



**SEGUNDA NOTA DE RESPUESTA A LAS CONSULTAS EFECTUADAS A LA LICITACIÓN:**

**CONTRATO DEL SERVICIO DE MONITORIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BBDD, WEB E INTRANET DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BARCELONA.” Clave de expediente: 2015R320029. Refº. Servicio de Contratación: 76/15.**

**PREGUNTA EFECTUADA POR Cast Info, amb el suport de AVANTTIC y OpenTrends.**

**Qüestions sobre BBDD:**

El temps de resposta presencial d'una hora. ¿Es una condició imprescindible i en quines condicions es volen tenir?.

**RESPOSTA:**

**L'actuació presencial del tècnic esta prevista en casos molt greus, és una situació que no és habitual, difícil de preveure quantes vegades es pot produir, però creiem que han de ser mínimes (potser 1 cop a l'any). El tècnic de guàrdia o el personal responsable de l'APB, en cas d'incident decidirà si es necessària una actuació presencial , i el temps d'una hora contarà a partir de que es comuniqui aquesta sol·licitud. Sí, és una condició imprescindible.**

**PREGUNTA:**

¿El temps de resolució de dues hores en quins entorns i condicions es vol tenir. ¿Quines accions s'esperen? ¿Passar a contingència?.

**RESPOSTA:**

**En els entorns de producció amb impacte 1. Es defineix com impacte 1 (Crític) la parada total d'un sistema o equip o pèrdua de funcionalitat amb afectació greu al negoci de l'APB. També es consideraran d'Impacte 1 totes aquelles incidències que afectin un percentatge d'usuaris igual o superior al 10%. L'acció esperada és deixar amb capacitat operativa l'element afectat.**

**PREGUNTA:**

¿Els canvis de versió que inclouen? Per nosaltres passar de la versió 11 a 12 no estaria inclòs i menys quan hi ha aplicacions implicades. Ens consta que amb el Grid Control s'ha intentat actualitzar-lo a la versió 12 i no ha funcionat, creiem que aquest tipus de canvis de versions no entren a l'abast del plec.

**RESPOSTA:**

**El servei te disponible una borsa d'hores per dur a terme treballs com per exemple els canvis majors sobre la infraestructura, el cas de passar de la versió 11 a 12 seria un exemple vàlid, vol dir que és una tasca que es valora a part, de forma consensuada amb l'APB, i es factura contra la borsa d'hores. No estaria inclòs ni la adaptació i/o migració de les aplicacions, ni els llicenciaments necessaris per fer el canvi.**

**PREGUNTA:**

En relació als canvis de versions i també en altres punts del concurs, creiem que no s'inclouen el manteniment de les aplicacions, ni canvis de versions que puguin implicar problemes amb aplicacions a menys que quedi ben acotat i clar que si nosaltres instal·lem bé els binaris i no funcionen les aplicacions queda a la responsabilitat d'ells de canviar-les.

**RESPOSTA:**

**Efectivament, aquesta interpretació és correcta.**

**PREGUNTA:**



Sobre com es fa la monitorització, pel que sabem el Grid Control està instal·lat i configurat però no a tots els sistemes i si n'hi ha de configurats que ja no estan actius.

**RESPOSTA:**

**Esta inclòs el manteniment de l'eina de GRID control dins del servei d'Oracle, per tant, el proveïdor ha de mantenir tota la configuració. Altes, baixes, etc.**

**PREGUNTA:**

**Qüestions sobre Liferay i Alfresco i les actualitzacions:**

Al punt 3.2. de l'abast del servei, el plec indica que una de les funcions del servei és la "Implantació d'actualitzacions , noves versions, upgrades, suport a les proves".

En el cas de Liferay les versions instal·lades a l'APB són la 6.1 GA3 i 6.0, però la darrera versió de Liferay és la 6.2.

- Llavors ¿està inclosa en l'abast del servei l'actualització a aquesta nova versió 6.2? ¿i posteriorment a les noves versions que Liferay vagi alliberant?

**RESPOSTA:**

**El servei te disponible una borsa d'hores per dur a terme treballs com per exemple els canvis majors sobre la infraestructura, el cas de passar de la versió 6.1 GA3 i 6.0, a versió 6.2 seria un exemple vàlid, vol dir que és una tasca que es valora a part, de forma consensuada amb l'APB, i es factura contra la borsa d'hores.**

**PREGUNTA:**

En cas afirmatiu, ¿l'actualització inclosa a l'abast del servei és només els mòduls propis del Liferay o s'han de actualitzar les configuracions i els desenvolupaments (themes, css, plantilles, portlets,...) sobre Liferay que es estiguin afectats per l'actualització?

**RESPOSTA:**

**La actualització contemplada dins de l'àmbit del plec contemplaria la migració dels binaris del Liferay, mòduls i BD pròpia del Liferay. No contemplaria la adaptació del contingut, ni desenvolupaments fets a mida a sobre del mateix. Si entraria però suport tècnic a tercers per les adaptacions necessàries prèvies a la migració de versió.**

**PREGUNTA:**

La mateixa consulta sobre les actualitzacions de la versió d'Alfresco (actualment l'APB en versió 3.4.4, **quan la versió actual és la 5.0**).

**RESPOSTA:**

**El servei te disponible una borsa d'hores per dur a terme treballs com per exemple els canvis majors sobre la infraestructura, que aplicaria a una actualització de la versió d'Alfresco, aquesta tasca es valora a part, de forma consensuada amb l'APB, i es factura contra la borsa d'hores.**

**PREGUNTA:**

¿S'inclou l'actualització de les configuracions i desenvolupaments?

**RESPOSTA:**

**Sí hauria d'incloure l'actualització de les configuracions, però no dels desenvolupaments fets a sobre d'Alfresco, ni l'adaptació d'aplicacions que facin servir les interfícies d'accés d'Alfresco.**



PREGUNTA:

S'inclou la migració dels documents i/o metadades?

RESPOSTA:

**Sí, hauria d'incloure la migració dels documents i metadades.**

PREGUNTA:

**Temes generals:**

- ¿Es pot disposar de la volumetria de les incidències dels mesos de febrer a juny del actual any, de cara a poder validar la tendència de les incidències, y validar que la posta en marxa de la nova infraestructura web de la intranet ja està estable tenint un menor número d'incidències i major disponibilitat del servei en el últim període?

RESPOSTA:

**A continuació es quantifiquen les incidències rellevants a aquest contracte en quant a web e Intranet.**

**Gener 3 incidències**

**Febrer 3 incidències**

**Març 8 incidències**

**Abril 1 incidència**

**Maig 1 incidència**

**Juny 3 incidències**

**Quan al servei de bases de dades, el volum d'incidències/peticions durant el període de juny a febrer d'aquest any és d'un total de 38 peticions, incloent peticions de tasques i incidències.**

PREGUNTA:

¿l'APB te establert un CAB, per a la aprovació de les gestions de canvis, amb reunió periòdica, sent coneguts i validats tots els canvis?

RESPOSTA:

**No**

PREGUNTA:

¿Es pot disposar en la eina actual de monitorització, la configuració de la monitorització o reports de monitoratge de cara a validar la informació de la tipologia de errors i entorns com de la informació disponible per part de la eina de cara a realitzar informes i tendències?

RESPOSTA:

**Ara mateix no tenim disponible aquests informes ajustats als serveis que formen part d'aquest contracte. Si es considera necessari aquesta informació estarà disponible una vegada comenci el servei.**

PREGUNTA:

Sobre el funcionament actual de la eina de monitoratge, ens podríeu donar: Tipus de alertes, Tipus de alarmes, capacitat de suport a la resolució de incidències i problemes.

RESPOSTA:



**L'eina actual de monitorització (TANGO04) és fa servir principalment per calcular la disponibilitat general dels sistemes de l'APB. Tot i que l'eina pot realitzar mesures i proves complexes als sistemes, no està pensada el seu ús com a eina de diagnòstic especialitzada en els sistemes que formen part d'aquest contracte.**

**PREGUNTA:**

¿Es disposa de consola centralitzada, i amb capacitat de control remot, on hi hagi desenvolupat la monitorització de les incidències, capacitat de sistematització de envio de correus, sms, i amb capacitat d'avis i descripció de la incidència monitoritzada?

**RESPOSTA:**

**No**

**PREGUNTA:**

¿Ens podríeu informar sobre el volum de logs diaris que aproximadament es generen per els sistemes: Sistemes operatius, sistemes d'autenticació, routers, firewalls, aplicatius, productes eines a monitoritzar e incluídes en el plec?

**RESPOSTA:**

**No es disposa en l'actualitat del volum conjunt de logs, degut a l'heterogeneïtat de l'arquitectura**

Barcelona, 20 de julio de 2015

**SERVICIO DE CONTRATACIÓN.**

  
**Port de Barcelona**  
Secretaria General  
Contractació