



Resolución Dudas

Mantenimiento, Hosting y Licencias SAP
Número de expediente: S-14060054

Fecha: 18.09.14



ÍNDICE

Resolución Dudas recibidas Pliegos.....	3
Recibidas día 19.08.2014	3
Recibidas día 22.08.2014	7
Recibidas día 26.08.2014	8
Recibidas día 29.08.2014	8
Recibidas día 04.09.2014	10
Recibidas día 18.09.2014	10



Resolución Dudas recibidas Pliegos

Recibidas día 19.08.2014

1. **Para dimensionar correctamente la plataforma de SAP, necesitaríamos saber el número de SAPs por entorno o si no el informe earlywatch. (Preferiblemente el número de SAPs por entorno).**

Respuesta: El dimensionamiento de la plataforma no se realiza por SAPs sino a través de los parámetros que se indican en el Pliego Técnico (Numero de CPU virtuales asignadas, GB de RAM dedicados y tamaño de espacio en disco proporcionado). Dado que existen desarrollos Z en la Plataforma no es posible aplicar la herramienta Quick Sizer para el dimensionamiento estándar de SAPs.

2. **En la página 35 del pliego técnico, no nos cuadra que el sistema SAP ECC producción tenga 2 procesadores y no venga que tenga cores. ¿Podéis confirmar si es un error o realmente son procesadores de un único core?**

Respuesta: No existe ningún error. En la página 35 del Pliego Técnico se indica literalmente la siguiente información que responde a su cuestión:

Sistema SAP ECC Producción
-HP Proliant DL580 G7 E7530.
-2 Intel Xeon (4 Core) HT
-16 GB RAM.
-Escalable a 4 proc.
-Dedicado.

3. **De manera repetitiva no nos cuadran los tamaños de los logs que aparecen.**
 - a. **Por una parte nos aparece un cuadro en base de datos con tamaño de logs, que en general suele ser del orden de Mb**
 - b. **Luego en las unidades nos aparece una unidad dedicada a los logs, que suele ser del orden de Gb**
 - c. **El espacio difiere mucho en ambas, así por ejemplo en la página 37 para el SAP BW producción tenemos que los logs son 51 Mbs usados y sin embargo si lo miramos en unidades nos aparece (22,3 Gb free of 55,8, es decir que se están usando más de 30 Gb para los logs). ¿qué dato tomamos para dimensionar?**

Respuesta: La diferencia de espacio que se menciona responde a que la unidad lógica D: ocupa un tamaño que se indica en el pliego, el resto de tamaño ocupado son logs temporales de copias de seguridad de otras herramientas. Por tanto, para realizar el dimensionamiento deben tomar como dato el Snapshot de Base de Datos que ha sido proporcionado a través de la transacción ST04.

4. **Necesitamos aclarar que entendéis por “dedicado” a Agencia EFE. Si por dedicado estáis entendiendo que son máquinas exclusivamente para vosotros, o si estáis entendiendo que esa máquina es exclusiva para ese módulo SAP. Entendemos os referís a que es exclusiva para el modulo SAP pero nos parece a simple vista algo excesivo el dimensionamiento de la infraestructura.**

Respuesta: Cuando se indica que es “dedicado” se refiere a que es en exclusiva para el Modulo SAP.

5. **Necesitamos aclarar en la página 42 por qué nos dais el modelo PC local. ¿qué nos estáis dando, el pc de los usuarios finales que se conectan a la plataforma ERP? ¿con que fin?**

Respuesta: El PC local indicado en pliego es el de los usuarios finales que se conectan a la plataforma. El motivo es describir con todo el detalle posible el entorno tecnológico de la organización.

6. **Nos faltan los tamaños de los discos de desarrollo y test, tanto de BBDD como de aplicativos de estos módulos.**



Respuesta: Se considera que con la información incluida en el Pliego es suficiente para dimensionar correctamente la plataforma. Desconocemos a qué se refieren cuando mencionan los “aplicativos de estos módulos”.

- 7. Necesitamos conocer a que os referís con alta disponibilidad en la página 8. Si requerís otra infraestructura preparada o no, o si vale con que si se falla la máquina física en la que están los servidores virtuales, los desplaguemos en otra máquina física. ¿pero qué ocurre si hay un meteorito/bomba en Alcala? Telefónica no tendría copia de esas máquinas virtuales para poderlas desplegar en otro CPD.**

Respuesta: Cuando se indica de alta disponibilidad se refiere a que el servicio a contratar se prestará en el entorno de producción en modo 24x7x365. Los índices de disponibilidad aceptables están establecidos según ANS.

- 8. Temas ANS de la pagina 30 y 31:**
a. ¿tenemos que tener el CPD replicado? No sabemos hasta qué nivel de desastre tenemos que tener contingencia.

Respuesta: La respuesta es la misma que en la pregunta anterior.

- 9. En la parte de comunicaciones no nos queda claro qué requerís, una conexión macrolan contra Espronceda?**

Respuesta: Se requiere una macrolan contra la sede central de Agencia EFE, situada en Avenida de Burgos.

- 10. En la página 13 se indica “Agencia EFE requerirá de conectividad entre sus instalaciones y las del adjudicatario del servicios...”**

En la página 14 viene “Línea de comunicaciones para acceso al CPD Cloud” Esta línea de comunicaciones está incluida en otro servicio de Agencia EFE

Entendemos, que lo que hay que valorar son las comunicaciones en CPD. Además pero necesitaríamos saber si va a ser conectividad a través de macrolan/vpnip o todo directamente a través de internet. Throughput

Respuesta: Inicialmente está previsto que la conectividad sea a través de macrolan con posibilidad de “escalar” en un futuro.

- 11. Indicáis que hay que devolver los datos de backup, al finalizar el contrato, en formato compatible con el software de backup de Agencia EFE. ¿pero qué software de backup usáis?**

Respuesta: El software de backup actual es propiedad del proveedor actual. Se contemplará un periodo de migración de los datos de backup en caso de modificación de proveedor.

- 12. No entendemos el backup de los entornos de desarrollo y test. Aplicar las políticas de backup que describís en las pagina 10, no vemos sentido ya que las máquinas están levantadas 15 días en el mejor de los casos siendo lo más frecuente 1 día. ¿qué sentido tiene hacer un backup de ciclos que no se completarían por qué las máquinas no estarían levantadas, ya que solo están 15 dias o 1-2 dias levantadas? ¿no valdría con un snapshot de las máquinas o una clonación en caliente?**

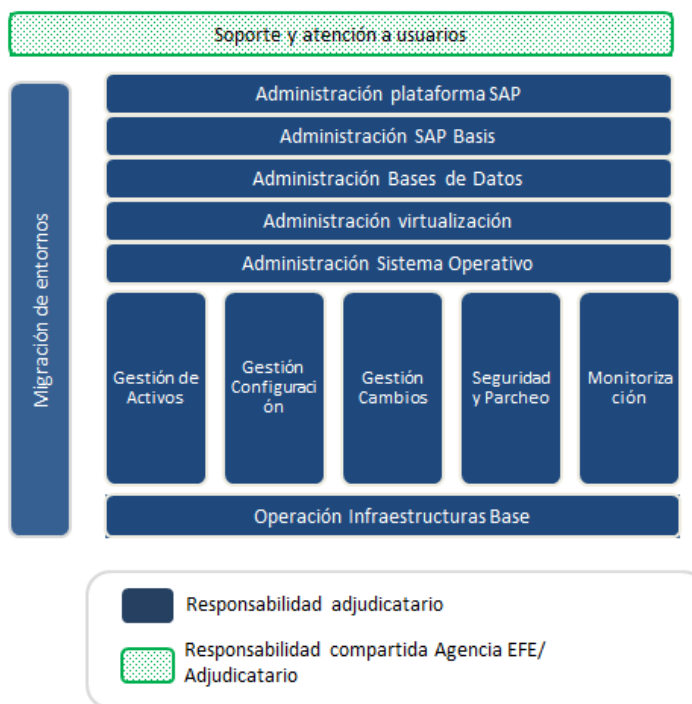
Vemos excesivo el planteamiento de políticas de backup en un entorno de desarrollo y test (si tiene sentido para producción) La clonación en caliente la tendremos disponible en el próximo upgrade de VDC.



Respuesta: Las políticas de backup descritas en la página 10 son una propuesta de la Agencia y cada proveedor deberá ajustarlas o adaptarlas dependiendo de los backup de desarrollo y test, en función de los ciclos de las maquinas.

13. En la página 6 hay un gráfico de responsabilidades que no se ve bien la diferencia de colores. ¿Podéis facilitárnoslo?

Respuesta: Se adjunta grafico en color.



14. La información de los pantallazos del Anexo 3 no se ve muy bien. ¿Podrían mandarnos la información nuevamente? Con los pantallazos en un Word sería suficiente.

Respuesta: Enviar los pantallazos originales del Anexo 3. Dimensionamiento de la plataforma.

15. Para la gestión de la facturación electrónica, entendemos que no existe un gestor documental como tal, ¿no? Sólo un almacenamiento donde se van almacenando los ficheros correspondientes.

Respuesta: En la actualidad existe únicamente almacenamiento de los ficheros.

16. Monitorización: ¿existe actualmente ya algún tipo de monitorización implantada en el Solman de la Agencia?

Respuesta: Actualmente no existe monitorización implantada en el SolMan, únicamente se proporcionan informes earlywatches de cada entorno con frecuencia semanal.

17. Licencias de SAP: entendemos que el proveedor se hará cargo solo del coste de mantenimiento anual de las mismas (22% del precio de compra) y de las nuevas adquisiciones (no incluido en el alcance) ¿es correcto? ¿a cuánto asciende el precio de compra o cuanto se paga actualmente de mantenimiento anual?



Respuesta: Efectivamente el proveedor se hará cargo solo del coste de mantenimiento anual de las mismas y de las nuevas adquisiciones (no incluido en el alcance). No se puede facilitar información sobre costes actuales.

18. Licencias:

Hemos entendido que las licencias que necesite el equipo de mantenimiento corren por cuenta del proveedor, es correcto?

Otras licencias: no queda claro el modelo de licencias...

Las de BBDD normalmente están incluidas o junto con las de SAP, es así?

En cuanto a las de SO entendemos que correrán por cuenta del adjudicatario, es correcto?

Respuesta: Según se indica en el Pliego técnico pagina 9 en relación a licencias:

“La Agencia EFE aportará exclusivamente las siguientes licencias de software para la ejecución de los servicios SAP.

Quedará incluido en el ámbito del contrato el Mantenimiento de las licencias de software SAP actuales de la Agencia EFE a partir de la fecha indicada anteriormente y hasta la finalización del contrato (o en su caso hasta la finalización de las correspondientes prórrogas) sin coste adicional para la Agencia.

El ofertante deberá proveer sin coste alguno para la Agencia EFE el resto de licencias y mantenimientos necesarios para la ejecución de los servicios así como las necesidades de sus equipos de trabajo: sistemas operativos, ofimática, BBDD, sistema de virtualización, copias de seguridad, etc.”

19. El porcentaje de las 200 horas que se estiman para las tareas de SAP Basic y las que irían de cara a evolución/corrección.

Respuesta: Las 200 horas de consultoría se refieren al servicio de mantenimiento y soporte. Las tareas de SAP Basic quedan incluidas en el ámbito global del contrato no computando en esta bolsa de horas.

20. Necesitamos saber si la herramienta de ticketing puede ser cualquiera o tiene que ser Jira. En este sentido, ¿hay alguna integración con Jira con alguna herramienta?

Respuesta: El proveedor puede proponer la herramienta de ticketing más adecuada para el servicio. Según se indica en el pliego técnico en este sentido, será valorable la Implantación de herramienta para la gestión de interacciones (Incidencias, peticiones y consultas) del servicio que estén integradas con la plataforma SAP (preferiblemente usando Solución Manager).

21. Se solicita una bolsa de horas de un mínimo de 200 horas/mes de consultoría y asistencia técnica. ¿Sería posible indicar una distribución estimada de esta bolsa de horas entre SAP Business Suite y SAP HR?

Respuesta: Los datos de volumetría del servicio de mantenimiento y soporte de los módulos incluidos en SAP Business Suite y del módulo SAP HR se pueden consultar en el "Anexo 1. Volumetría del servicio".

22. Se han facilitado las volumetrías de horas consolidadas por componente del servicio para el dimensionamiento del Servicio de Mantenimiento y soporte SAP.¿Sería posible disponer de dichas volumetrías desglosadas por módulo?"

Respuesta: La información que únicamente ese facilita en este sentido es la incluida en el "Anexo 1. Volumetría del servicio".



Recibidas día 22.08.2014

23. PCAP: dentro del apartado 8.3 (Documentación administrativa), en la documentación exigida, pasa del A9 a A11. Queríamos saber si es una errata de numeración o realmente falta dicho apartado A10

Respuesta: Se ha detectado un error de numeración en el documento. Se sube el documento corregido.

24. PCAP: en el apartado 8.4 (Documentación técnica), en la pag 16 se menciona que se adjunta en anexo el modelo de CV, sin embargo no aparece (hemos apreciado que en los anexos pasa de la pag 60 a la 63, puede que esté ahí el problema...)

Respuesta: Efectivamente faltan las páginas 60 a 63 y en ellas estaba incluido el modelo de CV. Se sube el documento corregido

25. PCAP: en el apartado 8.5.3 se indica que hay que señalar con una cruz la mejoras incluidas en el Anexo Proposición económica, sin embargo no aparece (quizás sean porque faltan las pag 61 y 62 de los anexos)

Respuesta: Este apartado se refiere únicamente a que es necesario incluir en el sobre C las MEJORAS que la empresa licitante va a incluir en su oferta.

26. PPT: en la pag 13, en "Visión general", se especifica que "Agencia EFE requerirá conectividad entre sus instalaciones y las del adjudicatario del servicio con objeto de proporcionar no sólo a usuarios sino que también puedan cubrir las necesidades de publicación en Internet de los diferentes portales". Luego en la pag 50, en "aspectos generales", se indica ".....La salida de los portales se realizará a través de la intranet de la Agencia EFE". Nos podrían confirmar que NO sería necesario incluir un línea de Internet para dicho acceso, sino que el acceso a Internet se alcanzaría a través de la P2P (Colt y/o Macrolan Telefónica) que proveería la agencia EFE?

Respuesta: Queda como decisión del adjudicatario decidir si aporta una línea Internet para la conectividad global - infraestructura del proveedor - o extender el servicio de Internet que tiene Agencia Efe. En este último caso, sería el adjudicatario quien se pusiera en contacto con el proveedor de servicios de Agencia Efe, para extender además del servicio LAN, el servicio de Internet.

27. PPT: en la pag 32, en "Prestaciones adicionales" se valora la Implantación de herramienta para la gestión de interacciones (incidencias, peticiones y consultas) del Servicio que estén integradas con la plataforma SAP (preferiblemente usando Solution Manager). Nos pueden aclarar un poco más esta mejora, no la entendemos. Se refiere a facilitar una herramienta de gestión de incidencias?. Por lo que hemos visto en el pliego actualmente la Agencia EFE usa el JIRA para la gestión de incidencias, proporcionado por el actual proveedor de servicios. Nosotros proveeríamos la nuestra (Remedy), o requieren/prefieren alguna otra?

Respuesta: Agencia Efe, no dispone de una herramienta de tickets en propiedad para la resolución de incidencias. Se utiliza la del actual proveedor, que es Jira. Para evitar esta dependencia se propone como prestación adicional implementar la herramienta de tickets de SAP, Solución Manager. Según se indica en el pliego:

“Serán valorables las siguientes prestaciones adicionales:

- Implantación de herramienta para la gestión de interacciones (Incidencias, peticiones y consultas) del servicio que estén integradas con la plataforma SAP (preferiblemente usando Solución Manager).

Se valorará que la herramienta de monitorización se adecúe a las necesidades de la Agencia EFE en función de lo indicado en el PPT.

0: No cubre las necesidades



100: Cubre las necesidades"

28. **Excel "Propuesta económica". A nuestro juicio, creemos que el excel está mal, pues aparece el precio de la hora adicional de consultoría sumando al total (cuando es bajo demanda) y debería aparecer un apartado para el fijo mensual (donde irían todos los servicios del alcance). Nos lo podrían confirmar?.**

Respuesta: El modelo Excel de "propuesta económica" es correcto. Para el cálculo del precio global del contrato se deben considerar todos los costes previstos, tanto los fijos como los variables; estos últimos se han estimado en base a histórico reflejado en la volumetría del servicio. Se ha incluido por tanto el precio hora de consultoría bajo demanda dentro del Excel aunque no estén dentro del alcance de los servicios (fijo).

Recibidas día 26.08.2014

29. **Para calcular el apartado 3 del excel, el precio anual contemplaría todo lo reflejado en el apartado 4 del PPT (gestión plataforma, SO, servidores, virtualización, monitorización, backup, etc, así como las 200 h/mes y la auditoría anual). Para que cuadre ese precio habría que dividir el total entre 3492, pero ese precio/hora no sería el precio/hora del soporte adicional a las 200h/mes, sería mayor.**

Veamos un caso práctico: supongamos que la anualidad de los servicios (concepto fijo) + los servicios de consultoría incluidos (200h/mes y auditoría) son 122.220 €/año. En el excel habría que poner que el precio unitario (€/hora) es de 35€. Sin embargo el precio de la hora adicional de consultoría (a partir de las 200h/mes) no serían 35€/h sino menor. Como reflejamos eso??

Respuesta: A modo orientativo y en base a histórico, se estima un consumo medio mensual de 291 horas/mes, lo que supone un consumo anual estimado de 3.492 horas/año.

Según se indica en el apartado "4.9.1. Bolsa de horas de soporte a la integración de SAP" del pliego técnico el precio hora que se indique en la oferta corresponderá al **exceso de horas requeridas** para consultoría y soporte, más allá de las 200 h/mes incluidas en el alcance, que serán facturadas de manera independiente por el adjudicatario.

30. **Adicionalmente, les planteo otra duda: cuál es el caudal actual de la línea de comunicaciones P2P (Colt y/o Macrolan Telefónica) entre el actual adjudicatario y la Agencia EFE. Respecto al caudal de Internet, se utiliza una salida adicional desde el actual prestatario o se utiliza la propia de la Agencia (alcanzable a través del P2P?, de cuánto es el caudal de Internet actual?.**

Respuesta: El caudal de la línea de comunicaciones es de 100Mb Lan y 2Mb para el Portal Comercial, salida del proveedor, y 10Mb Portal del Empleado salida por Agencia Efe.

El actual prestatario del servicio tiene una salida internet para el Portal Comercial y Agencia Efe tiene otra salida para el Portal del Empleado.

Recibidas día 29.08.2014

31. **¿Nos podéis por favor dar una idea del número de incidencias, peticiones y consultas que se suelen hacer a lo largo del año segregadas por prioridad? Con las estadísticas anuales o de un mes normal (no agosto) nos valdría.**

Respuesta: A continuación y a modo de ejemplo, se presentan datos de incidencias:

Incidencias/año		
Peticiones de Servicio	30	<u>Prioridad incidencia</u>



Incidencias (excepto módulo HR)	77	Muy alta	12
		Alta	62
		Baja	4
Incidencias módulo HR	139	Alta	10
		Media	57
		Baja	72

32. Por otra parte ¿tenéis identificadas de estas incidencias/peticiones/consultas cuantas son a nivel de plataforma y cuantas a nivel funcional?

Respuesta: A modo orientativo, el desglose de incidencias por plataforma de manera aproximada (ya que no se disponen de datos integrados) sería la siguiente:

Incidencias por plataforma		
Incidencias	ERP	68%
	- Portal empleado	25%
	CRM	5%
	BI	2%

Agencia Efe, entiende por plataforma, los diferentes módulos de la solución Business Suite.

33. Estamos viendo que a lo largo del pliego se habla de equipo de trabajo ¿es posible tener un equipo de trabajo compartido con otros clientes?

Respuesta: Según se indica en el apartado “6.2. Equipo de trabajo” incluido en el Pliego Técnico:

“Los componentes del Equipo Mínimo tendrán una dedicación muy elevada al proyecto, en torno al 50%. El licitador deberá aportar el curriculum vitae de cada uno de los componentes que conforman su Equipo Mínimo, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de la titulación, formación y actividad profesional).”

(...)

Cambios en el personal técnico

El Equipo de Trabajo del adjudicatario estará compuesto por las personas que éste haya indicado en su oferta. La Agencia EFE considera crítico para el cumplimiento de los objetivos de estos servicios la estabilidad del Equipo de Trabajo, minimizando las rotaciones no planificadas de los mismos.”

Por tanto, es posible disponer de un equipo de trabajo compartido siempre que se cumplan las exigencias del pliego y se dé respuesta en tiempo y forma a las necesidades de Agencia EFE.

34. ¿Cuál es la definición de contingencia para Agencia EFE?

Respuesta: En Agencia Efe se entiende por contingencia la imposibilidad de ejecutar un proceso crítico o la caída de un servidor. Por ejemplo, la ejecución del proceso de nómina es un proceso crítico y por tanto, un error o incidencia en la plataforma SAP que impida ejecutar ese proceso sería denominado como contingencia.



Recibidas día 04.09.2014

35. Si las 200h/mes serán facturadas de manera independiente por el adjudicatario al precio/h indicado en el precio y las que sobrepasen se facturarán aparte a ese mismo precio, no?. Entonces en el "Formulario de Propuesta Económica", en Servicios de Consultoría y Soporte, no debería poner 2400 uds/año (200h/mes), para poder encajar el importe global del contrato en el precio de licitación? Si se ponen 3.492 uds/año (291h/mes) se excedería el importe de licitación.

Respuesta: Según se indica en el apartado "4.9.1. Bolsa de horas de soporte a la integración de SAP" del pliego técnico, el precio de los servicios de consultoría que se indican en la oferta se desglosa en dos bloques:

- a) Por un lado se ha definido una línea base inicial de 200 horas/mes que serán facturadas cada mes de manera estable por el adjudicatario. El número de horas que, eventualmente, no se consuman o se consuman en exceso a lo largo del mes se acumularán para el/los próximos meses, no perdiéndose en ningún caso.
- b) Por otro lado se han estimado, a modo orientativo y en base a histórico, una previsión de horas adicionales a la línea base destinadas a peticiones específicas.

El coste hora de ambos bloques es el mismo y se corresponderá con el precio/hora que el adjudicatario determine en su oferta en el "Formulario de Propuesta Económica".

Si bien no es posible conocer con exactitud las necesidades reales de horas de consultoría ni la Agencia EFE puede establecer un compromiso de peticiones más allá de una línea básica, se ha considerado preciso estimar las necesidades para proyectos especiales. A modo orientativo y en base a histórico, se estima un consumo anual global de 3.492 horas.

Recibidas día 18.09.2014

36. Nos gustaría que nos aclararan que se debe incluir en el capítulo 9 "Propuesta de condiciones de ejecución del contrato", según se describe en el índice propuesto del Anexo 4 del PPT.

Respuesta: En este apartado cada empresa deberá reconocer expresamente que conoce y acata las condiciones establecidas tanto en el pliego de condiciones técnicas como en el pliego de condiciones administrativas que rigen el procedimiento de contratación, y en caso de que adicionalmente haya incluido en su propuesta alguna condición especial de ejecución de contrato (por ejemplo, subcontrataciones, condiciones de carácter social) deberá indicarlo en este punto.