

21000062

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

DUBTES PLANTEJATS

1) 10.19.1.2 Descripció del servei.

"Volumetria de trucades, e-mails, IRIS: Volumetries aproximades mensuals per canal, segons experiència d'anys anteriors:"

En el plec s'aporta el volum mensual aproximat d'e-mails, IRIS i trucades que es realitzen al servei actual. Per comptar amb la tipologia de peticions, incidències, i maduresa de les àrees funcionals suportades en SAP TRM, si us plau, ens podríeu aportar extracció amb el detall de tiquets existents en l'actualitat?.

La informació que ens agradaria disposar per fer una millor anàlisi de la situació i una proposta més acurada seria:

- Informació de tots els tiquets tancats (resolts, cancel·lats, duplicats ..) en l'últim any
- Informació de tots els tiquets oberts en el moment de la extracció
- Contingut de l'extracció (informació dels tiquets):
 - Totes les dates disponibles (creació, tancament, resolució, cancel·lació ...)
 - Tipologia de el tiquet (servei: correctiu, recurrent, evolutiu, sv. transversal de manteniment).

Resposta: La informació detallada dels tiquets es lliurarà a l'empresa adjudicatària així com la base de dades de coneixement amb els protocols que marca l'IMH per a les consultes habituals. Com s'esmenta en el plec de condicions, el volum de tiquets que, de mitjana, ha arribat mensualment durant el darrer any és el següent:

- eMail: 40 tiquets
- IRIS: 200 tiquets
- Telèfon: 450 tiquets

Cal tenir en compte, però, que són habituals fluctuacions significatives d'un mes a un altre depenent de les posades en producció de canvis o noves funcionalitats en les aplicacions a què es dona suport.

Les darreres dades que disposem de forma consolidada corresponen al mes de maig 2021, on el volum va ser notablement més baix que la mitjana del darrer any:

- eMail (maig 2021): 39 tiquets
- IRIS (maig 2020): 55 tiquets
- Telèfon (maig 2020): 207 tiquets

21000062

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

Informació dels tiquets

- Entrada:
 - El mitjà d'arribada (eMail, IRIS, telèfon)
 - Data i hora d'entrada
 - Data i hora de tractament inicial
 - Resposta inicial al ciutadà
- Classificació
 - Aplicació a què fa referència
 - Tipus de tiquet (consulta, incidència tècnica, petició, queixa)
 - Motiu del tiquet (selecció de motius tipificats)
- Escalat:
 - Data i hora d'escalat
 - Grup a qui s'escala
 - Resposta obtinguda del grup escalat
- Tancament
 - Data i hora de tancament
 - Resposta final al ciutadà (si és diferent o addicional a la inicial)

Actualment, els tiquets responen a aquestes estadístiques:

- Aplicació
 - 65-70% corresponen a e-Notificació
 - 20-25% a e-Multes
 - la resta repartits entre la resta d'aplicacions
- Tipus de tiquet:
 - 95% consultes
 - 5% incidències tècniques
 - 0% de peticions i queixes

2) COMPROMÍS DE MILLORES

- "Per facilitar la revisió es lliurarà la informació de detall en les millores de l'experiència en l'equip tècnic, que presenti els perfils anteriors tant l'experiència requerida com l'addicional, si es disposa, amb la següent informació en format taula:"
- Addicionalment a aportar la taula de millores en nombre d'anys addicionals per perfil requerit de l'equip, si us ens podríeu aclarir si la informació de detall que es demana en format taula, ha de contemplar una línia per perfil requerit o tantes línies com a consultors vagin a cobrir aquest perfil.

21000062

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

Resposta: Tantes línies com a consultors vagin a cobrir aquest perfil.

3) 10. REQUERIMENTS ESPECÍFICS

- "Respecte al volum d'usuaris afectats pel sistema SAP TRM de gestió de l'IVTM estima sobre uns 853 usuaris de l'Ajuntament i en ..."
- En els diferents apartats es proporciona volum d'usuaris afectats. Si us plau ens podríeu aportar volum total d'usuaris finals. Ja que un mateix usuari, pot ser executor de més d'un procés i per tant, la suma de tots els volums aportats podria portar a un error en l'enteniment el volum total aproximat d'usuaris finals.

Resposta: actualment a l'entorn de producció (HMP) hi ha 1.490 usuaris nominals i a l'entorn productiu de formació (HMF) hi ha 423 usuaris.

4) 4.2.5.2. Durant la recepció de l'aplicació

- "Després del procés d'acompanyament, l'adjudicatari del present contracte assumirà la gestió del manteniment correctiu derivat del projecte durant sis mesos sense cost per l'IMI, comptant a partir de la data de l'acta de lliurament"
- S'entén la durada del contracte són 3 anys des del 1 de Gener de 2022, amb possibilitat de ser prorrogat fins a 2 anys mes. En el cas de noves entregues on els 6 mesos de manteniment correctiu vagin més enllà de final any 3 o final any 5 (en cas de pròrroga), s'han de contemplar mesos addicionals fins al compliment dels 6 mesos de suport post-arrencada superant la data fi contracte establerta?

Resposta: No, excepte en el cas de de noves entregues on els 6 mesos de manteniment correctiu vagin més enllà de final any 3, si s'executa l'opció de pròrroga. En el cas de noves entregues on els 6 mesos de manteniment correctiu vagin més enllà de la data final de contracte (pròrroques incloses) "la gestió del manteniment correctiu derivat del projecte durant sis mesos sense cost per l'IMI" es donaria per finalitzada a la fi del contracte.

5) 5.6.5.6 Qualitat de Programari

- "Dins d'aquest conjunt de proves es preveuen les de càrrega, regressió i conceptuals, que es realitzaran utilitzant els mètodes, eines i programari accessori que l'IMI determini, obligant-se l'adjudicatari a la realització i / o col·laboració en la confecció dels scripts corresponents a aquest efecte. "

Ens podríeu proporcionar l'eina de creació de scripts de proves actualment en ús?

Resposta: L'eina que habitualment fa servir l'IMI és Jmeter i Selenium

21000062

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

6) 9. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

- "L'IMI es reserva el dret d'utilitzar un altre sistema per extreure la informació que permeti fer el seguiment del contracte i ..."
- Si us plau, ens podríeu proporcionar el sistema actual per extreure la informació per a la gestió i seguiment del contracte

Resposta: Es configura l'eina JIRA.

7) 5.6.5.9 Actualització dels Entorns

- "També, si l'IMI ho considera, es plantejarà la migració a HANA durant la durada del contracte."
- En cas de migració a Hana, seria una migració tècnica Hana (SOF: només base de dades) o es contempla la migració a S4H.

Resposta: Es contempla la migració a S4H

8) 4.2.7. formació

- "S'inclouen tasques relacionades amb formacions tècniques o funcionals. Aquestes formacions poden ser presencials i / o realitzades a la plataforma de formació que l'IMI determini, de manera que quedin preparades per utilitzar-se en el futur"
- Si us plau, ens podríeu informar sobre quina és la plataforma de formació actualment en ús?

Resposta: Actualment es combinen formacions en Moodle amb algunes actuacions presencials/telemàtiques sobre SAP (entorn de formació HMF).

9) 4.2.7. formació

- L'adjudicatari haurà d'utilitzar l'eina d'enquestes per a la preparació i enviament de les enquestes, ...
- Si us plau, ens podríeu informa sobre quina és la plataforma d'enquestes actualment en ús?

Resposta: Actualment es realitzen les enquestes amb documents d'ofimàtica. En procés de seleccionar l'eina corporativa de l'IMI.

10) 4.2.8. Sondes de monitorització i consultes preventives

- "S'ha d'obrir petició de modificació de sonda a través de l'eina estàndard d'IMI, adjuntant la documentació de el disseny modificat."
- Ens podríeu proporcionar informació sobre l'eina estàndard de l'IMI per a la creació i gestió de sondes de monitorització actualment en ús.

21000062

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

Resposta: Nimbus és un sistema de monitorització transaccional que obté dades de Disponibilitat en reproduir la visió de l'usuari real a l'hora de fer una sonda que obtingui les dades d'un Servei. Per tant, quan calgui fer una petició de sonda haurem de tenir en compte aquests aspectes i aquesta situació (la sonda ha de reproduir la navegació del que seria un usuari real).

Els robots nimbus són estacions de treball igual que les que utilitza l'usuari real: sistemes window, corporatius o, en el cas que mesurem l'usuari extern, estacions amb un navegador estàndard del que té una majoria d'usuaris a casa seva.

Les sondes s'executen cada deu minuts per obtenir dades suficients que permetin obtenir uns slas els més acurats possibles i propers a la Disponibilitat i rendiment del Servei que mesurem. No obstant, es pot incrementar o disminuir aquest interval de proves.

El servidor que actualment té la plataforma nimbus és Windows 2008 server.

11) 4.4.2.1. Help Desk

- "La realització d'aquest servei de SAU específic d'Hisenda forma part de l'abast d'aquest contracte"

Ens podríeu proporcionar informació sobre l'eina que actualment està en ús per a la creació i gestió d'incidències o consultes de l'SAU específic d'Hisenda.

Resposta: L'eina que utilitza l'actual proveïdor és el Sharepoint.

12) 4.4.2.4. Coordinació de la documentació

- "Aquesta documentació es mantindrà actualitzada a les eines que l'IMI proveeixi als proveïdors".
- En quin grau la documentació amb la qual es compta en l'actualitat, està actualitzada, és completa i reflecteix l'abast i operativa actual tant a nivell funcional com tècnic?

Resposta: La documentació està actualitzada. Actualment en fase de revisió i previsió de disposar d'una versió actualitzada completament a finals del 2021

13) 4.4.2.4. Coordinació de la documentació

- "El proveïdor atindrà els processos de Gestió Documental de l'IMI que siguin d'aplicació en el present plec, especialment aquells relacionats amb la incorporació automàtica de la documentació a la gestió de el coneixement"
- Ens podríeu proporcionar solució tècnica actualment en ús, per alimentar la documentació relacionada amb el contracte: eina de gestió del coneixement i fluxos d'actualització existents.

21000062

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

Resposta: En procés de seleccionar l'eina corporativa de gestió del coneixement de l'IMI. A nivell d'emmagatzematge col·laboratiu de la informació, s'utilitzen les unitats de xarxa corporativa.

14) 7. EINES DEL SERVEI

- "A continuació es detallen algunes de les eines que s'utilitzen en l'actualitat en l'IMI per a la gestió de nous Desenvolupaments, Manteniments Evolutius i incidències en funció del tipus de contracte que s'estigui executant."
- Ens podríeu proporcionar el nom de l'aplicació i tecnologia que el suporta per a cadascuna de les eines.

Resposta: L'IMI comunicarà a l'adjudicatari a l'inici del contracte la relació concreta d'eines del servei i podrà canviar-les durant l'execució del contracte, informant al corresponent adjudicatari amb una antelació mínima de 30 dies naturals.

15) 4.2.8. Sondes de monitorització i consultes preventives

- Quin és el volum actual de sondes actives?

Resposta: Actualment es disposa de 2 sondes al monitor NIMBUS productiu i de 10 consultes preventives, implementades en SAP TRM.

16) 4.2.8. Sondes de monitorització i consultes preventives

- En què tecnologia / plataforma estan construïts els robots NIMBUS? Són equivalents a les sondes o aquestes són un subconjunt d'aquests robots?. Quants hi ha actius en total?

Resposta: veure resposta núm. 10) per tecnologia NIMBUS

Les consultes preventives són consultes específiques a la base de dades per a detectar possibles incoherències entre estats. S'executen mensualment.

17) Quin és el volum actual de sondes actives?

En quina tecnologia / plataforma estan construïts els robots NIMBUS?. Són equivalents a les sondes o estan com un subconjunt d'aquests robots. Quants hi ha actius en total?.

Resposta: Sondes Nimbus productives de la Unitat de servei d'Hisenda

1/ IVTMAutoliquidacions

- Tributs vehicles. Servei del portal de tràmits

21000062

Serveis de Manteniment i Evolució d'Aplicacions Informàtiques (AM) de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible

2/ SARTRM

Serveis assignats a la sonda per obtenir dades de disponibilitat, no hi ha una sonda específica amb funcionalitats diferents per a cada servei, tots els serveis es valoren amb la mateixa sonda:

- SER0056 – Notaris
- SER0057 - Tributs vehicles
- SER0058 - Tributs IBI i Cadastre
- SER0059 - Tributs Plusvàlues
- SER0060 - Tributs IAE
- SER0061 - Tributs Residus
- SER0063 - Contribuent
- SER0064 - Comptabilitat, deute tercers i operacions massives
- SER0065 - Cobraments, domiciliacions, passarel·la i IVR
- SER0066 - Inspeccions, Liquidacions, autoliquidacions i facturació
- SER0068 - Gestió Sancions
- SER0631 - Fraccionaments i expedients de sol·licitud de fraccionament
- SER0632 - Devolucions i expedients de devolucions, no inclou complementàries
- SER0633 - Suspensions, paralitzacions, concursal, inclòs expedient i certificats
- SER0634 - Executiva, notificacions, executiva, derivació responsabilitat i gestió activa
- SER0635 - Embargaments automàtics, CC, ATC, AEAT... i expedients d'embargaments
- SER0636 - Baixes i expedients de baixes, fallits, baixa ofici, baixa prescripció
- SER0637 - Gestió Recursos de Sancions
- SER0638 - Expedients de recursos

18) Tant a la pàg. 57 del PCAP com a la pàgina 78 del PPT es fa referència a la categoria analista funcional J2EE, però a les tarifes es fa referència a analista programador. En el cas de que la nostra tarifa d'analista funcional no fos la mateixa que la d'analista programador, com ho podríem indicar? Quin és realment el perfil requerit? Ens podríeu indicar les tarifes de l'analista funcional J2EE?

Resposta: El perfil i experiència requerits, són els detallats a l'apartat 6.1.2 del plec de prescripcions tècniques (pàgines 75-79). A nivell de quadre de tarifes pel càlcul de la tarifa mitjana de cada servei de contracte, s'ha identificat com a tarifa corresponent a aquest perfil la corresponent a "Analista Programador/a J2EE", amb un pes del 5% de l'equip assignat a cada servei de contracte. Indiqueu la vostra proposta en el perfil analista funcional J2EE.