



Port de Barcelona

ACUERDO MARCO PARA EL MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS Y DESARROLLO DE PROYECTOS EN TECNOLOGÍAS WEB, .NET, VISUAL BASIC, JAVA, LOTUS NOTES Y COORDINACIÓN DE PROVEEDORES DE PAQUETES DE SOFTWARE

Respuestas


Port de Barcelona
Secretaria General
Contractació



1. Respuestas

Núm.	Pregunta	Doc	Pág.	Respuesta
1	Actualment es fa monitoratge del servei? Quines dades es recullen? Quina informació s'obté d'aquesta informació?	PPT	Pàg. 7,19	Actualment no hi ha un monitoratge directe del servei. Hi ha un control de les dedicacions a través del JIRA, que permet comptar el temps dedicat a projectes, evolutius i correctius.
2	La inclusió de noves tecnologies comporta algun tipus de revisió (perfils, costos, formació, ...)?	PPT	Pàg. 8	No està contemplat. En tot cas la incorporació de noves tecnologies via paquet mantingut per tercers serà transparent per a aquest contracte. I la incorporació mitjançant projectes ja permetrà un període d'adaptació per l'equip de manteniment durant el desenvolupament i la garantia posterior.
3	15 projectes durant el 2015. Podriem disposar de la relació detallada d'aquest 15 projectes indicant: a. Aplicació . b. Abast principal c. Les hores dedicades d. Les tecnologies emprades	PPT	Pàg 9	A la pàgina 9 del PPT hi ha una taula agregada que detalla les hores dedicades per tecnologia. No es disposa de un nivell més detallat.
4	552 incidències. Podriem disposar del detall per tipus: Suport, Correctiu i Manteniment i el detall per: Tecnologia	PPT	Pàg. 9	A la pàgina 8 del PPT hi ha una taula agregada que detalla les hores dedicades per cada tecnologia. No es disposa del detall per tipus de petició.
4	A la gestió del servei, que vol dir manteniment del catàleg de serveis? Hi ha alguna eina actualment?	PPT	Pàg. 18	Bàsicament hi ha una llista de serveis a la Intranet.
5	Quin suport s'ha de donar a d'altres proveïdors que desenvolupin?	PPT	Pàg. 18	Principalment la coordinació de necessitats amb el departament de Gestió de Serveis (Sistemes), i les tasques detallades al punt "Gestió de tercers" a la pàgina 18.
6	Existeix un procediment per contemplar impacte (costos, formació, ...) per la incorporació de nous paquets?	PPT	Pàg. 19	No. És bàsicament la coordinació de les incidències / peticions amb el proveïdor extern corresponent.



7	Quines tasques es preveuen respecte al desenvolupament de projectes per 3ers (Polymita)?	PPT	Pàg. 22	Polymita és una tecnologia en via de substitució, no es fan desenvolupaments nous, i en tot cas és un altre proveïdor qui fa el manteniment. Tal com síndica a la pàgina 8: "Específicament per a Polymita el contractista no haurà de proporcionar serveis de programació ja que l'APB disposa d'un proveïdor que proporciona l'esmentat servei. El contractista sí que haurà de gestionar la programació amb l'esmentat proveïdor."
8	En el cas del canvi d'aquests dos recursos, entenem no aplica penalització de 120 hores per rotació, ni SLA, correcte?. Encara que sigui passat un any o més	PPT	Pàg. 28	Aquesta penalització no s'aplica als programadors no inclosos en aquest contracte.
9	Quines tecnologies coneixen els dos programadors? Tots els projectes del 2015 van ser programats només per ells? Per quina empresa estan treballant?	PPT	Pàg. 28	Entre els dos cobreixen pràcticament totes les tecnologies emprades a l'APB. No van fer tots els projectes del 2015. La empresa no és rellevant per aquesta oferta.
10	Quines tecnologies preferiblement ha de conèixer l'arquitecte?	PPT	Pàg. 30	Les indicades com a tipus 1 a la pàgina 8. Per ordre: .NET-VB, Liferay, Oracle, Alfresco, Java, WebServices, IIS, LDAP, Apache, Tomcat.
11	Es disposa d'algun inventari on estigui informat el detall de punt 3.6.5 Altres aspectes del servei, per veure punt de partida i possibles excepcions?	PPT	Pàg. 33	No es disposa d'aquest nivell de detall.
12	3.6.7 Indicadors de nivell de servei. Es possible disposar d'estadístiques SLA per valorar la situació actual?	PPT	Pàg. 37	No s'està aplicant aquest SLA. El servei s'està gestionant per la pròpia APB.
13	Com s'entén la prioritat en la petició d'evolució? no sembla que apliqui la definició del punt 3.6.7	PPT	Pàg. 39	La necessitat que obliga al desenvolupament del evolutiu és la que té uns terminis urgents o no, poden ser canvis de normativa, legislació, detecció de mancances o amenaces, ... que impliquin un determinat impacte en l'activitat de l'Organització.
14	Com s'entén la prioritat en la petició de projectes? no sembla que apliqui la definició del punt 3.6.7	PPT	Pàg. 40	La necessitat que obliga al desenvolupament del projecte és la que té uns terminis urgents o no, poden ser canvis de normativa, legislació, detecció de mancances o amenaces, ... que impliquin un determinat impacte en l'activitat de l'Organització.
15	Hi ha alguna mena de càlcul per l'aplicació SLA?	PPT	Pàg. 42	No està implantat el seguiment d'aquest SLA. Altres serveis es basen principalment en JIRA.
16	Quines eines farem servir pel càlcul SLA?	PPT	Pàg. 42	Les ha de proporcionar el contractista i utilitzar-les durant l'execució del contracte. Les dades bàsiques estaran a JIRA.



17	Com s'ha previst la gestió del creixement en manteniment provocat per l'increment en evolutius i projectes?	PPT	Pàg. 45	<p>Una part del creixement queda coberta per la garantia dels nous desenvolupaments.</p> <p>Una part dels desenvolupaments correspon a la renovació d'aplicacions actives per canvis de tecnologia, en aquests casos es d'esperar una disminució del manteniment necessari.</p> <p>Actualment s'estan dedicant 2FTEs (sense incloure el gestor) per aquesta activitat, ja s'ha previst un mitja de 2,2 FTEs més 2500 hores de programació (inclouent el gestor).</p> <p>Per un altra banda s'espera que l'adjudicatari aconseguixi disminuir l'esforç actual amb la transformació del Servei segons els objectius descrits a la pàgina 5 del PPT.</p>
18	Qui seleccionarà l'empresa de les auditories?, qui la gestionarà?	PPT	Pàg. 48	<p>Segons consta a l'apartat 5.4 del PPT La contracta l'adjudicatari d'aquest contracte, la gestiona (reunions, proporcionar informació, ...), L'APB participarà a les reunions de presentació de resultats i de propostes de plans d'acció.</p>
19	Pel control de SLA, existeix el concepte estat: "Pendent APB" a les eines	PPT	Pàg. 50,64	<p>Dins de l'eina JIRA es pot incorporar el concepte als workflows corresponents.</p>
20	Com es gestionarà l'SLA amb la gestió d'altres proveïdors?, p.e. desenvolupaments amb Polymita?	PPT		<p>És un tema a concretar en cada cas, però no afecta al SLA d'aquest contracte. En qualsevol cas el contractista haurà de portar la gestió dels proveïdors.</p>
21	El proveïdor no ha de gestionar les eines de permisos, rols, usuaris, accessos, ... de les aplicacions?	PPT	Pàg. 51	<p>Si, depenent del paquet. Quan un paquet és per un grup reduït d'usuaris normalment hi ha un usuari clau que fa aquestes gestions. Si és un paquet més genèric com l'Alfresco la gestió es farà des del Servei de Manteniment.</p>
22	MISA (Metodologia infraestructura, Suport i Aplicació) és l'annex 6.1, però què és METPORT? Quina és la diferència?	PPT	Pàg. 50,52,55	<p>MISA és la metodologia interna del departament de SSI de l'APB per gestionar projectes des de la necessitat a la recepció passant per la licitació.</p> <p>METPORT és l'adaptació interna de Mètrica 3, i correspon a un nivell més detallat, formularis per la documentació, catàlegs a mantenir, APIs existents, ...</p>
23	6.1 Transició PRINCE2. Totes les aplicacions disposen de la seva documentació en Mètrica 3?	PPT	Pàg. 52	<p>No, el nivell de documentació és baix. Però la transició a PRINCE2 aplica principalment als nous projectes.</p>
24	Es podria disposar de l'inventari (amb compromís) del nivell d'implantació de Mètrica 3 per cadascuna de les aplicacions?	PPT	Pàg. 52	<p>No, el nivell de documentació és baix. Serà necessari revisar i complementar la documentació existent dins del traspàs del knowhow.</p>



25	La migració a PRINCE2 inclou les totes les aplicacions i paquets?	PPT	Pàg. 52	No, els paquets no estan inclosos, són pràcticament caixes negres. PRINCE2 és una metodologia de gestió de projectes i per tant afectarà als projectes nous.
26	Es poden excloure de la migració aquelles tecnologies de tipus (2) que es volen extingir a curt/mig termini?	PPT	Pàg. 52	PRINCE2 és una metodologia de gestió de projectes i per tant afectarà als projectes nous. Però serà necessari revisar i complementar la documentació existent dins del traspass del knowhow.
27	En la matriu de responsabilitats de METPORT, qui són la oficina tècnica? APB?	PPT	Pàg. 55	És l'adjudicatari del contracte, en general correspondrà al Servei de Manteniment, encara que en alguns projectes es pugui derivar alguna activitat a l'equip del projecte.
28	6.1.7 Plantilles. Hi ha alguna estructura documental, eines de suport documental?	PPT	Pàg. 63	Sí, està inclosa a METPORT.
29	Tenen procediment de passi projecte/evolució a servei? documentació, eines, actors, horaris, ...	PPT	Pàg. 65	No sempre està establert, i pels projectes nous s'estableix el procediment concret.
30	A banda del JIRA-MISA, hi ha alguna eina per dur a terme el seguiment de projectes (econòmic, terminis, recursos, EV, ...)?	PPT	Pàg. 65	JIRA-MISA és principalment pel seguiment de terminis i estats dels projectes. Pel tema d'utilització de recursos s'utilitza el JIRA (amb projectes JIRA específics).
31	La relació 6.5 Llista d'aplicacions es exhaustiva i atòmica? Es a dir, hi ha subaplicacions o aplicacions més petites no detallades?	PPT	Pàg. 68	No hi ha més aplicacions, s'han detallat les aplicacions notes, polymita, ...
32	Podriem disposar de les tecnologies no informades en les aplicacions desenvolupament a mida?	PPT	Pàg. 68-82	Notes, java y MS Access.
33	Seria possible disposar de més informació sobre la 6.5 Llistat d'aplicacions: Antiguitat de la aplicació o Any de posada en explotació Hores dedicades a Manteniment durant el 2015 Hores dedicades a Projectes durant el 2015 Projectes més rellevant del 2015 Versions del software que està fent servir. (Per exemple: sabem que es Liferay, però no sabem la versió del Liferay) Compliment de seguretat respecte els estàndards del seguretat de APB Deute tècnic si es coneix Nivell d'implantació real de Mètrica 3	PPT	Pàg. 68	No es disposa de tot el nivell de detall sol·licitat. Les hores de dedicació per tecnologia estan detallades a la pàgina 9 del PPT. Les versions actuals del software principal són: • LifeRay 6.1ga3 • Alfresco 3.4.4 • Oracle 11g El nivell d'implantació de Mètrica 3 és baix en general, més alt a les aplicacions principals.



34	Com cal interpretar les 41 aplicacions que te un horari: "Excepcionalment disponibilitat 24*7"? Quin es el suport que s'espera que tenen que tenir?	PPT	Pàg. 68	Es sol·licita que en cas d'incidència o consulta sobre alguna de les aplicacions incloses al contracte, hi hagi alguna resposta de l'adjudicatari. Estarà basat en suport telefònic per informar d'alternatives o bypass del problema. Aquest tipus de Servei serà molt excepcional i tal com s'indica al PPT la previsió és d'un cop per trimestre.
35	APB té una CMDB? Es un desenvolupament propi o hi ha un producte de mercat?	PPT		No hi ha un CMDB operatiu.
36	K - Penalitzacions: 3% penalització sobre l'import mensual, incloïu línia base o quelcom més? es pot segregar? sigui un indicador o "n" els incomplets?	QRC	Pàg. 4	Els indicadors de SLA que corresponguin al Servei de Manteniment penalitzaran la facturació de la Línia Base. Y els indicadors de SLA que corresponen a projectes penalitzaran la facturació de projectes.
37	Totes les penalitzacions sempre es consideren aplicables al contractista per causes imputables amb ell	QRC	Pàg. 25	Sí.
38	Les penalitzacions són per dia natural, no seria més coherent per dia laborable?	QRC	Pàg. 25,26	Tal com estableix el Plec de Condicions, les penalitzacions són per dia natural.
39	Durant el període de garantia, entenem que es tenen en compte l'acceptació de documentació funcional i proves d'usuari (UAT)?	QRC	Pàg. 29	Sí.
1	¿El servicio de mantenimiento debe contemplar guardias? Hay aplicad5s Desarrollo a medida) en las cuales se indica que "Excepcionalmente datos o información sobre el número de intervenciones fuera del horario realizadas durante el 2014 y el 2015.			No hay guardias. Tal y como consta en el apartado 3.6.1 Hay un horario de oficina (9-18) que en caso de necesidad (planificada o por incidencias) se puede extender hasta (7-20). En casos excepcionales, se solicita que en caso de incidencia o consulta sobre algunas de las aplicaciones incluidas en el contrato, haya alguna respuesta por parte del adjudicatario. Estará basado en un soporte telefónico para informar sobre alternativas o bypass del problema. Este tipo de Servicio será muy excepcional y tal como se indica en el PPT la previsión es de una vez por trimestre.
2	Existe una aplicación (Órdenes de Pago) con horario extendido 7:00 a 20:00. ¿Significa que de lunes a viernes siempre tendrá que existir una persona disponible en dicho horario para dar respuesta a los evolutivos y correctivos reportados sobre dicha aplicación? ¿Existe detalle sobre las incidencias y mantenimientos realizados durante el 2015 para Órdenes de Pago?			No ha habido incidencias para esta aplicación que se hayan tenido que resolver fuera del horario de oficina. Si dentro del horario de oficina hubiera una incidencia grave se alargaría al horario extendido (7-20), pero incluso según el nivel de impacto la APB podría esperar a la resolución al día siguiente.

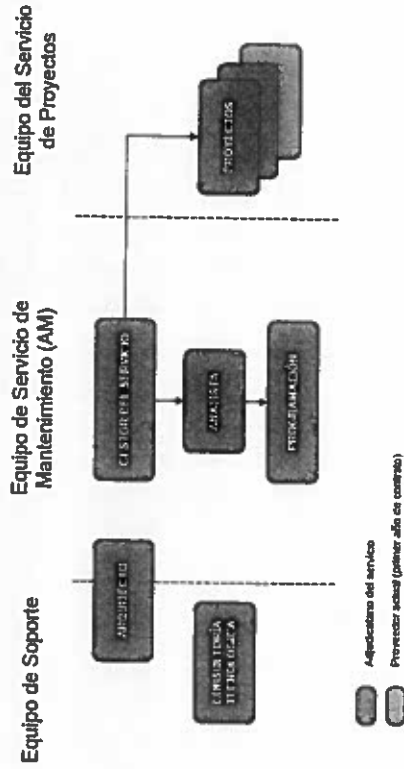


- 3 El número de horas anuales dedicadas al mantenimiento durante los 3 próximos años se mantiene estable. Se ha previsto de alguna forma su actualización por cambios en el número de aplicaciones a mantener o la asunción del mantenimiento de los proyectos finalizados durante el periodo.
- 4 Respecto al total de horas dedicadas al mantenimiento durante el 2015 es posible conocer cuales corresponden a correctivos y cuantas a evolutivos?
- 5 En el Capítulo de la oferta de "Propuesta general de servicio", valorado con 10 puntos, ¿sólo debe incluirse la descripción a alto nivel de los 3 capítulos siguientes: Proyecto de transición, Proyecto de devolución y Propuesta detallada del servicio? ¿Se espera alguna información adicional? 13/09/
- Además del periodo de desarrollo y puesta en marcha, está la garantía, lo que reduce el impacto sobre los tres años.
- Algunos de los nuevos proyectos son para substituir aplicaciones existentes por cambio de tecnología, estas deberían reducir el tiempo de mantenimiento.
- Actualmente se están dedicando 2FTEs (sin incluir el gestor) para esta actividad, ya se ha previsto una media de 2,2 FTEs más 2500 horas de programación (incluyendo al Gestor).
- Por otra parte se espera que el adjudicatario consiga disminuir el esfuerzo actual con la transformación del Servicio según los objetivos descritos en la página 5 del PPT.
- No se dispone de este nivel de detalle.
- Información sobre cómo se desarrollará el servicio: organización, nivel de información, coordinación, ...
- Todo lo indicado en los apartados 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3 del Anejo 2.



6

En el punto 3.5 Equipo de trabajo se muestra el siguiente organigrama:



Se solicita un arquitecto estable a lo largo del servicio, pero sólo se utilizará un 20% de su tiempo, que estará incluido en la valoración de la línea base, y dará soporte tanto al Servicio de Mantenimiento como a los proyectos.

Para las dudas puntuales que tenga el arquitecto o el Gestor del Servicio, podrán apoyarse en el equipo de soporte (otros arquitectos, especialistas, consultores) y su coste estará incluido en la Línea Base.

El equipo de proyecto ya deberá conocer las tecnologías necesarias para desarrollar el proyecto.

Tal como se cita en la página 44 del PPT el equipo del servicio de mantenimiento tendrá como mínimo la composición que se describe en el apartado 4.

En el punto "4. Dimensionamiento del acuerdo marco" se indica que "El Servicio de Mantenimiento de Aplicaciones incluirá el Equipo de Soporte y el Equipo del Servicio del Mantenimiento de Aplicaciones", y se indica el siguiente volumen:

- un gestor del servicio: dedicación del 100% al servicio
- un analista: dedicación del 100% al servicio
- un arquitecto: dedicación del 20% al servicio
- una capa de programación de 2.500 horas

¿El equipo de soporte no se incluye? ¿El 80% restante del arquitecto estaría en el equipo de soporte y por tanto en la Línea Base? ¿Qué perfiles y horas se pueden estimar en Consultoría tecnológica dentro de la Línea Base?

7

En el apartado 3.6.1. se solicita un horario de oficina y uno extendido y no se solicita un servicio de guardias 24x7. En cambio se indica que "El servicio puede ser requerido fuera del horario de manera excepcional (se calcula una vez al trimestre) con lo que será necesaria cierta disponibilidad", y también existen aplicaciones en las que se indica "excepcionalmente disponibilidad 24x7". ¿Entonces de debe plantear un servicio de guardias 24x7? o ¿se trata de trabajos planificados fuera del horario de forma puntual?

No hay guardias. Tal y como consta en el apartado 3.6.1 Hay un horario de oficina (9-18) que en caso de necesidad (planificada o por incidencias) se puede extender hasta (7-20).

En casos excepcionales, se solicita que en caso de incidencia o consulta sobre algunas de las aplicaciones incluidas en el contrato, haya alguna respuesta por parte del adjudicatario. Estará basado en un soporte telefónico para informar sobre alternativas o bypass del problema. Este tipo de Servicio será muy excepcional y tal como se indica en el PPT la previsión es de una vez por trimestre.



8

En el apartado 3.6.7. "Indicadores de nivel de servicio, Mantenimiento correctivo, Tiempo de Resolución"

Tal y como consta en el apartado 3.6.1 Hay un horario de oficina (9-18) que en caso de necesidad (planificada o por incidencias) se puede extender hasta (7-20).

Prioridad	Tiempo de resolución	Nivel de cumplimiento
1	<4 horas y antes de 08:00 horas del día laborable siguiente	90%
2	1 día	90%
3	5 días	90%

Para prioridad 1, si se necesitan <4 horas y que sea "antes de las 08:00". ¿esto significa que se solicita un servicio de 24x7?

Sobre el estimador ¿debe incluirse también para las tecnologías de paquetes en fase de extinción (tipo 2)? ¿y para las del tipo 3 (paquetes de software)?

No, tan solo para .Net y Java.

Sobre la certificación PRINCE2 para el gestor del servicio ¿es imprescindible que tenga la certificación en el momento de entregar la oferta?? ¿se podría sustituir por otras certificaciones semejantes (ej.: PMP)

Si, es imprescindible en el momento de presentar la oferta, y no, no se puede substituir por otro tipo de certificación.

Una vez que entre en marcha el servicio de soporte de aplicaciones, con las funciones indicadas en las páginas 18 y 19, ¿¿Cuál será el rol del equipo de Help-Desk??

El equipo de Service Desk es global y resuelve el primer nivel, e incluye la clasificación y caso de necesidad el escalado al nivel 2, que para las aplicaciones incluidas en este contrato será el equipo de mantenimiento de aplicaciones.

Fase de Devolucion ¿se incluye esta fase dentro del presupuesto global??

Si, en el anejo 3 se detalla cómo se han de entregar las valoraciones económicas de cada apartado. Y en el Anejo 4 se detalla cómo influirá cada apartado en la valoración global.



¿qué estimación de recursos tienen para el equipo de Soporte? Hemos visto que este equipo de soporte se factura como parte de la línea base y que dará soporte tanto a Mantenimiento como a Proyectos, pero no vemos referencia a estos perfiles ni a su dedicación estimada.

Se solicita un arquitecto estable a lo largo del servicio, pero sólo se utilizará un 20% de su tiempo, que estará incluido en la valoración de la línea base, y dará soporte tanto al Servicio de Mantenimiento como a los proyectos.

Para las dudas puntuales que tenga el arquitecto o el Gestor del Servicio, podrán apoyarse en el equipo de soporte (otros arquitectos, especialistas, consultores) y su coste estará incluido en la Línea Base.

El equipo de proyecto ya deberá conocer las tecnologías necesarias para desarrollar el proyecto.

Según consta en el apartado 5.4 del PPT La contrata el adjudicatario de este contrato, la gestiona (reuniones, proporcionar información, ...). La APB participará en las reuniones de presentación de resultados i de propuestas de planes de acción.

Sí, son anuales.

No. Se adjudica a un único proveedor.

Las 2.500 horas estimadas para la programación ¿son anuales, verdad?

El pliego se refiere a un Acuerdo Marco ¿se contempla la posibilidad de que haya más de un adjudicatario?

Sobre los criterios de adjudicación:

- Sobre el proyecto de transición ¿pueden explicar a qué se refieren por actividades adicionales? ¿Adicionales respecto a qué?
- En el capítulo "Propuesta detallada del servicio" valoran la "mayor adecuación del modelo de valoración de desarrollos y proyectos". En el capítulo "Estimación vinculante de evaluación de proyectos" valoran "el método de evaluación de proyectos". ¿Cuál es la diferencia entre ambas valoraciones?. no se está valorando lo mismo?

- Adicionales a los explicitados en el apartado 3.1 del Anejo 2.
- En el apartado 4.1 del Anejo 2 se pide una propuesta detallada de cómo organizar y resolver el servicio, se valorará la adecuación de esta propuesta.
- En el apartado 7 del Anejo 2 se solicita un método/ procedimiento/fórmula para estimar proyectos. Y se valorará la calidad de la definición de la fórmula y los resultados de aplicar dicha fórmula a los casos concretos solicitados.

1 ¿Pueden proporcionar desglose adicional de las peticiones por tipología (incidencia, soporte, correctivo, evolutivo<80) y por criticidad/prioridad (1,2,3)?

2.1.1. Descripción de los Sistemas Actuales 8 / No se dispone de este nivel de detalle. Último párrafo



2	<p>El equipo de soporte, tal como se define en pliego "Equipo de Soporte: se contará con un equipo que deberá dar soporte en aspectos de arquitectura y consultoría tecnológica tanto a la APB como al resto de equipos del contrato de AM. Sus principales líneas de servicio son: Proyectos, Soporte a paquetes de software y Mantenimiento evolutivo" respecto a su dimensiónamiento, se puede considerar que ya está incluido en los 2,2 FTEs más 2500 horas que se proponen para el servicio de Mantenimiento (AM)?</p>	3.5.1. Descripción y composición de los diferentes equipos de trabajo	29 / 5	<p>Se solicita un arquitecto estable a lo largo del servicio, pero sólo se utilizará un 20% de su tiempo, que estará incluido en la valoración de la línea base, y dará soporte tanto al Servicio de Mantenimiento como a los proyectos.</p> <p>Para las dudas puntuales que tenga el arquitecto o el Gestor del Servicio, podrán apoyarse en el equipo de soporte (otros arquitectos, especialistas, consultores) y su coste estará incluido en la Línea Base.</p> <p>El equipo de proyecto ya deberá conocer las tecnologías necesarias para desarrollar el proyecto.</p>
3	<p>Si para la prestación del servicio por parte de los desarrolladores del proveedor que trabajen en remoto via VPN se requieren herramientas con licencia ¿dichas licencias serán a cargo de APB?</p>	3.1.2. Responsabilidades y actividades de la APB Licencias de software	16 / Última fila de la tabla	No.
4	<p>¿APB pondrá a disposición del proveedor alguna herramienta para la gestión de la CMDB?</p>	3.2.1.1. Gestión del servicio del acuerdo marco	18 / 1	<p>No. Se estudiará la propuesta del proveedor, especialmente herramientas OpenSource. Durante la ejecución del contrato la APB decidirá implantar esa herramienta o proponer alternativa.</p>
5	<p>Asumimos que durante el primer año de servicio, los programadores del proveedor actual trabajarán en las dependencias de APB y podrán ser gestionados presencialmente por nuestro jefe de proyectos. ¿Es correcta nuestra asunción?</p>	3.5. Equipos de trabajo	28 / 2	<p>Si, pero manteniendo las restricciones legales correspondientes a que son personal de otra compañía.</p>
6	<p>¿Podrían cuantificar número de incidencias del 2015 que por urgencia o impacto forzaron dedicación en horario extendido?</p>	3.6.1. Horario	33 / 2	<p>No se dispone de este nivel de detalle. Pero el horario extendido se utiliza principalmente para acciones planificadas de cambios de versión, etc. En muy pocas ocasiones corresponde a incidencias.</p>
7	<p>Dado que el equipo de proyectos puede ubicarse en las oficinas del proveedor, ¿el jefe de proyecto de este equipo debe estar ubicado permanentemente en las instalaciones de APB?</p>	3.6.2. Lugar de trabajo	33 / último párrafo	<p>No, pero deberá estar el tiempo suficiente para realizar las actividades de comunicación y relación con el personal de la APB (usuarios, Gestor del servicio de Mantenimiento, ...). En algún proyecto específico la APB puede solicitar que la presencia sea permanente.</p>



8	De ser necesario, ¿facilitará APB al proveedor datos base de las herramientas de soporte al servicio (PROACTIVA, JIRA, JIRA-MISA, GESTIÓN CONOCIMIENTO, ...) necesarios para su prestación o para generar reports del mismo?	3.6.7. Indicadores de nivel de servicio 5.1. Herramientas de gestión y control del servicio	38 / 2	Si.
9	¿ Existe un volumen mínimo de consumo del budget de proyectos garantizado por APB, anual o en el total del contrato, que permita realizar una asignación mínima y estable de algunos de los recursos del equipo de proyectos?	4.2. Servicio de Proyectos (parte variable)	45 / 4	No hay un mínimo garantizado, pero hay una previsión importante de proyectos.
10	¿APB pondrá a disposición del proveedor alguna herramienta de e-learning?	5. Control y seguimiento de la calidad del servicio	No.	
11	¿APB pondrá a disposición del proveedor alguna herramienta de gestión del conocimiento?	5. Control y seguimiento de la calidad del servicio		Dentro de PROACTIVA hay un apartado de Gestión del Conocimiento, pero quizás no sea la más adecuada. Se deberá concretar durante la fase de transición.
12	¿APB pondrá a disposición del proveedor las herramientas SONAR, KIUWAN, o alguna otra herramienta de control de calidad del software similar? En caso afirmativo, ¿estas herramientas se están aplicando ya en APB y disponen de una parametrización inicial aplicable al futuro servicio?	5. Control y seguimiento de la calidad del servicio	42 / 4	Si. SONAR se está utilizando y la parametrización se revisará durante la ejecución del contrato"
13	¿APB pondrá a disposición del proveedor una herramienta para realizar los informes de gestión necesarios para el seguimiento del servicio?	5.2. Informes de gestión del servicio	47 / 1	Ms Office (aunque el contratista puede proponer otras) y JIRA.
14	En la matriz de responsabilidades se indica como responsable de determinadas actividades una "Oficina Técnica" disociada de las responsabilidades del Proveedor/Proveedores. Forman dichas actividades de la Oficina Técnica parte de las tareas a asumir por el proveedor?	6.1.6 Matriz de responsabilidades	56 y sucesivas	En el caso del mantenimiento evolutivo y correctivo estas funciones corresponden al servicio licitado de mantenimiento de aplicaciones. En el caso de proyectos sólo incluye la gestión y coordinación general, las actividades más específicas las asumirá el jefe del proyecto correspondiente.



15	¿Qué grado de documentación de las aplicaciones existe?, ¿de qué documentación se dispondrá de partida?, ¿está actualizada?, ¿es posible disponer del detalle por aplicación?	6.5. Listado de aplicaciones	69 y sucesivas	El nivel de documentación es bajo en general, aunque las aplicaciones más modernas o más importantes tienen un nivel mayor de documentación.
16	De la lista de aplicaciones, ¿se puede completar la información con el grado de mantenimiento que requieren en la actualidad?	6.5. Listado de aplicaciones	69 y sucesivas	En la página 8 del PPT hay una tabla agregada que muestra las horas dedicadas por tecnología. No tenemos el detalle por tipo de petición.
17	¿Cómo se contemplaría a nivel de ampliación del alcance y del precio del servicio si se diese el caso de un posible incremento sustancial y sostenido de las volúmenes de mantenimiento con respecto a las indicadas para el 2015 y previstas en base al dimensionamiento del equipo mínimo de mantenimiento planteado en el pliego?	2.1.1. Descripción de los Sistemas Actuales	8 / 8	Además del período de desarrollo y puesta en marcha, está la garantía, lo que reduce el impacto sobre los tres años. Algunos de los nuevos proyectos son para substituir aplicaciones existentes por cambio de tecnología, estas deberían reducir el tiempo de mantenimiento. Actualmente se están dedicando 2FTEs (sin incluir al gestor) para esta actividad, ya se ha previsto una media de 2,2 FTEs más 2500 horas de programación (incluyendo al gestor). Por otra parte se espera que el adjudicatario consiga disminuir el esfuerzo actual con la transformación del Servicio según los objetivos descritos en la página 5 del PPT.
18	Dado que APB no descarta la incorporación de nuevas tecnologías a lo largo del contrato, entendemos que cualquier evolución tecnológica, tanto de hardware como de software, en las infraestructuras del cliente serán comunicadas al proveedor con tiempo suficiente y los costes derivados de tales adaptaciones serán gestionados como un proyecto de transformación bajo demanda a abordar por el equipo de proyectos. ¿Pueden confirmar tales asunciones?	2.1.1. Descripción de los Sistemas Actuales	8 / 7	La mayoría, si no la totalidad, de las posibles nuevas tecnologías corresponderían a paquetes, mantenidos por terceros, y que no afectan a este contrato. Un cambio de tecnología se trata como proyecto y se realiza con el equipo de proyecto. La función del gestor del Servicio es hacer el seguimiento del proyecto y recepcionarlo para ocuparse del mantenimiento con el equipo de servicio al final del proyecto.
19	En el cuadro - resumen se establece que la duración del contrato será de 3 años prorrogable por periodos anuales hasta tres años más. Asimismo en la Cláusula 23 del pliego se establece que el contratista da su conformidad a la prórroga que acuerde la APB dentro de lo previsto en el cuadro. A nuestro entender, cualquier supuesto de prórroga contractual más allá de la duración inicial de 3 años deberá ser acordada de mutuo acuerdo entre las partes. Por favor, ¿pueden confirmar que dicha interpretación es correcta?	23 Pliego de Condiciones	22	La prórroga será acordada a voluntad de la Autoridad Portuaria de Barcelona, y el contratista tiene la obligación de asumir dicha voluntad de prorrogar el contrato.



22	<p>Entendemos que, en cualquier caso de resolución anticipada del contrato, la APB abonará al contratista los servicios efectivamente prestados y los elementos financieros pendientes de amortización que se encuentren incluidos en el precio. Por favor, confirmen que nuestra interpretación es correcta.</p>	<p>28-29-30 del Pliego de Condiciones Administrativas</p>	<p>26 y ss</p>	<p>Tal como establece la CONDICIÓN 30 del Pliego de Condiciones, en el caso de incumplimiento de obligaciones esenciales del contratista, éste únicamente tendrá derecho en estos supuestos al valor de los trabajos realizados y recibidos y pendientes de pago, descontando las cantidades a que la Autoridad Portuaria de Barcelona tuviera derecho.</p>
23	<p>Entendemos que las partes acordarán de mutuo acuerdo la periodicidad, plazos de preaviso y condiciones en que se celebrarán, dado el caso, las auditorías de seguimiento del servicio. En el supuesto que éstas se den, entendemos que el contratista asumirá el coste razonable y propio que le conlleve dar soporte a la realización de las auditorías referidas. En el supuesto que se celebre más de 1 auditoría por cada año de contrato, APB asumirá los costes razonables que las mismas supongan al contratista. Asimismo, entendemos que las auditorías en ningún caso tendrán la consideración de "open book" y, en el supuesto que las mismas se presten por una tercera parte externa a APB, dicha parte no podrá ser un competidor directo del proveedor. Rogamos confirmen que nuestra interpretación es correcta.</p>	<p>5.4 Pliego Condiciones Técnicas</p>	<p>48-49</p>	<p>Según consta en el apartado 5.4 del PPT La contrata el adjudicatario de este contrato, la gestiona (reuniones, proporcionar información, ...). La APB participará en las reuniones de presentación de resultados i de propuestas de planes de acción. La periodicidad solicitada es semestral tal y como consta dicho apartado 5.4 del PPT.</p>
20	<p>En los apartados de referencia se especifican las penalizaciones asociadas al incumplimiento de los niveles de servicios y otros requerimientos del cliente. A nuestro entender, en cualquier caso, la acumulación de penalizaciones deberá limitarse a un porcentaje máximo de la facturación mensual, sugiriendo que dicho porcentaje sea del 10%. Por favor, ¿pueden confirmar que dicha interpretación es correcta?</p>	<p>K Cuadro Características 25 del Pliego de Condiciones Administrativas 3.6.7 Pliego de Condiciones Técnicas</p>	<p>24</p>	<p>No está prevista tal limitación en el pliego publicado</p>