

## **RESUMEN DE LAS DUDAS PLANTEADAS POR LOS LICITADORES EN LAS VISITAS EFECTUADAS A LAS INSTALACIONES DE ACUAMED.**

**1) CAPACIDAD DE PROCESO NECESARIA Y NÚMERO DE APLICACIONES A MIGRAR. ES NECESARIA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LAS APLICACIONES A MIGRAR, PARA PODER ESTIMAR SU ADMINISTRACIÓN, ASÍ COMO CONOCER LAS CAPACIDADES COMPUTACIONALES (CPU, RAM, HD).**

Tal y como se enuncia en el pliego, Acuamed es el resultado de la fusión entre distintas sociedades (Acusur 2006 y Acuajúcar y Acuasegura en 2010). Cada una de las sociedades mantuvo su informática independiente, por lo que uno de los objetivos que se persiguen con el proceso de externalización informática es la ordenación de los recursos necesarios y la concentración de aplicativos dentro de un punto único.

En relación con los usuarios, en la actualidad la plantilla de Acuamed está integrada por 90 empleados. Es habitual que los empleados puedan desplazarse por las distintas delegaciones, por lo que la distribución de los mismos por las diferentes queda reflejada en la siguiente tabla:

**NUNERO DE USUARIOS POR OFICINA**

Sedes	Madrid	Málaga	Almería	Valencia	Murcia	Tarragona
Nº usuarios	50-55	5-10	5-10	20-25	15-20	3-5

En relación con los servidores, y en ampliación en lo descrito en el punto 3.2 de las prescripciones técnicas, tanto a nivel de sede central en Madrid, como en delegaciones están siendo utilizados por lo general mas allá de su vida útil, alguno de ellos tienen más de 8 años de antigüedad por lo que se trata de equipos bastante antiguos, o que rozan la obsolescencia, a excepción del servidor que aloja Navision, adquirido a finales de 2013 y que tiene las siguientes características: HP ML 310e GEN8, 16GbRAM, 2 discos 1TB LFF NHP.

El resto de servidores se relacionan en las figuras que se muestran a continuación:

### SERVIDORES EN MADRID

SERVIDOR	SRV01	SRV02	SRVACUAMED	ACUAMED-TS	SERVIDOR	SRVANTIVIRUS	IBM (*)	IBM (*)	IBM (*)
Modelo	HP Proliant DL 380 G5	HP Proliant DL 380 G5	HP Proliant ML 370 G3	Dell Poweredge 2600	HP Proliant ML 350	Compaq Evo 300	X3650M2	X3650M2	X3650
Procesador	Xeon 2.0	Xeon 2.0	2 Xeon 3.0	2 Xeon 2.8	Pentium III 1.2	PIV 1.6			
Memoria	4 Gb	4 Gb	3 Gb	2 Gb	1 Gb	1Gb			
HDD	72 Gb Raid 1	72 Gb Raid 1	6 X 146 Gb Raid 5	300 Gb Raid 1	-2X150 Gb Raid 1 -4X150Gb Raid 5	80 Gb			
Servicios	-DC -DNS -DHCP (CLU01) -Archivos (CLU01) -FTP -Backupexec	-DC -DNS -DHCP (CLU01) -Archivos (CLU01) -FTP -SQL 2008 con servicios parados	-WINS -DNS -Backupexec (parece que no hace backup) -Archivos -Impresoras (1 Impresora)	-Servidor de Terminal Server	-Impresión -Zetafax -FTP -SQL Server (servicios parados)	-Consola de antivirus Symantec Endpoint			
Aplicaciones	-Contabilidad SP	-Contabilidad SP			-Contabilidad SP (parece sin uso)		ACT	ACT	ACT
S.O.	Windows 2003 R2 Enterprise SP2	Windows 2003 R2 Enterprise SP2	Windows 2003 R2 Standard SP2	Windows 2008 standard	Windows 2003 R2 Standard SP2	Windows 2003 R2 Enterprise SP2	Windows 2003 Standard Edition	Windows 2003 Standard Edition	Windows 2003 Standard Edition
Serial	C2C708274F	CZC708276P	800ALH7625	DSZ1X0J	7125IZP3W03K	6S26KPSZM0T4	KD064A6	KD063Y1	KDVX7VL
IP	192.168.10.1	192.168.10.2	192.168.10.5	192.168.10.200	192.168.10.201	192.168.10.221	192.168.10.190	192.168.10.191	192.168.10.192
Dominio	ACUAMED	ACUAMED	ACUAMED	ACUAMED	ACUAMED	ACUAMED	Grupo de Trabajo	Grupo de Trabajo	Grupo de Trabajo

En cuanto a las delegaciones, la relación de servidores es la siguiente:

### SERVIDORES EN DELEGACIONES

SERVIDOR	SOL	SERVIDOR	ACUSRVVAL	DATOSSUR	ACUASEGURA	HIYPERV (*)	APPSVR (*)
Modelo				HP Proliant DL 380 G6	HP Proliant DL 160 G5	Supermicro (a medida – 2010)	Supermicro (a medida – 2010)
Procesador	2 Xeon 3.0	Xeon 2.0	PIV 3.0	2 Xeon 2.27	2 Xeon 2.27	2 Xeon 5540	2 Xeon 5540
Memoria	2Gb	4Gb	1Gb	8Gb	8Gb	16Gb	16Gb
HDD		300 Gb Raid 1		-2X72 Gb Raid 1 -4X 300Gb Raid 5	- 2x72 Gb Raid1 - 2x146 Gb Raid1	2X73Gb Raid 1 4X320 Gb Raid 6	2X73Gb Raid 1 4X320 Gb Raid 6
Servicios	-DC -DNS -DHCP -WINS -Archivos -Impresoras -Backup con Netbackup	-DC -DNS -DHCP - Archivos - Backup con Data Protector express (HP)	-DC -DNS -DHCP -Impresión	-Archivos - Impresoras Hyper-V (con 1 Máquina corriendo) -SQL Server	-DC -DNS -DHCP -Exchange 2007	-DC -DNS -Hyper-V	-DC -DNS -Hyper-V
Aplicaciones				-Gitdoc (gestor documental)		Aplicación de gestión y facturación a regantes	Aplicación de gestión y facturación a regantes
S.O.	Windows 2003 R2 Standard SP2	Windows 2008 standard SP2	Windows 2003 R2 Standard SP2	Windows 2008 standard SP2	Windows 2008 standard SP2	Windows 2008 Standard x64	Windows 2008 Standard x64
Serial						N/A	N/A
IP	10.31.77.40	192.168.8.1	192.168.9.1	10.31.79.72	10.31.79.67	10.31.80.67	10.31.80.72
Dominio	ACUSUR	ACUA_ALM.LOCAL	ACUSRV_VAL	ACUASEGURA	ACUASEGURA	Valdelentisco.local	Valdelentisco.local
Ubicación	Málaga	Almería	Valencia	Murcia	Murcia	Murcia	Murcia
Observaciones	-Falta espacio en disco C: -Antivirus sin actualizar	-Da fallo en un disco del RAID -Tiene configurada una unidad de cinta (S/N: HV1947384R)	Falta espacio en F: Hay un servidor de Datos que es un Windows XP	Tiene NOD32 como antivirus	Tiene NOD32 como antivirus	Máquina virtual Windows 2008 Web Edition Máquina virtual windows 2008 Standard + SQL Server 2008	Máquina virtual Windows 2008 Web Edition Máquina virtual windows 2008 Standard + SQL Server 2008

En relación con las aplicaciones a migrar, son las siguientes:

**GESMED** – Es una herramienta a medida desarrollada de forma interna en Acuamed por 1 analista que forma parte de la plantilla de Acuamed y que participará en el proceso de migración. Esta herramienta, configurada en módulos tiene en la actualidad 90 usuarios (cada empleado en la empresa tiene uno), está desarrollada en una base de datos SQL en entorno .NET.

Algunos de los módulos funcionalidades de la misma son:  
 Personal.- Reportar datos de partes de tiempos de empleados, vacaciones, etc.  
 Actuaciones/Obras – Control de contratos, certificaciones, inversiones acometidas en las obras asignadas a Acuamed.

Gestión de Expropiaciones – Módulo de gestión financiera de los expedientes expropiatorios de la sociedad

Gestión y planificación de proyectos – Presupuestación de los diferentes contratos a nivel de obra/actuación.

**NOMINAPLUS** – Programa de confección de nóminas (3 usuarios)

**CONTAPLUS** – Programa de elaboración contable utilizado con anterioridad a Navision. Ha quedado como herramienta residual para consultas de datos históricos. (2 usuarios)

**NAVISION** – ERP corporativo – Utilizado a nivel financiero. (Existen 10 licencias en la actualidad pero se utilizan tan solo 5-6 usuarios concurrentes).

**GESTIÓN DE LA EXPLOTACIÓN – ACT - ENERNOVA**– Sistema que recibe datos desde cada uno de los SCADA de las plantas que gestiona Acuamed. La recepción de datos se hace en conexión por las noches y los usuarios sacan datos para el análisis de las plantas. En ningún caso la herramienta se utiliza para operar las plantas de Acuamed desde la sede central. En la actualidad hay 3-4 usuarios.

**PAGINA WEB** – 4 Usuarios son los que pueden actualizar contenidos en la misma.

**GITDOC (Gestor documental)** – 90 usuarios. Acceso de todos los usuarios a consulta y algunos de ellos pueden acceder a modificación de expedientes.

**PREPAGO VALDELENTISCO** – Es un aplicativo que entendemos puede ser crítico, no ya por el volumen de transacciones, que es bajo sino porque es una aplicación que gestiona los pagos efectuados por los clientes de Acuamed (prepago en conexión con banco) y tiene una conexión automática con el suministro de agua a los regantes.

**2) ¿LOS SISTEMAS ALOJADOS EN CLOUD ES NECESARIO QUE DISPONGAN DE SU REPLICA EN OTRO DATACENTER, CONECTADO AL PRINCIPAL, POR EJEMPLO EN ACTIVO-PASIVO, PARA LEVANTAR LAS MVS DEL CLIENTE EN CASO DE DESASTRE? O ¿SIMPLEMENTE SE DESEA DISPONER DE UN BRS DONDE LEVANTAR LOS SISTEMAS, POR EJEMPLO A PARTIR DEL ULTIMO BACKUP?.**

Efectivamente el datacenter tiene que tener una réplica que aporte una solución en caso de “desastre”. La arquitectura de la solución propuesta debe ser aportada cada uno de los licitadores y será valorada de acuerdo a los criterios indicados en el pliego.

En el caso de pérdida parcial del servicio, por una incidencia o avería dentro del datacenter, el licitador deberá proponer una solución, servicio o entorno de

recuperación que garantice el restablecimiento del servicio dentro del propio datacenter.

En caso de desastre, deberá existir una réplica. A los efectos del presente pliego, la opción considerada como Activo-Pasivo, en caso de contingencia o desastre es considerada como solución que cumple los requisitos contenidos en el pliego, siempre que el levantamiento y restablecimiento de la situación inicial se realice en un plazo que pueda considerarse razonable.

A efectos de recuperación de datos a través de BACKUP se considerará válido la solución que contemple la recuperación de la copia del día inmediatamente anterior o en cualquiera de las copias existentes establecido en la política de backup propuesta por el licitador.

**3) TODOS LOS SERVICIOS SE CONSOLIDARÁN Y CENTRALIZARÁN DESDE EL DATACENTER EN CLOUD, O ES NECESARIO POR ALGÚN MOTIVO DEJAR ALGÚN SERVICIO/SERVIDOR EN ALGUNA SEDE?**

En principio todos los servicios serán externalizados, salvo que atendiendo a necesidades o a la solución propuesta por los licitadores fuera valorable otra alternativa.

Es posible/valorable que atendiendo a necesidades de configuración sea necesario dejar un servidor que haga las labores de administrador de impresión, para evitar sobrecargas innecesarias en la red.

Por otro lado, es factible que en las delegaciones y se configure un servidor de almacenamiento NAS (Actualmente 2 delegaciones tienen uno disponible) que sería utilizado para almacenar archivos de forma "local" en cada delegación y configurar los mismos para hacer copia de seguridad de la información que contengan los PC's de los usuarios.

**4) CORREO CORPORATIVO EN NUBE: SE DESEA MANTENER EL ACTUAL CONTRATO, POR CUENTA DE ACUAMED, Y EL LICITADOR LO GESTIONARÍA O HAY QUE PROVEER LA SOLUCIÓN Y MIGRAR LOS CORREOS?**

La solución de correo deberá ser provista por el licitador y los correos deberán ser migrados desde el actual que tiene contratado Acuamed.

El proveedor deberá negociar y asumir el contrato existente con Microsoft adaptándolo al tamaño y número de buzones requeridos.

**5) TRAS LA FASE DE TRANSFORMACIÓN (SEMANA 16) COMENZARÍA EL INICIO DEL SERVICIO CONTINUO DURANTE 2 AÑOS A PARTIR DE LA FASE DE TRANSFORMACIÓN. ENTENDEMOS QUE SERIA DURANTE 20 MESES, PUES EL PLAZO DE EJECUCIÓN TOTAL SON 2 AÑOS. ES CORRECTO?**

Correcto. Son 24 meses en total, incluida la fase de transformación más la posible ampliación por otros 12 meses, tal y como refleja el pliego.

**6) LICENCIAS SOFTWARE: LAS ACTUALES LICENCIAS SOFTWARE (S.O. WINDOWS, SQL, EXCHANGE, NAVISION, ETC.) PROPIEDAD DE ACUAMED, SERÍA CEDIDAS AL ADJUDICATARIO PARA SU UTILIZACIÓN EN LA NUEVA PLATAFORMA CLOUD, O POR EL CONTRARIO, EL CONTRATO CONLLEVA LA ADQUISICIÓN DE NUEVAS LICENCIAS?, EN ESE CASO QUE LICENCIAS SERÍAN OBJETO DE ADQUISICIÓN?**

En relación a las licencias, aquellas necesarias dentro del proceso de negocio, bien para el funcionamiento del equipo del usuario así como las necesarias para bases de datos, licencias de SQL, Navision, etc, actuales y futuras serán aportadas por Acuamed.

Las licencias del Sistema Operativo Windows actuales serán aportadas por Acuamed, con el objeto de reutilizarlas dentro de la solución aportada por el licitador. Las licencias futuras serán responsabilidad del adjudicatario del contrato.

Las demás licencias relativas al uso, funcionamiento y administración del CPD y correo electrónico serán aportadas por el adjudicatario del contrato, y por tanto éste será este el titular de las mismas.

**7) RESPECTO DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN: EL PLIEGO EN SU PÁGINA 44 DICE: O SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS: QUE GARANTICE LA ATENCIÓN Y SOPORTE ANTE INCIDENCIAS, PETICIONES O CONSULTAS EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS ANTERIORMENTE DESCRITOS A LOS USUARIOS DE ACUAMED. ESTE SERVICIO SE PODRÁ REQUERIR 24 HORAS AL DÍA LOS 365 DÍAS. Y MÁS ADELANTE EN LA PÁGINA 47 DICE: O ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES DE USUARIO (MICROINFORMÁTICA) DÍAS LABORABLES DE LUNES A VIERNES DE 8:00H A 20:00H**

**LA DUDA ES SI EL HORARIO DE SERVICIO PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE MICROINFORMÁTICA, SERÍA 24X7 O 12X5?,**

En relación a los servicios de atención a usuarios, y lo referido en el pliego, el servicio de atención microinformático a usuarios de Acuamed deberá prestarse en horario de lunes a viernes de 8h a 20h, siendo por tanto un servicio 12x5.

Es en relación a las incidencias que se presenten con el CPD es a lo que hacemos referencia a un servicio 24x7. El CPD o cualquier incidencia de sistemas (cloud) lo que deberá tener un servicio de atención que garantice que

cualquier desastre, caída o incidencia será atendida en un servicio de atención de forma inmediata.

**8) RESPECTO A LOS EQUIPOS DE MICROINFORMÁTICA (PCS, IMPRESORAS, ETC), ESTÁN EN PERIODO DE GARANTÍA DE SOPORTE POR SUS RESPECTIVOS FABRICANTES?, SI NO ES ASÍ EL ADJUDICATARIO DEBERÍA HACERSE CARGO DE INCIDENCIAS HARDWARE, (SUSTITUCIÓN PIEZAS O INCLUSO EQUIPO COMPLETO)?, ¿ESTE COSTE ESTARÍA INCLUIDO EN EL IMPORTE DE LICITACIÓN O SE FACTURARÍA APARTE?**

En la actualidad el parque informático (PC's usuarios) fue renovado aproximadamente en un 90% durante el verano de 2013 y los monitores han sido renovados en un 70% en el mes de febrero 2015, por lo que aún se encuentran en periodo de garantía. Los pc's adquiridos han sido ordenadores de sobremesa marca "Lenovo" y portátiles de la marca "Toshiba". La garantía de los equipos informáticos finaliza en julio de 2015 y la de los monitores finaliza en febrero de 2017.

El adjudicatario deberá hacerse cargo de la gestión de las garantías en los equipos y cuando éstas terminen de las incidencias a nivel de hardware.

El coste de renovación/adquisición de un equipo completo será asumido a cargo de Acuamed.

En cuanto a las impresoras, el adjudicatario se encargará de gestionar/coordinar un contrato de mantenimiento que tiene Acuamed tiene con un proveedor (Canon), quién se encarga del mantenimiento de las impresoras colectivas de "planta" tanto en la sede de Madrid como en las delegaciones.

Además de esas impresoras "de planta" existen una serie de equipos de impresión individuales, (actualmente limitado a personal directivo y un grupo pequeño de usuarios) cuyas incidencias sí deberán ser atendidas dentro del objeto del contrato.

La renovación o adquisición de nuevos equipos individuales de impresión sería asumida por Acuamed.

**9) AL SER PROPIEDAD DEL ADJUDICATARIO LAS LICENCIAS A UTILIZAR SE NOS ORIGINA UNA DUDA RESPECTO A LA LICENCIA REQUERIDA PARA NAVISION PARA A INSTALAR EN EL CLOUD, EN MODO SPLA, ESTA DEBERÍA SER ENTERPRISE O STANDARD, SI ES STANDARD, PARA USUARIO NORMAL O AVANZADO?, CUANTOS USUARIOS DE NAVISION HABRÍA?**

Acuamed aporta las Licencias de Navision que dispone. En caso de abordarse la configuración de Navision en modalidad SPLA habría que adquirir nuevas licencias de Navision que entendemos serían a cargo del licitador. En este caso debería configurarse por usuario nominal, es decir uno por cada usuario dado

de alta. Las licencias deberían ser Standard en su mayor parte Full User (7) aproximadamente, únicamente pondríamos Limited User para los usuarios de consulta (3).

Por parte de Acuamed serían admitidas otro tipo de soluciones que permitan alojar nuestra licencia actual en un servidor externo, o incluso utilizando Azure o Amazon AWS.

**10) RESPECTO A LAS COMUNICACIONES, EL PLIEGO DICE QUE SON OBJETO DE ESTE CONTRATO, ESTO INCLUYE TAMBIÉN LA COMUNICACIÓN ENTRE CPD PRINCIPAL Y CPD DE RESPALDO?**

Las comunicaciones entre Acuamed y el datacenter NO son objeto del pliego, Acuamed asume el coste de la línea entre Acuamed y el CPD principal. La conexión con el CPD de respaldo deberá ser aportada por el licitador.

**11.- EN EL PUNTO 10.2.2 DEL PLIEGO PÁRRAFO 2: "ACREDITACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA, QUE LOS SERVICIOS CORRESPONDIENTES SE PROPORCIONAN DESDE UN CENTRO DE DATOS TIER III O SUPERIOR UBICADO EN ESPAÑA, INTEGRADO O NO EN LA EMPRESA.", ENTENDEMOS QUE SE DEBE ACREDITAR CON EL CERTIFICADO DE TIER III EN CONSTRUCCIÓN EMITIDO POR EL UPTIME INSTITUTE ¿ES CORRECTO?**

El certificado del Uptime Institute es admitido así como cualquier otro certificado que pudiera considerarse análogo.

También será admitirá acreditación por la empresa titular del CPD que prestará servicio para Acuamed, donde se certifique y especifique con el máximo detalle las características técnicas del CPD, reflejando todos sus parámetros y especificando que los mismos cubren los requisitos técnicos de un CPD TIER III.