

Respuestas a preguntas recibidas para el proceso de licitación del expediente DTC 414/2021 “Implementación de un modelo de atención a usuarios en Aena”

El contenido de este documento es propiedad de Aena, no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente a otras personas distintas de las incluidas en esta lista de distribución adjunta a este documento, sin la autorización expresa de Aena.

Título

**Respuestas a preguntas recibidas para el proceso de licitación del expediente DTC-414/2021
“Implementación de un modelo de atención a usuarios en Aena”**

Código DTC-414/2021	Versión 1.0	Fecha Versión 16/11/2021
Clasificación <input checked="" type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Restringido <input type="checkbox"/> Confidencial	Tipo de Documento <input type="checkbox"/> Documento técnico <input type="checkbox"/> Presentación <input checked="" type="checkbox"/> Propuesta/Informe <input type="checkbox"/> Otros:	Estado <input type="checkbox"/> Borrador <input type="checkbox"/> En revisión <input type="checkbox"/> Actualizable <input checked="" type="checkbox"/> Informe final
Nombre del fichero	Cuaderno de respuestas a licitadores DTC-414_21.docx	
Ruta del archivo	[]	
Palabras clave	[]	

Resumen del contenido

[...]

Control de la documentación



	Nombre / Puesto	Firma / Fecha
Realizado [responsable/s de actualización y mantenimiento del documento]	Jose Luis de la Torre Tecnico Informatico	
Realizado	M ^a Cristina Gonzalez Gonzalez Dpto Explotación H24 y CPD	
Revisado	Aurelio López Gonzalez Div. Gestión de Sistemas	
Supervisado		
Aprobado		
Conforme		



1	Introducción	5
1.1	Objeto y alcance	5
1.2	Definiciones	5
1.3	Documentación	5
2	Respuestas a preguntas recibidas	6
Anexo [x]		¡Error! Marcador no definido.
Titulo anexo		¡Error! Marcador no definido.

Índice

1 Introducción

1.1 Objeto y alcance

El objeto del documento es recopilar en un único cuaderno las respuestas que Aena S.M.E., S.A. ha considerado oportunas a las aclaraciones a los documentos de licitación del expediente DTC-414/2021 titulado "Implementación de un modelo de atención a usuarios en Aena" solicitadas por los licitadores. Las respuestas contenidas en este documento no modifican o cambian los documentos de licitación.

1.2 Definiciones

No aplica

1.3 Documentación

- Preguntas realizadas por los licitadores sobre los documentos de licitación del exp. DTC-414/2021.
- Pliego de Prescripciones Técnicas que regula el exp. DTC-414/2021.
- Pliego de Cláusulas Particulares del exp. DTC-414/2021.

2 Respuestas a preguntas recibidas

Pregunta 1	Se indican 5.050 licencias para "TrueSight Infrastructure Management Suite" para servidores físicos/virtuales. Por otro lado, hay otras licencias que también aplican a servidores físicos/virtuales, pero que no coinciden en número. Estas son: "BMC TrueSight Capacity Optimizer for Servers Plus" y "BMC Discovery for Datacenter" que tienen 1.900. ¿A qué se debe esta diferencia?
Respuesta 1	Las licencias actuales de los productos "BMC TrueSight Capacity Optimizer for Servers Plus" y "BMC Discovery for Datacenter" son 1900. Estos productos solo están contemplados para servidores específicos, no para la totalidad.
Pregunta 2	¿Podrían desglosar el equipamiento a monitorizar por tipo de tecnología y volumetría? Por ejemplo, cabinas, servidores físicos, servidores virtuales, switches, etc.
Respuesta 2	Actualmente monitorizados unos 4020 servidores entre físicos y virtuales. Estamos en proceso de migración de cabinas de almacenamiento a sistemas HCI.
Pregunta 3	¿Cuál es la volumetría de logs a ingestar en la herramienta de analítica de logs?
Respuesta 3	Se deberá determinar en la fase de análisis y diseño.
Pregunta 4	¿Cuántos ETLs existen actualmente en la parte de Capacity para extraer de información de terceros, con información de tipologías e información de los mismos (función, tipo de conexión, versión).
Respuesta 4	No hay ETLs actualmente desplegados en la herramienta de capacidad, se recogen datos solamente de servidores físicos y virtuales y se basa en la información recolectada por los Agentes de Capacidad de BMC para sistema operativo. En la nueva solución habrá que desplegar tantos ETLs como sean necesarios para entornos de virtualización, cabinas de almacenamiento, etc.
Pregunta 5	¿Cuántas aplicaciones o servicios de negocio se deberían modelar en la parte de descubrimiento?
Respuesta 5	Actualmente 36 servicios modelados. Este número irá creciendo según la pero se irá incrementando durante la vigencia del contrato y según necesidades de Aena.
Pregunta 6	¿Qué versiones existen actualmente de los agentes Patrol? ¿Existen versiones muy antiguas actualmente? ¿Y versiones de SO sin soporte?
Respuesta 6	Versiones 11.X, 9.X. Algunas versiones antiguas sobre sistemas operativos obsoletos windows2003, etc.
Pregunta 7	¿Existen muchos KMs desarrollados de Patrol a medida y reglas de eventos personalizados en ficheros .mrl?
Respuesta 7	Existen algunos KMs desarrollados a medida (PING, SIM, SIGMA, procesos, TIBCO, etc), y personalización de reglas .mrl en células BEM.
Pregunta 8	¿Cuántas aplicaciones se monitorizan actualmente con la parte sintética?
Respuesta 8	10
Pregunta 9	¿Cuál es el número de monitorizaciones sintéticas desplegadas actualmente? ¿Cuántos pasos o transacciones tienen cada una de ellas?
Respuesta 9	80, varía el número de pasos, generalmente en un paso.
Pregunta 10	¿Cuál es el número aproximado de monitorizaciones sintéticas objetivo a desplegar a lo largo de los 3 primeros años de expediente?

Respuesta 10	200 aproximadamente.
Pregunta 11	¿Las 20 licencias para la parte sintética se refiere al número de robots o TEAs desplegados actualmente en diferentes ubicaciones para ejecutar simulaciones?
Respuesta 11	Se refiere a robots, no hay TEAs desplegados actualmente.
Pregunta 12	¿Cuál es el número de aplicaciones objetivo a instrumentalizar con monitorizar con APM y con Experiencia de Usuario?
Respuesta 12	20 - 30 aproximadamente.
Pregunta 13	Cuando se habla de formularios ajustables, ¿se refieren a vistas progresivas?
Respuesta 13	Una vez terminado el punto 3.6.6 (Planificación, análisis y diseño) se tendrá clara esta información.
Pregunta 14	En la Fase I entendemos que también habría que ejecutar la migración a BMC Helix, ¿correcto?
Respuesta 14	Correcto.
Pregunta 15	¿En cuántas entradas se estima el catálogo de servicios para el usuario para cada ámbito (RRHH; jurídica, facilities, financiero...)?
Respuesta 15	Si las entradas se entienden por líneas de negocio para helix business workflow, son las actuales identificadas. Como parte de la integración evolutiva, se incluye la definición de nuevos ámbitos para los que se hará análisis de los ámbitos a incluir.
Pregunta 16	RQ-FN-INC-PRB-02. ¿Qué diferencias se esperan en el UI para los usuarios 24x7?
Respuesta 16	Los usuarios podrán crear las incidencias a través de Smart Recorder, interfaz específica para el registro rápido y que proporciona la visión 360.
Pregunta 17	RQ-FN-CMDB-ACT-12. ¿Con qué fuentes se espera integrar la CMDB?
Respuesta 17	Con herramientas de descubrimiento y aquellos procesos con capacidad para poblar la CMDB ya sean manuales o automáticos.
Pregunta 18	RQ-FN-CMDB-ACT-25. Entendemos que el sistema de etiquetado ya existe. Siendo requerido por la CMDB únicamente la posibilidad de leer los códigos y asignarlos.
Respuesta 18	Correcto. El etiquetado existe. La solución debe permitir el escaneo de los códigos, estos códigos pueden hacer referencia al nombre del activo, número de serie, etiqueta, etc... dicha información debe estar previamente cargada en la CMDB o bien actualizarla de forma manual. De esta manera los códigos serán escaneables.
Pregunta 19	RQ-FN-CMDB-ACT-27. ¿Con qué herramientas de monitorización se espera integrar este enriquecimiento? Entendemos que se debería integrar con una única gestión de eventos.
Respuesta 19	En el caso de integración con soluciones de monitorización, la solución ha de poder integrarse a nivel de topologías (componentes y relaciones en el contexto de aplicaciones y servicios) con soluciones de APM.
Pregunta 20	Entendemos que las integraciones a realizar son las plasmadas en el apartado 3.6.5 exclusivamente, ¿correcto?
Respuesta 20	En el inicio del apartado se especifica de manera clara <i>"En el presente apartado se incluyen requisitos específicos detectados en los procesos y procedimientos actuales de Aena y que deben tenerse en cuenta en el traspaso a la nueva solución. Los requisitos aquí definidos son los principales, si bien en el momento de la realización del análisis se pueden detectar otros que también deberán tenerse en cuenta."</i>
Pregunta 21	RQ-ES-ITSM-22. ¿Estos informes son de complejidad alta, media o baja?
Respuesta 21	Los hay de los tres tipos de complejidad que cuestionan.

Pregunta 22	¿Cuál es el número aproximado de aplicaciones corporativas que se espera que se ofrezcan en el Marketplace?
Respuesta 22	Se acordará en fase de análisis y diseño.
Pregunta 23	¿Se puede disponer de información del catálogo de aplicaciones/sw a desplegar (número, tipología, versiones, etc) dentro del Marketplace?
Respuesta 23	Sí, via Software Center (SCCM).
Pregunta 24	¿Actualmente el orquestador de BMC ya dispone de flujos de despliegue configurados para parte de las aplicaciones que se quieren ofrecer en el Marketplace? En caso afirmativo, ¿para cuantas?
Respuesta 24	No.
Pregunta 25	Se solicita que desde el Portal de Usuario se puedan auto provisionar software. ¿Qué herramienta utiliza Aena para el despliegue de Software?
Respuesta 25	Microsoft SCCM, WorkspaceOne y BMC Server Automation
Pregunta 26	¿El portal de Marketplace se espera que se implemente haciendo uso de Digital Workplace?
Respuesta 26	Digital Workplace sería el punto unico para los Usuarios Finales, y por tanto para el Marketplace. Se realizaría la petición y el seguimiento desde dicho portal, lanzandose posteriormente las acciones correspondientes según el flujo definido (Ej. Aprobación, creación ticket, provisión automática, etc.).
Pregunta 27	¿Qué herramienta de despliegue de software utiliza y utilizara Aena?
Respuesta 27	Aena, SCCM, WorkspaceOne y BMC Server Automation.
Pregunta 28	Para el proyecto "Monitorización sistemas e Infraestructura" se indica que las tareas de "Mantenimiento, desarrollo y soporte" comienzan el mes 0 y duran hasta el mes 36. A su vez, se presenta la Nota 1 en la que se indica que estas tareas se están llevando a cabo a través de otros expedientes y que el adjudicatario tendrá que encargarse a partir de la finalización de estos expedientes para los productos on-premise. ¿Cuál es la fecha en la que se iniciaría el mantenimiento: a la formalización del contrato, el día 27/01/2022 o el 30/06/2022?
Respuesta 28	27/01/2022
Pregunta 29	Para el proyecto "Monitorización Sintética de la experiencia de usuarios" se indica que las tareas de "Mantenimiento, desarrollo y soporte" comienzan el mes 0 y duran hasta el mes 36. A su vez, se presenta la Nota 1 en la que se indica que estas tareas se están llevando a cabo a través de otros expedientes y que el adjudicatario tendrá que encargarse a partir de la finalización de estos expedientes para los productos on-premise. ¿Cuál es la fecha en la que se iniciaría el mantenimiento: a la formalización del contrato, el día 27/01/2022 o el 30/06/2022?
Respuesta 29	27/01/2022
Pregunta 30	Podrían detallarse las tareas, actividades, roadmap, etc. que se esperan dentro de "Integración Evolutiva" en cada caso (Monitorización y Remedy)
Respuesta 30	Una vez terminado el punto 3.6.6 (Planificación, análisis y diseño) se tendrá clara esta información.
Pregunta 31	¿Qué trabajos se pueden requerir en "Integración Evolutiva" que están fuera del Mantenimiento, Desarrollo...?
Respuesta 31	Una vez implementada la transformación e implantación de la solución, podrían ser a modo de ejemplo, cualquier nueva integración con sistemas terceros, nuevos procesos ITIL a implementar, nuevas líneas de negocio con helix business workflow, etc.

Pregunta 32	Ya que en el RFP se refieren a Helix, entendemos que se refiere a la nube del fabricante BMC, ¿correcto?
Respuesta 32	Correcto.
Pregunta 33	En el apartado 16 - DOCUMENTACION TÉCNICA A PRESENTAR (DT) Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA – del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Particulares, y en concreto en relación con el subcriterio “Medios personales disponibles” se indica lo siguiente: <<se deberá presentar, a efectos informativos, vida laboral de la sociedad a la que pertenezcan los perfiles propios[sic]>>. Habida cuenta que la vida laboral de un trabajador es un documento personal y por tanto que no está a disposición de la empresa, pueden confirmar que sería suficiente con presentar el TA2 (RESOLUCIÓN SOBRE RECONOCIMIENTO DE ALTA) para cada trabajador, y en caso negativo indicar que documentos concretos serían válidos.
Respuesta 33	Consideramos que el TA2 es válido pues demuestra que el empleado está de alta en la compañía.
Pregunta 34	Aclaración presupuesto PPT. De acuerdo a como se indica en los apartados del pliego de prescripciones técnicas, “Apartado 20. Presupuesto” y “Apartado 21. Anexo I. Presupuesto detallado y forma de certificación”, entendemos que Aena ha definido partidas comprometidas a ejecutar con el objetivo de garantizar el servicio actual que se está prestando con las soluciones de BMC, páginas 147-149. a. En el caso particular de la actualización de licencias de BMC, en el expediente a tres años, la partida comprometida a ejecutar es de 2.506.397,28€ y la partida comprometida a ejecutar en las prórrogas del 4º y 5º año es por un importe de 1.670.931,52€. b. Por favor, necesitaríamos confirmación de que las partidas comprometidas a ejecutar tanto en el caso del expediente a tres años, como en las prórrogas, en caso de ejecutarse, se certificarán desde el inicio del expediente de forma trimestral al ser “Tarifa plana de licencias .
Respuesta 34	En la pág. 150 del PPT se especifica que las licencias se certificarán bajo modelo de “tarifa plan de licencias”, criterio que aplica también a las posibles prórrogas.
Pregunta 35	Aclaración requisito RQ-FN-MON-GE-26, página 55. Donde aparece “Se incluirá de caja un mecanismo webhooks que reaccione de forma automática ante determinadas ocurrencias de eventos”, como fabricante de la solución, por favor necesitaríamos que se rectificara ese requisito indicando que “ Se incluirán de caja mecanismos de integración que permita reaccionar de forma automática ante determinadas ocurrencia de eventos ”.
Respuesta 35	Se considera que debe modificarse el requisito.
Pregunta 36	Aclaración propuesta técnica. Hemos estado trabajando con distintos proveedores y parece que no está claro si deben o no presentar una propuesta técnica como respuesta al pliego, por favor ¿podrían confirmarnos si es necesario?
Respuesta 36	El licitador deberá presentar únicamente la documentación solicitada en el apartado 16 del cuadro de características del PCP, dicha documentación se utilizará para la evaluación de los criterios de evaluación técnica ahí indicados.
Pregunta 37	3.4 Monitorización sistemas e Infraestructura: · Número de aplicaciones a supervisar en el ámbito de la monitorización · Número actual de reglas de correlación a nivel de consola de monitorización · Número de aplicaciones a modelar a nivel de Discovery o CMDB
Respuesta 37	Número de aplicaciones a supervisar en el ámbito de la monitorización. Entorno a 100 Número actual de reglas de correlación a nivel de consola de monitorización. 3969 Número de aplicaciones a modelar a nivel de Discovery o CMDB. Entorno a 60.

Pregunta 38	3.5 Monitorización experiencia de usuarios:
	· Número previsto de transacciones sintéticas a definir
Respuesta 38	Se definirán en la fase de Análisis y diseño de la solución. Se considera un mínimo de 200.
Pregunta 39	3.6 Mejora Modelo de Servicio de atención a usuarios (shift-left):
	· Número de peticiones / incidencia mas comunes a implementar en el catálogo
	· Número de SLAs a implementar
	· Número de fuentes de datos a integrar y reconciliar en la CMDB
	· Número de informes actuales en Microstrategy
	· Número de casos para departamentos no TI a implementar
	· Número y breve descripción de las integraciones actuales con aplicaciones y sistemas de terceros
	· Número y breve descripción de las adaptaciones actualmente existentes en BMC Remedy ITSM
Respuesta 39	Estos son datos que se obtendrán como resultado de la fase de análisis y diseño.
Pregunta 40	3.7 Implantación Marketplace
	· Número de peticiones del catálogo de software para el autoconsumo.
	· Solución de despliegue de software a integrarse
Respuesta 40	Número de peticiones del catálogo de software para el autoconsumo. Unos 30.000 en el último año. Solución de despliegue de software a integrarse. Deberá presentarse y evaluarse en la fase de diseño y análisis.