doble controladora. Los equipos de distribución secundaria del territorio disponen en su mayoría de doble enlace contra los equipos de backbone.

**4 Pliego Administrativo Condición 22:**

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario.

**5 Pliego Administrativo Condición 13**

Tal como se establece en el pliego, existen incumplimientos que conllevan penalizaciones e incumplimientos que pueden conllevar la resolución del contrato. Si el contratista durante la ejecución del contrato no cumple el pliego y su oferta, la APB podrá rescindir el contrato por incumplimiento.

**7 Pliego Técnico Capítulo 6.7:** Las normativas y especificaciones corporativas a cumplir en cada instalación se entregaran antes de la valoración por parte del adjudicatario de cada uno de los trabajos a realizar.

**8 Pliego Técnico Capítulo 3.3 y 3.9:** Será tarea del adjudicatario del contrato definir el stock necesario para el mantenimiento del servicio tal y como está definido, pero no es objeto del contrato ni la compra del stock, ni la contratación de mantenimiento del equipamiento ya existente con el fabricante. Si tendrá que estar incluido el soporte de fabricante con las condiciones establecidas en el pliego para el equipamiento nuevo que se instale como parte del desarrollo de red.

**9 Pliego Técnico Capítulo 3.1:** El equipamiento de ToIP será renovado en breve dentro de otra licitación que se ha llevado a cabo en la APB. Las responsabilidades del adjudicatario se limitaran al soporte a usuario y gestión con el proveedor adjudicatario del mantenimiento del equipamiento ToIP.

**10 Pliego Técnico Capítulo 3.3:** A modo de ejemplo des del 15/12/2105 se han producido 38 incidencias de red de las cuales sólo 2 ha sido de impacto 1, 3 de impacto 2 y el resto de impacto 3. Todas las incidencias excepto 1 fueran resueltas por el servicio in-situ.

**11 Pliego Técnico Capítulo 5 y 6.8:** La estimación de 240 horas para la realización de la auditoria sólo contemplaba el trabajo de campo. Esta ponencia técnica no puede suponer el número de horas adicionales para documentación que necesitará el adjudicatario ya que dependen de las herramientas con que trabaje y la experiencia que tenga.



12 Pliego Técnico Capítulo 6.1: Durante los festivos locales y autonómicos en las ubicaciones de la APB no habrá servicio presencial por lo que los servicios que se tendrán que dar los de servicio de monitorización 7x24 i servicio de Guardia 7x24.

13 Pliego Técnico Capítulo 6.2 y 6.9: El lugar de trabajo es presencial en instalaciones de la APB durante toda la duración del contrato.

14 Pliego Técnico Capítulo 6.3: Si, los recursos dedicados al servicio de guardias 7x24 pueden ser diferentes del servicio presencial o continuado siempre y cuando estos tengan los conocimientos necesarios tanto técnicos como de la infraestructura propia del puerto para dar el soporte necesario.

15 Pliego Técnico Capítulo 6.4: Durante el periodo de captura inicial de conocimiento el adjudicatario aún no será responsable del servicio por lo que podrá utilizar los recursos que crea convenientes para esta tarea. Una vez el traspaso del servicio esté finalizado y el servicio continuado comience a funcionar los recursos asignados a éste no podrán ser dedicados a otras tareas (auditoria de cableado, instalaciones, etc.) que las que se definen en el servicio.

16 Pliego Técnico Capítulo 6.6: Actualmente no se utiliza ninguna herramienta para el control de cambios más allá del control via Excel. Esto puede cambiar en un futuro si la APB decidiera establecer un control de Cambios más estricto.

El Adjudicatario deberá utilizar siempre las herramientas de gestión de incidentes, y tareas establecidas en la APB. Podrá si así lo considera necesario utilizar su propia herramienta además de las que proporcione la APB, pero desde la APB no se puede garantizar ni la compatibilidad de la herramienta actual con la de adjudicatario ni que si llegado el caso se cambiara de herramienta en la APB, la futura herramienta sea compatible.

17 Pliego Técnico Capítulo 6.9 En el servicio de despliegue de red será posible dar el servicio de forma remota cuando esto sea posible.

18 Pliego Técnico Capítulo 6.10: Esta situación queda comprendida en lo especificado en el punto 6.15 sobre formación continua.

19 Pliego Técnico Capítulo 6.12 La oferta deberá contemplar la bolsa de material para los tres primeros años y deberá presentarse tal y como se especifica en el anexo 3 del pliego de condiciones.

20 Pliego Técnico Capítulo 8 Anexo 2: CPDNORD, WTC y ASTA hace referencia a zonas y no ubicaciones específicas habiendo equipos de red repartidos por más de 20 ubicaciones específicas en todo el territorio portuario.

21 Pliego Administrativo Capítulo II

Tal como establece el apartado d) del punto E del Cuadro Resumen de Características: "Los 2 técnicos asignados de manera permanente al contrato para la línea de servicio Administración de infraestructuras de red y sistemas de comunicaciones, deberán tener como mínimo Titulación superior en las áreas de informática o telecomunicaciones..."

Barcelona, 18 de julio de 2016

Port de Barcelona  
Secretaria General  
Contractació