

PREGUNTA:

Planificación y Gestión de la demanda

¿Quién será el interlocutor responsable de proveer la previsión de crecimiento de las sociedades adheridas a concurso que se requiere para la Planificación y Gestión de la demanda?

RESPUESTA:

Generalitat Valenciana.

PREGUNTA

¿Deben ser los 1000 m2 distribuidos en planta diáfanos o por el contrario podemos distribuir algunos servicios en una planta distinta (CPD, comedor, sala de reuniones/formación?. ¿O incluso determinados proyectos CSIRT..?

RESPUESTA:

Como estime el licitador.

PREGUNTA

En el pliego se especifica la necesidad de seguridad en el edificio. ¿Dispone actualmente las oficinas de General Elio de tal servicio (no lo hemos podido verificar en visitas in situ? ¿Es necesario contratarlo adicionalmente?

RESPUESTA:

Se refiere al control de acceso.

PREGUNTA

El pliego dice: "Se deberán diseñar y definir actuaciones para dar apoyo a la "Central de Compras" de la Generalitat, en el ámbito de la adquisición centralizada de productos y servicios de TI, que permita a Conselleries y Organismos la adquisición de estos productos en condiciones y precios que aprovechen las economías de escala a las que la Generalitat uniendo sinergias puede acceder"

Nos gustaría un mayor detalle de este tipo de apoyo solicitado.

RESPUESTA:

Efectivamente. Actualmente es una previsión de futuro para la puesta en funcionamiento de la central de compras.

PREGUNTA

¿El área 012 usará la herramienta de gestión de incidencias?

RESPUESTA:

No inicialmente.

PREGUNTA

¿Quién efectúa la migración de los sistemas de CTSI? Se menciona en el Lote 1 y Lote 5:

RESPUESTA:
LOTE V

PREGUNTA

Dado que el bloque de Gobierno no ofrece servicios de IT, entendemos que ISO20000 aplica al resto de los bloques. Bajo este supuesto, no queda claro si la propuesta del bloque 1 debe ir en la dirección de que el adjudicatario del mismo pueda auditar todos los años a los proveedores de los otros 7 bloques para que cumplan con la ISO 20000, de manera que CTSI-GV pueda certificarse ISO2000 en los servicios que presta (propuesta de plan que recoge el pliego). (Punto 2.1.2.1 Organización Funcional)

RESPUESTA:
CORRECTO.

PREGUNTA

Costes de conexión con otras herramientas de monitorización

RESPUESTA:
Cada lote debe costear la conexión al sistema central.

PREGUNTA

Necesitamos una aclaración en cuanto al anexo XVIII:MODELO DE PROPOSICION ECONOMICA LOTE I.

En el bloque SEGUNDO, donde dice “ que los precios unitarios ofertados por conceptos son los siguientes:”

Nosotros entendemos los siguientes conceptos valorando los precios por los primeros 12 meses.

- Concepto: Equipo de trabajo (precio por los doce primeros meses)
- Concepto :Herramientas de Gobierno de TI (precio por los doce primeros meses)
- Concepto:Medios Materiales (precio por los doce primeros meses)

¿ Son estos los conceptos correctos a valorar?, de no ser correctos ¿cuales serian?el plazo de tiempo a valorar (12 meses) ¿ es correcto?

RESPUESTA:

El modelo es común para todos los lotes con servicios para incorporar al catálogo, en el caso del lote I no se incorporan servicios al mismo y por tanto los conceptos de precios unitarios son a nivel informativo frente a futuras prórrogas o ampliaciones de dicho lote, por tanto sirve la forma en que lo planteáis(tanto en conceptos como los 12 meses).

PREGUNTA

El número de licencias asociadas a agentes que indica en el pliego es de 70. Por como están distribuidas las herramientas cada módulo asociado a un proceso a funcionalidad se licencia de forma separada. Nos queda la duda sobre aquellas licencias que no son directamente asociadas a procesos de IT y que intervienen la mayoría de agentes del departamento, como cuadro de Mandos, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión Económica, administración de la herramienta, etc...cuantas personas deberán licenciarse, ya que entendemos que no todos los 70 agentes podrán hacer estas actividades de gestión.

RESPUESTA:

Inicialmente se calcula que para uso pleno de la herramienta se necesitarán 70 agentes "full", para consultas, cuadro de mandos etc, entendemos que lo idóneo es un acceso vía web sin límites de licencias o con licencias "ligeras".

PREGUNTA

Una segunda pregunta está dirigida a la distribución de los presupuestos en los 5 años que aplica el contrato. Nuestra pregunta es como se distribuirán los costes de la herramienta, ya que la adquisición inicial de la herramienta supone un montante inicial importante en los costes del primer año, con respecto a los trabajos de consultoría. Como se ha tenido en cuenta esa distribución para hacer compatible los trabajos propuestos junto con la implantación de la herramienta., o eso se espera que venga asociado y resuelto por parte de la compañía que se presente al pliego

RESPUESTA:

Son 4 años + 2 posibles de prórroga, los importes se han ajustado a las necesidades de la GVA y deben de ser los licitadores quienes ajusten el desarrollo económico del mismo a lo establecido en los pliegos.

PREGUNTA

En el Área de Relación con Clientes

¿Cuáles de los procesos se encuentran en producción implementados mediante una herramienta en la actualidad? ¿Cuáles se encuentran implementados sin apoyo de herramienta?

En el caso de que la herramienta sea comercial, como por ejemplo la parametrización de Remedy I2TM, ¿dispone la Generalitat de licencias en propiedad? ¿Cuál es su número? ¿Hasta cuando disponen de mantenimiento?

RESPUESTA:

El lote y sus funciones tal como se explica en el pliego son un nuevo planteamiento y por tanto no son aplicables estas preguntas

PREGUNTA

En el Área del Modelo de Relación y Control de los Proveedores TI

Certificaciones con Fabricantes para la asesoría, consultoría tecnológica. La duda es cuando dice que tendremos que especificar en la oferta las características, capacidad y alcance de dichos acuerdos. ¿Qué datos concretos hay que aportar acerca de los acuerdos?

RESPUESTA

Los que el licitador considere relevantes para valorar correctamente los mismos

PREGUNTA

En el Área de Evolución y Mejora Continua

Para Demanda:

¿La demanda a gestionar es relativa a servicios y productos propios de la explotación de los servicios y sistemas ya existentes en CPD, p.e.gestion incidencias, problemas, cambios, solicitudes de servicio de tareas de explotación?

La demanda ¿es relativa a desarrollo de nuevos sistemas o iniciativas que precisan una gestión como proyecto por su impacto económico y organizativo?

¿Se precisa configurar el proceso de gestión de la demanda completo, desde la Captura, Catalogación, Presupuestación y Activación, incluyendo Plan de viabilidad, Asignación de Presupuestos y Reajustes Presupuestarios tras la activación?

¿Se precisa priorizar la demanda empleando diferentes criterios?

¿Es preciso una gestión de la cartera o porfolio actual y previsto, analizando la demanda y adaptando las líneas de servicio y recursos a ella?

¿Es preciso la gestión de los presupuestos, controlando los costes tanto de personas como de activos IT?

¿Se dispone de herramienta ERP con información financiera de compras?

Para la Planificación

¿Hay necesidad de control de los proyectos en función de su topología (conocer % de: llave en mano, soporte en bolsa horas o asistencia técnica in situ por horas)?

¿Hay necesidad de control del avance de las actividades de los proyectos (incurriendo horas, por % Avance, por % Trabajo realizado)?

¿Cuántos proyectos ejecutan al año y si van a asumirse por los lotes? ¿Duración y cuantía media? ¿Tienen tipologías repetitivas o son cada uno distinto?

¿Necesidad de disponer de herramienta donde se registran los proyectos y/o un repositorio con información de cada uno y con codificación unificada de los mismos?

RESPUESTA

Dado que es un lote nuevo, se espera de los licitadores presenten sus propuestas, en base a lo indicado en el pliego y teniendo en cuenta los servicios que se solicitan en el resto de lotes, como referencia de trabajo.

PREGUNTA

Se especifican niveles de servicio al 95% de cumplimiento y en los criterios de adjudicación al 97%. ¿Es correcto?

RESPUESTA

Sí, además deberá incluirse en el sobre 3 como criterio valorable con fórmula matemática o aritmética.

PREGUNTA

La certificación y experiencia en dichas metodologías de la Empresa y de los recursos humanos que se asignen, se considerará un indicador para garantizar el cumplimiento de los objetivos marcados- ¿Deben aportarse los currículums de los recursos considerados? Si no es así, ¿cómo hemos de acreditar dichas metodologías y experiencia de los recursos?

RESPUESTA

Se deben de aportar los perfiles de los recursos humanos tal como indica el pliego en el apartado "aplicación de criterios objetivos" ya que la información que proporcionan se valora por fórmula y POR TANTO SE INCLUYEN EN EL SOBRE 3.

PREGUNTA

¿Existe en la actualidad plan de retorno del actual adjudicatario? En caso de que así sea: ¿En que consiste? ¿Cuántos recursos se van a poner a disposición del futuro adjudicatario y de que perfiles? ¿Que duración tiene?

RESPUESTA

Es un lote nuevo y no existe actual adjudicatario

PREGUNTA

Para el dimensionamiento de arquitectura y licencias, ¿cuántos usuarios potenciales de la intranet actual tiene la Generalitat?, ¿cuántos se estiman que entrarán al catálogo de servicios de CTSI-GV y al resto de gestiones del servicio de Lote I?

RESPUESTA

Actualmente unos 200, en una primera fase 200,

PREGUNTA

¿A que se refiere con lo indicado en página 15 de la Gestión Económica de la Herramienta de Gestión, con que ésta debe incluir los mecanismos de facturación adecuados? ¿Se debe de tramitar todo el proceso de generación de pedidos de venta y el proceso de facturación a clientes? ¿Y también al respecto de los pedidos de compra y de pago a proveedores?

RESPUESTA

Se trata de un modelo de facturación virtual, de forma que los clientes puedan conocer los servicios que utilizan de los distintos lotes y su coste estimado, con el fin de poder de ajustar su uso de recursos en base a dicha información, tomar medidas de control en su caso y en un futuro poder distribuir costes de los servicios de forma clara y exacta.

PREGUNTA

Plataforma Hw/Sw base (sistema operativo y base de datos) preferida, o disponible o a suministrar. (indicar)

RESPUESTA

No existen preferencias, se busca que la plataforma pueda dar soporte a todas las funcionalidades que se le exijan y que el licitador tenga experiencia en el uso de la misma

PREGUNTA

Qué plataforma de centralita tienen, ¿dispone de un sistema de gestión y tiene una Base de Datos relacional?

RESPUESTA

Central Ibercom marca Alcatel. No dispone de base de datos relacional

PREGUNTA

- ¿Para cuantas personas tiene que estar preparado el local?
- No queda claro el mobiliario necesario de uso común de la oficina.

- Respecto al posible traslado del mobiliario y equipamiento existente ¿se puede dar una volumetría de elementos y sistemas? ¿Qué aplicaciones soportan los sistemas implicados en dicho traslado?
- ¿Qué personal va a trabajar en dicho local a parte del Lote I?
- ¿La Sede actual es posible utilizarla? ¿Nos pueden dar información al respecto?
- ¿Qué sistemas se van a albergar en los 5 racks que piden en los que sólo ubica parchado y electrónica? Estará físicamente la arquitectura de la herramienta en dicho CPD? ¿Qué otros sistemas se tienen que albergar?

RESPUESTA

El local estará preparado para 80 personas, el licitador proporciona el equipamiento de trabajo sólo de sus propios recursos, sirve el mobiliario de la sede actual, sólo en caso de traslado habría que proporcionar el que fuera necesario, así como el resto de elementos que indica el pliego. Además del propio personal de Gobierno, trabajará personal de la GVA, gran parte del personal del lote 7, todo el personal del lote 8 y personas in situ del resto de lotes. Es posible utilizar la sede actual, a efectos estimativos se puede indicar el coste mensual de 16 € m2(sin iva) gastos de funcionamiento a parte. Los sistemas albergados son para uso interno y test, la herramienta de gestión se ubicará en el CPD del lote V, los rack se indican para el caso de traslado de sede.

PREGUNTA.

La valoración económica nos piden, precio de los 12 primeros meses, ¿pueden confirmarnos el precio de licitación de esos 12 primeros meses?, A nosotros calculándolo nos sale 1.838.601,99€.

RESPUESTA

La cantidad de los 12 primeros meses(y del resto) está indicada en el anexo 1 del pliego administrativo: 1.564.469 € sin IVA y 1.814.784€ con IVA, se adjuntará en la plataforma un documento para todos los lotes con esta aclaración.

PREGUNTA

En la valoración económica nos solicitan precio unitario por conceptos, en cambio en las cláusulas administrativas dicen en la página 14 que no aplica para el Lote 1, ¿qué debemos poner en ese cuadro?

Piden además un tercer precio unitario y el coeficiente de depreciación anual del equipamiento, qué esperan en este punto. Coste de las herramientas y el local y su habilitación, es decir ¿el coste del servicio quitando horas hombre?

RESPUESTA

No es aplicable en este lote el precio unitario, tampoco lo segundo ya que tal como se indica la herramienta pasa a ser propiedad de la GVA al finalizar el contrato.