



EXPEDIENTE 8/19 “SOPORTE A LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA, PATRIMONIO Y TELECOMUNICACIONES, ACTUAL DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA CORPORATIVA (GESIS)”

NOTAS ACLARATORIAS.

Pág. 5 del PPT. 4.1 Configuración del equipo de trabajo

Consulta:	Cuando se indica en el RFP que un número entre 1 y 4 técnicos de GESIS 1 deberán de realizar su trabajo desde la sede del CRI, ¿podemos entender que no debemos de contemplar ningún gasto adicional por el uso del espacio físico que allí tengan asignado estos recursos u otros de GESIS 1 o 2, que tengan que hacer uso de estas instalaciones dentro del ámbito de la contratación, y que este correrá a cuenta del CRI o de la DGIPT?
Respuesta:	Que “técnicos de GESIS 1 deberán de realizar su trabajo desde la sede del CRI” quiere decir que el CRI pondrá a su disposición un lugar físico (mesa y silla) para realizar su trabajo, incluida la conexión a red de datos y red eléctrica. La DGIC (antes DGIPT) no pondrá a disposición de ningún técnico de empresa material o equipamiento tecnológico como ordenador personal o teléfono móvil.

Pág. 5 del PPT. 4.1.2 GESIS 2

Consulta:	Se requieren un conocimiento experto y concreto sobre determinadas tecnologías o productos software para la ejecución de proyectos. ¿Podemos conocer exactamente cuáles son las tecnologías y software?
Respuesta:	Las descritas en el Anexo IV. Entorno tecnológico.

Pág. 6 del PPT. 4.2 Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Consulta:	“coste de conexión con los entornos que proporcione la Dirección General de Informática, Patrimonio y Telecomunicaciones (DGIPT) ¿Cuál es el coste de Conexión?
Respuesta:	El acceso a los sistemas de la DGIC se realizarán a través del VPN-SSL que provee la propia DGIC. El coste de conexión se refiere a que el adjudicatario debe asumir cualquier coste (si lo hubiera) para conectar con el servicio de VPN-SSL que provee la DGIC. Además debe asumir el coste como consecuencia de



	aplicar las medidas de seguridad que solicite el responsable del contrato, como por ejemplo aquellas que afectan a los PCs de los técnicos: software de antivirus o sistema operativo actualizado con los últimos parches.
--	--

Pág. 10 del PPT. 5.1.3 Sistema de monitorización

Consulta:	"el adjudicatario debe hacer el seguimiento de la monitorización de sistemas con la aplicación elegida por la DGIPT ¿Podemos conocer la aplicación? ¿Se trata de Icinga? ¿Se entiende que nos dan acceso a las consolas? O es el adjudicatario quien tienen que proveer sus consola"
Respuesta:	La consola es Icinga, ya está instalada por la DGIC. El adjudicatario tendrá acceso a la consola.

Pág. 11 del PPT. 5.2.1 Guardias

Consulta:	Revisión manual del estado de los sistemas ¿esta tarea solo se realiza en horario de guardia?
Respuesta:	También se realiza al finalizar la jornada, pero dentro del horario de la propia jornada. Y también se puede realizar bajo demanda, después de algún incidente que afecte a varios sistemas.

Pág. 13 del PPT. 5.2.4 Mejora continua

Consulta:	"El número de solicitudes: mediante la automatización de procesos o la creación de herramientas de autoservicio ¿Podrían aclarar que espera el cliente de esta solicitud de mejora indicada en pliego? ¿Cuál es la herramienta de autoservicio utilizada por el cliente? "
Respuesta:	Aquellas solicitudes que GESIS resuelva de forma manual, y que por tanto consuman parte de su tiempo, pueden ser mejoradas mediante procesos programados que reduzcan el tiempo de operación manual (por ejemplo usando una aplicación). Aquellas solicitudes que GESIS resuelva a petición de usuarios, y que por tanto consuman parte de su tiempo, pueden ser mejoradas si los usuarios disponen de las herramientas adecuadas para poder resolver las peticiones de forma autónoma sin necesidad de hacer una petición. Por ejemplo, un usuario no tiene que solicitar la instalación de una aplicación, si ésta ya está publicada en un catálogo de aplicaciones disponibles para instalación.



Pág. 13 del PPT. 6. Formación.

Consulta:	"El adjudicatario deberá dedicar un importe de 30.000€ con destino a acciones formativas a realizar sobre el personal técnico de la DGIPT ¿Dónde hay que indicar este importe? "
Respuesta:	No hay que indicar este importe en ningún documento de la oferta, este importe corresponde con un gasto que debe tener en cuenta el licitador a la hora de confeccionar su oferta, ya que durante la ejecución del contrato, el responsable del mismo podrá demandar al adjudicatario la realización de acciones formativas destinadas a personal de la DGIC, por un valor de hasta 30.000€. El adjudicatario deberá dedicar este importe a la realización de acciones formativas a petición del responsable del contrato según se indica en el apartado "6.Formación" del PPT.

Pág. 21 del PPT. Anexo I. Descripción de perfiles profesionales. Técnicos GESIS 1

Consulta:	Estudios oficiales de informática. Entendemos que para cumplir el requisito de titulación sería válido cualquier titulación FP II ¿es correcto?
Respuesta:	Sí, es válida una titulación de FP II siempre y cuando corresponda a estudios específicos de informática.

Pág. 29 del PPT. Anexo V. Volumen de tickets en 2018

Consulta:	¿Podrían facilitar los tiempos medios de resolución de las Incidencias, Solicitudes y Tareas?
Respuesta:	No se dispone de esta información.

Consulta:	¿Podrían facilitar detalle de la tipología de las Incidencias, Solicitudes y Tareas?
Respuesta:	Las incidencias aparecen por un sistema que ha dejado de funcionar correctamente, para un usuario concreto o un conjunto de ellos, estas incidencias pueden estar generadas por cualquier motivo con lo que no es posible acotar la tipología de las incidencias. Entre las solicitudes más habituales se encuentran:



	• Ampliación de buzón de correo electrónico. • Acceso a unidades de red. • Altas y bajas de listas de distribución. • Altas y bajas en relay de correo. • Alojar aplicación en base de datos. • Habilitar acceso a bases de datos. • Asignación de licencias educativas de productos Microsoft. Las tareas dependen de los proyectos que se estén ejecutando en cada momento, pero tanto éstas como las incidencias y solicitudes estarán dentro del alcance tecnológico descrito en el "Anexo IV. Entorno tecnológico" del PPT.
--	---

PPT. Transición

Consulta:	¿Cómo tiene pensado la CARM realizar la transición del servicio? ¿Existe un periodo de solapamiento con el equipo entrante/saliente?
Respuesta:	La transición se realiza con el personal funcionario de la CARM. No existe periodo de solapamiento entre equipos entrante y saliente.

Pág. 16 del PPT. "10.1 RGPD. Condiciones para el tratamiento. b) Identificación de la información afectada"

Consulta:	"Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este contrato, la DGIPT pondrá a disposición del licitador que lo solicite y del adjudicatario la lista de tipos de información de datos de carácter personal afectados por el contrato. ¿Cómo podemos solicitarles esta información?"
Respuesta:	La lista de tipos de información de datos de carácter personal afectados por el contrato es la siguiente: • Categorías especiales de datos del art. 9 RGPD (origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, el tratamiento de datos genéticos y datos biométricos dirigidos a identificar de unívoca a una persona, datos relativos a la salud y datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual) • Condenas e infracciones penales (tratamiento de datos personales relacionados con la comisión de infracciones penales o administrativas, así como a procedimientos y medidas cautelares y de seguridad conexas)



	• Datos identificativos (nombre y apellidos, dirección, dirección electrónica, teléfono, firma, documento de identificación, imagen y voz, etc) • Datos académicos, profesionales y laborales (formación, titulaciones, experiencia profesional, pertenencia a colegios profesionales, etc.) • Datos de características personales y circunstancias sociales (datos de familia, fecha y lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad, etc.) • Datos de información comercial y transacciones (actividades y negocios, licencias comerciales, etc) • Datos de ubicación o geolocalización. • Datos económicos y financieros (ingresos, rentas, créditos, préstamos, seguros, solvencia, etc.) • Datos tributarios, patrimoniales, datos de ingresos de naturaleza pública, recaudación, impuestos, etc. • Infracciones y sanciones administrativas.
--	---

Pág. 62 del PCAP. B.3- Localización de los trabajos (hasta 9 puntos, valoración automática)

Consulta:	Valora la localización de los técnicos, donde otorga hasta 9 puntos por que 4 técnicos realicen su trabajo desde la sede del CRI, ¿está el coordinador considerado también dentro de estos 4 técnicos?
Respuesta:	El PPT no limita que el coordinador deba estar en la sede del CRI, por tanto es el licitador el que debe tomar la decisión de si éste debe realizar su trabajo en la sede del CRI o no.

Pág. 79 del PPT. Anexo II. Cuestionario de Personal: GESIS 1

Consulta:	Aparece el cuestionario del personal a rellenar, e indica "Empresa de pertenencia:", si el perfil propuesto no es personal de la empresa licitante en la actualidad pero lo será si es adjudicataria, ¿Qué debe ponerse en ese campo? ¿La empresa actual en la que trabaja o la adjudicataria?
Respuesta:	En el caso expuesto, la "Empresa de pertenencia:" debería ser la empresa adjudicataria.



Pág. 21 del PPT. Anexo I. Descripción de perfiles profesionales

Consulta:	¿Los técnicos propuestos deben disponer de la certificación en ITIL en el momento de la licitación o pueden obtenerla una vez adjudicado el proyecto?
Respuesta:	Debe disponer de la certificación antes de la adjudicación del proyecto, como se indica <i>“Deberá disponer de la certificación ITIL Foundations.”</i>

Pág. 11 del PPT. 5.2.1 Guardias

Consulta:	¿Se espera una propuesta de una guardia por cada una de las cuatro grandes áreas tecnológicas? Es decir, 4 guardias.
Respuesta:	No. Durante la misma guardia se revisan todos los sistemas independientemente del área tecnológica en la que se pueda encuadrar.

Pág. 11 del PPT. 5.2.1 Guardias

Consulta:	¿Se requiere que todos los técnicos en guardia tengan dedicación exclusiva al contrato, al igual que los técnicos que realizan tareas de “operación de servicio” y “actuaciones planificadas fuera del horario laboral”?
Respuesta:	Las Guardias forman parte de la Operación del Servicio, el punto 5.2 del PPT describe quien debe ejecutar la Operación del Servicio.

Pág. 11 del PPT. 5.2.1 Guardias

Consulta:	¿Icinga unifica todos los eventos de monitorización a revisar en la operativa de revisión manual del estado de los sistemas?
Respuesta:	No, Icinga genera eventos para la mayoría de sistemas, pero hay sistemas cuyos eventos no se registran en Icinga, como son aquellos que tienen su origen en los sistemas de la Consejería de Educación y los que corresponden al escritorio corporativo y correo electrónico. También existe un sistema de monitorización específico para las bases de datos Oracle, que no está integrado en Icinga.



Pág. 11 del PPT. 5.2.1 Guardias

Consulta:	¿Cuál es número total y aproximado de eventos configurados en Icinga? ¿Cuál es número total y aproximado de eventos configurados en SCOM?
Respuesta:	En ambos casos el número de número de indicadores configurados para monitorización es de varios miles, pero este número seguirá aumentando continuamente.

Pág. 11 del PPT. 5.2.1 Guardias

Consulta:	¿Existe algún tipo de automatismo integrado en los sistemas de Monitorización que realice llamadas a la guardia? ¿Se podría proporcionar una descripción general?
Respuesta:	No existe.

Pág. 11 del PPT. 5.2.1 Guardias

Consulta:	¿Existe algún tipo de automatismo integrado en los sistemas de Monitorización que envíe correos a buzones? ¿Se podría proporcionar una descripción general?
Respuesta:	Sí, es posible configurar el envío de correos electrónicos a direcciones individuales y listas de distribución.

Pág. 11 del PPT. 5.2.1 Guardias

Consulta:	Respecto a la revisión manual del estado de los sistemas. ¿Cuál es el horario prefijado en días laborables y días festivos? ¿Cuál es la duración (esfuerzo en tiempo) que conlleva?
Respuesta:	Actualmente las revisiones se hacen en los siguientes horarios: • Laboral: 6 y 23 horas • Festivo: 10, 14 y 22 horas La revisión suele durar 45 minutos.

Pág. 11 del PPT. 5.2.1 Guardias

Consulta:	¿Existe una matriz de escalado actualizada donde aparecen listado de responsables por cada uno de los sistemas/elementos técnicos?
Respuesta:	Los sistemas están agrupados en 4 grandes áreas:



	• Servidores de aplicaciones • Bases de datos y SAP • Escritorio corporativo y correo • Sistemas de la Consejería de Educación Cada una de ellas está asignada a un área de responsabilidad con un responsable.
--	--