

LOTE V: SOPORTE Y GESTIÓN DE SERVICIOS TIC DE LA GENERALITAT

Genéricas

PREGUNTA

¿Dónde está el CPD de respaldo actualmente?

RESPUESTA

El CPD de respaldo es un nuevo servicio que se solicita en este concurso.

PREGUNTA

Mapa de sistemas actual a portar al nuevo CPD. Detalle de Racks con sus sistemas a portar

RESPUESTA

El detalle concreto de qué equipos se aportarán a uno u otro CPD se decidirá a posteriori.

PREGUNTA

¿Qué sistemas están respaldados actualmente?

RESPUESTA

Los volúmenes de equipos están en el anexo 1 del lote 5.

PREGUNTA

¿Las máquinas incluidas en proyectos integrales, están incluidas dentro del cómputo global de máquinas de los SLA?

RESPUESTA

Sí.

PREGUNTA

¿Existe algún límite de porcentaje de subcontratación?

RESPUESTA

Lo establecido en el pliego administrativo.

Almacenamiento en Red

PREGUNTA

¿De qué tipo de almacenamiento en red se dispone actualmente? ¿Será responsable el nuevo adjudicatario de su mantenimiento?

RESPUESTA

Los licitadores ofrecerán sus servicios con el equipamiento que aporten al concurso.

Backups

PREGUNTAS

¿De cuántas licencias y de qué tipo se dispone actualmente para TSM?

¿Quién es el propietario de las licencias?

¿Hay restricciones en cuanto a la retención actual de los backups?

¿Respecto a los backups antiguos, es necesario mantener alguno? ¿Cuánto tiempo?

Para estimar el número de licencias: cuantos servidores con necesidad de copia en caliente existen para Oracle y SQLServer

RESPUESTAS.

La oferta no debe condicionarse a la situación del equipamiento. Los licitadores deben prestar sus servicios en base a los recursos que aporten al contrato.

Las políticas de copia de seguridad serán definidas por los clientes de CTSI-GV en función de sus necesidades y el adjudicatario podrá aconsejarles en definir las más adecuadas en cada caso.

PREGUNTA

De los 17 TB de volumen de backup, ¿son el tamaño completo de backups full, o es el tamaño incremental diario?

RESPUESTA

Es el tamaño neto de datos a salvaguardar.

Monitorización

PREGUNTAS

¿Cuál es el sistema actual de monitorización actual?

¿Existen licencias a portar que sean propiedad de la GVA?

No dice nada de monitorización de redes, pero hay en el CPD 320 equipos, para administrar desde sistemas, pero se monitorizan 420 ¿Son de fuera o son de red?

RESPUESTAS

Los licitadores deben aportar la solución que estimen adecuada independientemente de la solución existente actualmente.

El número de equipos a monitorizar incluye tanto equipos en el CPD como equipos que se encuentran fuera de él.

Electrónica de red

PREGUNTAS

¿De qué electrónica de red se dispone actualmente?

¿Quién es el propietario?

RESPUESTA

La electrónica de red necesaria se describe en el pliego técnico y su anexo en los apartados correspondientes al CPD.

SAN

PREGUNTAS

¿Cuántos servidores se conectan por fibra a la SAN actualmente?

¿Hay que hacer migración de datos a la nueva SAN? ¿Cuántos?

Qué volumen estimado de servidores se conectará a la SAN?

RESPUESTA

Se deberá realizar la migración de los datos actuales. Los datos relevantes figuran en el anexo de volumetrías.

Infraestructura de CPD

PREGUNTA

La página 10 indica lo siguiente en relación con las características del centro de datos:

"Los CPDs deben cumplir el nivel Tier 2 del estándar TIA 942 valorándose el cumplimiento del nivel Tier 3 y/o el compromiso a evolucionar hacia normativas más exigentes incluyendo aquellas que se vayan estandarizando a lo largo del contrato. El cumplimiento de estas normas deberá ser aportado en la oferta adjuntando la correspondiente certificación realizada por una entidad debidamente acreditada por los organismos competentes."

¿Qué considera la DGM una "entidad debidamente acreditada" y qué un "organismo competente"?

La pregunta es, además de los mencionados, ¿qué acreditación sería aceptable por la DGM? ¿Una certificación de la existencia y prestaciones de las instalaciones por parte de un instituto tecnológico, una entidad certificadora capaz de acreditar las prestaciones de instalaciones de electrotecnia y tecnología de edificios; o asociaciones profesionales de climatización, extinción de incendios, ...?

RESPUESTA

No se ha especificado ninguna entidad u organismo a fin de que el licitador pueda aportar la información que considere oportuna para justificar debidamente el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en dichas normas.

PREGUNTAS

Página 6 del pliego,

¿La Conexión entre los 2 CPD es a cargo del adjudicatario (10 GBps)?

¿es a partir de la existencia del 2ª CPD? ¿a partir de 12 meses?

RESPUESTA

Efectivamente, la conexión es a cargo del adjudicatario y deberá estar realizada cuando esté disponible el segundo CPD, en un máximo de 12 meses.

Sistemas

PREGUNTA

Páginas 8 y 9, apartado 3.1. Sistemas. "El servicio contempla tanto los servidores alojados en el CPD (en su mayoría) que no requieren desplazamiento, como la atención a servidores ubicados en las instalaciones del cliente (in-situ)..."

¿Implica esto que en caso de tener que resolver alguna incidencia en algún servidor monitorizado remotamente y con la gestión/administración delegada en CTSI (esto último es importante), si ésta no pudiera ser resuelta remotamente, tendría que desplazarse personal técnico de sistemas a las dependencias del cliente? ¿tanto en horario laboral como en horario no laboral? ¿este servicio se tiene que ofertar al mismo coste que para los servidores alojados en el CPD (en cuyo caso no hay desplazamientos in-situ al cliente)?

RESPUESTA

Efectivamente deberían desplazarse cuando fuera necesario y en cualquier horario, en función de los SLAs establecidos. El único acuerdo expresamente exigido es la disponibilidad del servidor en un 99,5% por causas objeto de la prestación del lote. El servicio solicitado y valorado es el de soporte de sistemas e incluye tanto atención en el CPD como fuera de él.

PREGUNTA

SLA "Disponibilidad de los sistemas" = Porcentaje de tiempo en el que el acceso al sistema está activo y prestando servicio en condiciones de rendimiento que no penalice los tiempos de respuesta de los servicios que soporta.

El SLA de Disponibilidad no aplicaría a servidores que estén monitorizados pero cuya gestión y administración no recaiga en personal del adjudicatario, sino en terceros o en personal propio de Generalitat, ¿es correcto este supuesto?

RESPUESTA

Es correcto. La disponibilidad exigida es el porcentaje de disponibilidad asociado o relativo a causas que sean objeto de la prestación del servicio.

Alojamiento

PREGUNTA

Según anexo pág. 14, 3.5: "El alojamiento de Sistemas, aunque es un servicio separado de los demás, se presta conjuntamente con la monitorización, es decir, no puede solicitarse únicamente el alojamiento" ¿se puede interpretar esto como que tenemos que responder al criterio de coste por servicio, para el servicio "Alojamiento", incluyendo el coste del servicio de monitorización necesariamente? Además, el de monitorización va conjuntamente en el pliego con el de operación 24x7. En conclusión: ¿Para ofertar correctamente el coste por unidad de servicio del servicio de alojamiento se deben incluir la terna de costes [alojamiento + monitorización + operación 24x7], o solo "alojamiento"?

RESPUESTA

Tal y como se menciona en el pliego son servicios separados aunque se puedan prestar de forma conjunta.

Catálogo

PREGUNTA

Oferta de variantes a un mismo servicio. ¿Se pueden ofertar variantes para un servicio? Por ejemplo: alojamiento en 1 CPD y alojamiento redundado en 2 CPDs (el coste puede no ser sencillamente el doble sino más, debido a las comunicaciones entre CPDs). En caso afirmativo, cómo/dónde (en qué formato) se deberían plasmar estas variantes.

RESPUESTA

El pliego no admite variantes. El licitador debe ofertar su catálogo de servicios en base a la propuesta de mínimos especificada en el pliego.

PREGUNTA

¿Cómo/dónde (en qué formato) se deberían plasmar, dentro del sobre 3, los servicios añadidos (mejoras), y sus correspondientes valoraciones por coste de servicio unitario, para ofertar correctamente?

RESPUESTA

Los precios unitarios ofertados de los servicios y sus opciones se deben incluir en el sobre 3, según especifica el anexo XXII del pliego administrativo.