



Junta de Andalucía

Respuestas a las consultas realizadas por los diferentes Agentes Económicos

Cuestiones Preliminares

Para intentar focalizar más las respuestas y siguiendo lo expuesto en la memoria que define la consulta, se resumen los objetivos de esta y posibles mecanismos de respuesta:

- .- Si el formulario (hoja Excel) presentado no es suficiente para albergar la respuesta pueden usarse medios documentales alternativos, rogándose brevedad y claridad.
- .- El objetivo de la consulta es obtener un marco estratégico, económico y técnico para poder construir en el futuro una posible licitación cualquier información debe ser lo más clara y precisa posible y describir, como se solicitan, diversos escenarios cuantitativos que pueden adaptarse según el modelo de licenciamiento del fabricante.
- .- El uso de cuadros y tablas que tengan naturaleza escalable facilitará el estudio a la hora de realizar proyecciones de tipo económico o estructurales. Pueden establecerse otros intervalos distintos a los planteados en la consulta, si bien es recomendable atender los que se piden.
- .- Obviamente se es consciente de que estos datos tienen un valor meramente orientativo y a la fecha de su presentación y que no son vinculantes.
- .- Es potestad del Agente Económico aportar la información que considere oportuna de ámbitos como el económico o de cualquier otro que estime estratégico según su capacidad.

Pregunta 01:

Migración: No se facilita detalle alguno del entorno a migrar, por lo que se hace inviable estimar con precisión un proyecto de migración. ¿Podrían facilitarnos más información al respecto?

Respuesta:

El proceso que actualmente vive la Agencia Digital de Andalucía consiste en la consolidación de todos los organismos que la componen. Históricamente cada uno de ellos ha mantenido herramientas de este tipo, tanto comerciales como de software abierto. Algunas de estas herramientas son: Redmine, Itop, Remedy, NAOS, ServiDesk, Mantis, Jira, HP Service Manager y Track. No está prevista la migración de los tiques actuales a la nueva herramienta, salvo que la solución aportada lo contemple. Sí consideramos la posibilidad de migrar otros elementos como puedan ser usuarios, catálogo de servicios, procesos, flujos, ...

El Agente Económico deberá aportar su experiencia en otros organismos similares y explicar cómo ha afrontado (con qué recetas, medios, estrategias...) este escenario y ha pilotado el abandono de una multiplicidad de herramientas y la convergencia en una única que gobierne todos los procesos elegidos.



En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 02:

Administradores: ¿Cuántos usuarios de administrador serían necesarios?

Respuesta:

Los apropiados para una organización de las dimensiones y alcances indicados. El Agente Económico deberá aportar su experiencia en otros organismos similares.

Se supone que el Agente Económico ha participado en situaciones, tanto en la administración como en el mundo empresarial, similares en dimensiones a las que se plantean y puede aquilatar las necesidades obvias como el número de administradores.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 03:

Excel bloqueado: El Excel se encuentra bloqueado para algunas celdas que deben ser rellenas, pidiendo una contraseña (ejemplo: Características generales, línea 68 o Procesos línea 372). ¿Podrían facilitarnos la contraseña o un documento libre de bloqueos?

Respuesta:

Se revisan los ítems indicados y se habilitan los reportados, en cualquier caso, ante un fallo se puede aportar información externa.

Pregunta 04:

Gestión remota del Puesto: Entendemos que se solicita también que se incluya funcionalidades de gestión remota de equipos, ¿cuántos equipos finales deben ser gestionados?

Respuesta:



La organización es amplia pero el proceso será extendido en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue, en cualquier caso, siempre se entienden decenas de miles.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 05:

Autodescubrimiento: No nos queda claro si el Autodescubrimiento debe incluirse (y por tanto cotizarse en la propuesta). De ser así, necesitaría conocer cuántos servidores y cuántos elementos de red debemos considerar.

Respuesta:

La organización es amplia pero el proceso será extendido en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue, en cualquier caso, siempre se entiende un orden de miles y hasta decenas de miles. El Agente Económico debe aportar toda la información posible y preferentemente con carácter escalable que pueda ayudar a realizar un buen estudio.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 06:

Monitorización: En la pestaña 2.2 Características Generales, en las líneas con ID 60,61,62, se solicita que la plataforma permita Monitorizar, Correlar y Automatizar respuesta a eventos. Necesitamos clarificar dos aspectos aquí:

¿Esta solicitud es para puestos de trabajo y/o para servidores y otros elementos de DataCenter?

Respuesta:

Obviamente esta petición tiene más sentido para servidores y otros elementos de DataCenter que para puesto de trabajo, pero pueden incluirse (por separado ambas).

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y



su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 07:

Volumetrías de los casos que aplique para poder calcular los costes.

Respuesta:

La organización es amplia pero el proceso será extendido en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue, en cualquier caso, siempre se entiende un orden de miles, si solo hablamos de Servidores y elementos de DataCenter y hasta decenas de miles si se contemplan puestos. El Agente Económico debe aportar toda la información posible y preferentemente con carácter escalable que pueda ayudar a realizar un buen estudio.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pestaña 2.11_Procesos:

Pregunta 08:

ID 3.2.13: ¿Es posible dar más detalles del requisito?

Respuesta:

El Agente Económico deberá proponer los modelos de entrega y las listas de verificación que considere más oportunas y según las facilite su herramienta. Se puede utilizar como modelo los casos conocidos implementados en otros organismos similares en los que se haya desplegado la solución.

Pregunta 09:

ID 3.2.31: ¿Es posible dar más detalles del requisito?

Respuesta:

Las actividades de validación para la comprobación de requerimientos de usuario y Negocio son básicas para el modelo y han de poder realizarse se forma predeterminada desde la herramienta con flujos propios o al menos integrables

**Pregunta 10:**

ID 3.3.4: Si, existen integraciones nativas con algunas herramientas y el resto de las integraciones podrían ser creadas. ¿Cuál sería la herramienta la cual están interesados en integrar?

Respuesta:

Se debe contestar lo que el Agente Económico estime oportuno y si es posible relatando su experiencia. Escenarios muy normales serían conectar una herramienta de gestión de tickets con otro de gestión interna de proyectos o de gestión del conocimiento.

Pregunta 11:

ID 3.3.9: ¿El requisito se refiere a herramientas de virtualización de servicios?

Respuesta:

Se refiere a herramientas de virtualización técnicas para la realización de pruebas, se pregunta por la capacidad de la herramienta de integración y reconocimiento de esos entornos y productos.

Pregunta 12:

ID 3.3.10: ¿El requisito se refiere a páginas de ayuda en línea o a formaciones?

Respuesta:

En la cuestión se plantean dos caras de la misma moneda. Una herramienta moderna ha de contar con una capa de ayuda en línea para los usuarios para, al menos, obtener información básica sobre uso de esta y el entorno donde se encuentra. Obviamente contar con una batería de formación disponible también es básico (más allá de las opciones de capacitación, certificación y currículos formativos oficiales de la firma)

Pregunta 13:

ID 3.4.10: Si, existen integraciones nativas con algunas herramientas y el resto de las integraciones podrían ser creadas ¿Cuál sería la herramienta la cual están interesados en integrar?

Respuesta:

Se debe contestar lo que el Agente Económico estime oportuno y si es posible relatando su experiencia. Una buena práctica sería contar integraciones realizadas en otros despliegues.

En la Memoria Justificativa se solicita describir las funcionalidades de la plataforma para cubrir sus requerimientos. En el sumario, se indica en el apartado 2.9 Integración de la herramienta con otras de terceros para servicios especializados como gestión de Calidad, monitorización y gestión de eventos, CI/CD, etc. En este sentido, cuando se hace referencia a las funcionalidades de la plataforma de ITSM:

Pregunta 14:

¿Se solicita únicamente la funcionalidad asociada a ITSM (Gestión de Incidencias, Gestión de Cambios, Gestión de Conocimiento, Gestión de Peticiones de Servicio) o las funcionalidades adicionales de: Monitorización, Calidad, Gestión de Proyectos, Despliegues propiamente dichas?

Respuesta:



La respuesta debe ser lo más completa posible y cubrir todas las posibles integraciones que el Agente Económico pueda aportar según su experiencia en organismos similares al planteado.

Pregunta 15:

Con respecto a las volumetrías descritas, de cara a darles una estimación de costes de algunos aspectos necesitaríamos conocer las siguientes volumetrías:

Gestión de Activos: Entienden que todos los técnicos tendrán acceso a esta herramienta de forma activa, es decir, ¿más allá de consultar alguna información?

Respuesta:

Si, se deben describir los posibles niveles de acceso, consulta y operación.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 16:

Descubrimiento: ¿Cuántos dispositivos/elementos de configuración entienden que deben descubrirse? ¿Orden de magnitud aproximado?

Respuesta:

La organización es amplia pero el proceso será extendido en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue, en cualquier caso, siempre se entiende un orden de miles y hasta decenas de miles.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 17:

Calidad: ¿Cuántos usuarios necesitaran tener acceso activo a los ciclos de prueba, tareas asociadas, defectos?

Respuesta:



El número de usuarios puede variar en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue y en establecer diversos escenarios que se puedan valorar. Obviamente para este servicio no se requerirán un número significativo de licencias / usuarios, sin embargo, aplica lo dicho anteriormente: lo que se solicita es una matriz de escalado de donde inferir el coste del proyecto según el volumen de licencias o usuarios necesarios que puede ir variando.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 18:

Gestión de Demanda: ¿Cuántos usuarios necesitarán efectuar peticiones de demanda?, ¿entendidas desde el punto de vista de inversión o gasto?

Respuesta:

El número de usuarios puede variar en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue y en establecer diversos escenarios que se puedan valorar.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 19:

Gestión de Proyectos: ¿Cuántos usuarios deberán tener acceso a la herramienta de Gestión de Proyectos?

Respuesta:

El número de usuarios puede variar en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue y en establecer diversos escenarios que se puedan valorar. Por la naturaleza de este servicio no será un número extremadamente grande, no obstante, lo que solicita es una matriz técnica de costes donde se pueda extraer la cuantía de recursos necesarias para este proyecto y como vaya evolucionando.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 20:

¿Se debe diferenciar entre los gestores de proyecto, los que reportan información de horas y los que deban consultar la herramienta para conocer el estado de los mismos?

Respuesta:



Sí, debe diferenciarse.

Pregunta 21:

Monitorización: Nuestra aproximación es concentrar toda la información en una única herramienta que el usuario no deba acceder a diversas herramientas para conocer el estado del servicio. En este sentido, necesitaríamos conocer ¿cuántos elementos (servidores, elementos de red, containers, servicios IAS, PaSS) tienen previsto monitorizar?

Respuesta:

La organización es amplia pero el proceso será extendido en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue, en cualquier caso, siempre se entiende un orden de miles y hasta decenas de miles. Es importante aportar diversos escenarios o supuestos. Cuanto más rica y escalable sea la información aportada, mejor.

Pregunta 22:

Orden de magnitud considerando que la herramienta contabiliza dispositivos/containers, elementos de red agregados y también considera que elementos monitorizados directamente con agente/sonda instalada en el mismo (servidores básicamente).

Respuesta:

La organización es amplia pero el proceso será extendido en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue, en cualquier caso, siempre se entiende un orden de miles y hasta decenas de miles. Es importante aportar diversos escenarios o supuestos. Cuanto más rica y escalable sea la información aportada, mejor.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 23:

Con respecto a los distintos escenarios en sus hojas de Excel hablan de 100 usuarios y un incremento de 500 usuarios, pero en la memoria nos hablan de 1000 y 2000 usuarios. ¿Qué debemos valorar exactamente, 100 + Incrementos de 500, o 1000 y 2000 usuarios?

Respuesta:

Si, es una valoración correcta inicialmente. Cuanto más rica y escalable sea la información aportada, mejor.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.



El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 24:

Con respecto a costes de nuestras referencias, no disponemos de permisos para compartir dichos costes, dado que forma parte de un contrato privado ente el cliente y nosotros y no podemos vulnerar la legislación referente a la Protección de Datos.

Respuesta:

Correcto, pero esto dificulta cualquier análisis y valoración de su información y, así, poder componer un pliego. Por supuesto cualquier referencia que se pueda hacer ha de ser anónima sin especificar el organismo de donde se extrae.

Pregunta 25:

En la documentación se hace referencia a varias soluciones del tipo: orquestación, automatización y operación de infraestructuras, gestión de proyectos, pruebas y calidad, monitorización del sistema y gestión de la capacidad, y gestión de la mejora continua. ¿Debemos considerar y proponer estos módulos de nuestra solución, o sólo el módulo ITSM?

Respuesta:

Se deben proponer los mejores escenarios técnicos a juicio del Agente Económico y dentro del porfolio completo de su solución. No obstante, ha de hacerse de forma que cualquier valoración o cotización de costes esté desagregada.

Pregunta 26:

En caso de ser sólo el módulo ITSM, ¿podemos asumir que toda la Junta dispone ya de todas las herramientas que soportan estos módulos, y el objetivo sería integrar los sistemas?

Respuesta:

La Agencia Digital de Andalucía y la Junta de Andalucía dispone de algunas herramientas correspondientes a esos módulos, pero ha de hacerse la formulación de la solución de la forma descrita en el párrafo anterior.

Pregunta 27:

En la consulta se hace referencia a la necesidad de migrar los datos de la herramienta antigua a la nueva, ¿sería posible obtener más información sobre la herramienta actual de ITSM para poder realizar la migración? (¿Cómo podemos exportar la información desde la herramienta antigua? ¿Existe alguna tecnología de integración que admita la herramienta antigua?)

Respuesta:

Respondida en la pregunta 1.

Pestaña 2.2_Características generales:

Pregunta 28:



ID 3: ¿Qué se entiende por herramientas administrativas?

Respuesta:

Se refiere a las herramientas de administración del propio sistema con las que se cuenta.

Pregunta 29:

ID 74: El requisito dice: "De uso por los procesos que lo necesiten". ¿Se puede especificar más?

Respuesta:

Existe una errata, no hay que contestar este ítem.

Pestaña 2.11_Procesos

Pregunta 30:

ID 2.1.5: ¿Es posible dar más detalles del requisito? No está claro que es el Enlace de ejecución de peticiones.

Respuesta:

Entiéndase la "ejecución de peticiones" de la forma más simple: Atención a peticiones de usuarios directas e indirectas.

Pregunta 31:

ID 2.2.17: El requisito dice: "La herramienta puede mostrar dónde muchos clientes usan un servicio". ¿Es posible dar más detalles?

Respuesta:

Se debería contar con la posibilidad de estudiar y observar directamente donde se concentra el uso de la herramienta por parte de los usuarios y el cumplimiento de los SLAs de la misma.

Pregunta 32:

ID 2.2.18: El requisito dice: "La herramienta puede dónde muchos servicios son utilizados por un cliente". ¿Es posible dar más detalles?

Respuesta:

Es la perspectiva de observación inversa a la anterior.

Pregunta 33:

ID 2.2.24: ¿Es posible dar más detalles sobre el requisito o un ejemplo de caso de uso?

Respuesta:

Se trata de establecer mecanismos automáticos o automatizables para vincular por un lado los acuerdos de nivel de servicio establecidos con los requisitos del servicio y toda la documentación paquetizada que se ha generado.

Pregunta 34:

ID 3.2.9: ¿Es posible dar más detalles sobre el requisito o un ejemplo de caso de uso?

Respuesta:

La Gestión de Activos es un ítem básico en el gobierno de los aspectos TIC de cualquier organización, se pregunta por la posibilidad de automatizar la comprobación entre los activos desplegados y controlados con los paquetes de licencias que posea legalmente la organización.

Pregunta 35:



ID 3.5.7: El requisito dice "La herramienta debe integrarse con otros sistemas y aplicaciones de la empresa para garantizar una gestión fluida del conocimiento". ¿Es posible dar más información sobre las aplicaciones que deben integrarse?

Respuesta:

Este ítem es complicado de contestar dado que la organización cuenta con múltiples despliegues e instancias tanto de herramientas de tiques, gestión de proyectos e ITSM en general en cada organismo dentro de la Agencia, así como en algunos casos diversas herramientas de gestión del conocimiento de múltiples aspectos como Wikis, Gestores documentales, agrupación de datos integrados de acuerdo con una temática mediante herramientas inteligentes...

Debe ser el Agente Económico quien aporte, según su experiencia en organismos similares casos de uso aprovechables.

Pregunta 36:

ID 3.5.20: El requisito pide "La herramienta debería permitir a los usuarios personalizar su experiencia según sus necesidades y preferencias". ¿Es posible dar más detalles sobre el requisito o un ejemplo de caso de uso?

Respuesta:

Descríbanse, si existen, las capacidades de personalización que tiene la herramienta de cara a la explotación por parte del usuario final tanto técnico como usuarios del sistema no técnicos.

Pregunta 37:

ID 3.6.26: En este requisito nuestra consulta es "volver a introducir la clave". ¿Podría especificar mejor qué es la clave?

Respuesta:

Al parecer la redacción ha sido incorrecta. Simplemente se refiere a que no haya que realizar ninguna otra autenticación adicional, o si ha de existir que se describa.

Pregunta 38:

ID 3.6.27: ¿Es posible dar más detalles sobre el requisito o un ejemplo de caso de uso?

Respuesta:

Se pregunta sobre la capacidad que tiene la herramienta, si existe, de mantenimiento en línea de forma dinámica, incluso automática de mantenimiento de los datos de configuración y su registro en algún soporte interno.

Pregunta 39:

ID 4.1.9: ¿Es posible dar más detalles sobre el requisito o un ejemplo de caso de uso?

Respuesta:

Descríbase, simplemente, cual es el mecanismo de categorización y clasificación de incidencia.

Pregunta 40:

ID 4.4.15: Falta el requisito.

Respuesta:

Existe un error, no debe cumplimentarse.

**Pregunta 41:**

2.3. Especial atención al modelo de licenciamiento. ¿Cuál es la concurrencia real estimada de los técnicos, es decir, cuantos de los 1000 o 2000 técnicos pueden estar logados simultáneamente en la herramienta como resolutores de procesos?

Respuesta:

Obviamente la organización no dispone de esa información. El Agente Económico debe utilizar su experiencia en organismos y despliegues similares. Como es lógico esta información puede variar estacionalmente, incluso dentro de un mismo día.

Interesa que se aporten, anonimizados, casos de uso conocidos por el fabricante/partner.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 42:

2.4. Costes Predecibles. ¿Disponen de algunos requerimientos para poder acotar los servicios de soporte y administración necesarios de los entornos? En la página 5 de la “Memoria_Consulta_Preliminar” mencionan que serán necesarios “Servicios de gestión y mantenimiento de la producción de la herramienta.” Y “Soporte y mantenimiento. Mantenimiento y gestión de la plataforma (actualizaciones, acceso a nuevas versiones de productos, disponibilidad, solución de incidencias, gestión de inventario, gestión de usuarios y permisos...)”. ¿Disponen de alguna predicción de la carga de trabajo que podrá suponer dichos servicios que precisan?

Respuesta:

Obviamente al ser este un escenario de nueva herramienta y explotación no conocido, la Agencia no puede aportar esta información. En cualquier caso, deberían ser los apropiados para una organización de las dimensiones y alcances indicados. El Agente Económico deberá aportar su experiencia en otros organismos similares.

La carga de trabajo no es evaluable a priori.

Pregunta 43:

2.7 Despliegue. ¿Pueden detallar que servicios de despliegue se esperan y cuál sería su alcance aproximado? Por ejemplo, el número de procesos a desplegar en los organismos (gestión de incidencias, peticiones, cambios, problemas...), con portales de autoservicio, ¿etc? ¿Disponen de algunos requerimientos mínimos recogidos actualmente para poder acotar y dimensionar los servicios profesionales necesarios?

Respuesta:

La vocación del proyecto es desplegar todos los procesos que componen la pila Itil con especial atención por los principales, no obstante, debe ser el Agente Económico quien según su experiencia



profesional en organismos de dimensiones similares quien realice una propuesta lo más adaptada a la Agencia Digital de Andalucía.

Pregunta 44:

¿Pueden indicarnos donde cumplimentar el coste de los servicios de despliegue de la solución?

Respuesta:

El Agente Económico puede aportar la información en la hoja de cálculo que se adjunta en la consulta o con el formato que estime buscando la mayor claridad posible.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 45:

Anexo I. Referente a la monitorización de infraestructuras, ¿se requiere proporcionar funcionalidades de monitorización de infraestructuras o únicamente integrarse con herramientas que ya dispongan de esta capacidad?

Respuesta:

Se deben plantear el escenario que el Agente Económico considere más adecuado y en cualquier caso basado en la experiencia en organizaciones similares a la Agencia Digital de Andalucía y la Junta de Andalucía.

Una aproximación interesante sería componer ambos escenarios, a sabiendas de que actualmente en la organización existen múltiples herramientas de monitorización y que se deberá tender a una normalización.

Pregunta 46:

Anexo I. En caso de requerirse monitorización de infraestructuras necesitaríamos el número aproximado de nodos a monitorizar para poder cotizar el coste de licenciamiento

Respuesta:

La organización es amplia pero el proceso será extendido en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue, en cualquier caso, siempre se entiende un orden de miles, si solo hablamos de Servidores y elementos de DataCenter y hasta decenas de miles si se contemplan puestos. El Agente Económico debe aportar toda la información posible y preferentemente con carácter escalable que pueda ayudar a realizar un buen estudio.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.



El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 47:

Anexo I. ¿Podrían detallar un poco más los modelos de comunicaciones y bbdd de los sistemas de la Junta de Andalucía, Bandeja, Guía, Port@firmas...?

Respuesta:

Existen múltiples fuentes de información de estas herramientas que son accesibles públicamente desde internet. Por ejemplo, para GUIA tienen referencias básicas en:

<https://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/subsistemas/arquitectura/guia-gestion-unificada-identidades-andalucia>

Pregunta 48:

MEMORIA Consulta Preliminar HERRAMIENTA ITSM. Características Generales: ¿Se solicita que la plataforma disponga de componente de "Autodescubrimiento" de la infraestructura? ¿El autodescubrimiento estaría orientado al Puesto de Trabajo, al Data Center o a ambos?

Respuesta:

A ambos. La organización es amplia pero el proceso será extendido en el tiempo. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue, en cualquier caso, siempre se entiende un orden de miles, si solo hablamos de Servidores y elementos de DataCenter y hasta decenas de miles si se contemplan puestos. El Agente Económico debe aportar toda la información posible y preferentemente con carácter escalable que pueda ayudar a realizar un buen estudio.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 49:

MEMORIA Consulta Preliminar HERRAMIENTA ITSM. Características Generales: ¿A qué se refieren cuando solicitan como característica general lo siguiente: "Herramientas de instalación y actualización de software"?

Respuesta:



La herramienta debe admitir la distribución e instalación de entregas eficaces y eficientes. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue en organizaciones similares.

Pregunta 50:

MEMORIA Consulta Preliminar HERRAMIENTA ITSM. Características Generales: ¿A qué se refieren cuando solicitan como característica general lo siguiente: Uso de sensores y addons de descubrimiento y seguimiento?

Respuesta:

Herramientas técnicas que nos permitan descubrir de forma automática ítems diversos tanto lógicos como físicos y que permitan un inventariado y un análisis posterior. Este descubrimiento puede producirse tanto en puestos de trabajo como en máquinas servidoras. La respuesta debe basarse en la experiencia del Agente Económico en otros casos de despliegue en organizaciones similares.

Pregunta 51:

MEMORIA Consulta Preliminar HERRAMIENTA ITSM. Características Generales: Se entiende que se requiere conocer si la herramienta dispone o se integra con una consola centralizada de eventos, siendo capaz de correlar eventos y automatizar la respuesta a los mismos. En tal caso, indicar si la configuración del componente centralizado de Gestión de Eventos debe estar costeadado en el ámbito de la solución, tanto a nivel de licenciamiento como de servicios de implantación.

Respuesta:

Esta petición tiene más sentido para servidores y otros elementos de DataCenter que para puesto de trabajo. Deben de evaluarse económicamente de forma clara y por separado para ambos ítems según se solicita.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 52:

MEMORIA Consulta Preliminar HERRAMIENTA ITSM. Características Generales: Indicar si se requiere la inclusión de soluciones de monitorización y, si es el caso, qué es lo que se pretende monitorizar: puesto de trabajo, aplicaciones, infraestructura de datacenter...

Respuesta:

Esta petición tiene más sentido para servidores y otros elementos de DataCenter que para puesto de trabajo. Deben de evaluarse económicamente de forma clara y por separado para ambos ítems según se solicita.



El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 53:

Hoja "2.4_CostesPredecibles". Se solicitan costes de soporte y administración de acuerdo con los diferentes escenarios de licenciamiento. En el caso de suscripción en nube los costes de soporte de las licencias están incluidos en los costes de suscripción. ¿A qué otros costes de soporte se están refiriendo? Con relación a los costes de administración. ¿Qué tareas de administración son las que se está solicitando costear? ¿Se trata de las tareas de administración habituales de una solución de Gestión de Servicios de IT?

Respuesta:

Tanto los costes como las tareas de administración serán las necesarias asociadas a la solución aportada. No debe de existir ningún coste no detallado en la solución aportada. El Agente Económico debe indicar qué costes de administración recomienda asumir basados en su experiencia en otros organismos similares.

Pregunta 54:

Hoja "2.4_CostesPredecibles". Se solicitan costes de migración desde el escenario actual existente en la ADA a la nueva herramienta ITSM. ¿Pueden describir cuál es el escenario actual?

Respuesta:

El proceso que actualmente vive la Agencia Digital de Andalucía consiste en la consolidación de todos los organismos que la componen. Históricamente cada uno de ellos ha mantenido herramientas de este tipo, tanto comerciales como de software abierto. Algunas de estas herramientas son: Redmine, Itop, Remedy, NAOS, ServiDesk, Mantis, Jira, HP Service Manager y Track. No está prevista la migración de los tiques actuales a la nueva herramienta, salvo que la solución aportada lo contemple. Sí consideramos la posibilidad de migrar otros elementos como puedan ser usuarios, catálogo de servicios, procesos, flujos, ...

El Agente Económico deberá aportar su experiencia en otros organismos similares y explicar cómo ha afrontado (con qué recetas, medios, estrategias...) este escenario y ha pilotado el abandono de una multiplicidad de herramientas y la convergencia en una única que gobierne todos los procesos elegidos.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.



La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 55:

Hoja "2.4_CostesPredecibles". ¿Podrían explicar en qué consiste el “Soporte remoto a la operación de la solución durante el despliegue solicitado?”

Respuesta:

Este soporte incluye todas las tareas necesarias para garantizar el correcto despliegue y puesta en producción de la solución aportada.

Pregunta 56:

Hoja "2.4_CostesPredecibles". Con relación a los servicios profesionales de respuesta bajo demanda, y en disponibilidad solicitados ¿cuál es el objeto de servicios profesionales bajo demanda?

Respuesta:

El objeto de dichos servicios es el de garantizar en todo momento el soporte de la solución aportada y la posibilidad de poder acceder a soportes especializados de alto nivel. El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su contratación: previa, en forma de bolsa de horas, a facturar según lo consumido, etc.

La información puede remitirse de forma externa al formulario planteado, se ruega la máxima claridad en la exposición.

Pregunta 57:

Hoja "2.4_CostesPredecibles". Con relación a los servicios de gestión y mantenimiento de la producción de la herramienta, ¿cuál es el objeto de estos servicios?

Respuesta:

Este ítem podría incluirse en el ítem 5.2 de la misma hoja. Consiste en detallar las tareas de gestión y mantenimiento necesarias para mantener la solución aportada en todo momento operativa, actualizada y configurada de la forma más eficiente para su correcto funcionamiento.

Pregunta 58:

2.2_CaracteristicasGenerales 3 ¿Qué se entiende por herramienta administrativa? ¿Qué operaciones, características y funciones debe tener?

Respuesta:

Se refiere a las herramientas de administración del propio sistema con las que se cuenta.

Pregunta 59:

2.2_CaracteristicasGenerales 33 ¿Qué se entiende por gestión rica de tiques? Dar algún ejemplo de lo que se solicita

Respuesta:



Se entiende la capacidad completa de poder situar un tique en diversos estados, incluso diseñados al efecto, así como de poder generar transacciones diversas y automáticas entre estos. También la posibilidad de generar tiques de diversa naturaleza y clasificación según la necesidad.

Pregunta 60:

2.2_CaracteristicasGenerales 37. ¿Qué es una división de tique?. 2.2_CaracteristicasGenerales 37¿Qué es una fusión de tique?

Respuesta:

Son procesos por los cuales un tique puede “partirse” en otros múltiples o unificarse en uno de forma congruente y según la necesidad que se detecte, pudiendo incluso establecerse reglas de negocio si fuera posible.

Pregunta 61:

2.2_CaracteristicasGenerales 74 ¿Qué quiere decir: "De uso por los procesos que lo necesiten." o es un error del punto anterior "77. Sistema de notificaciones"?

Respuesta:

Existe una errata, no hay que contestar este ítem.

Pregunta 62:

2.9_Integraciones ¿tenéis una lista de aplicaciones de terceros con la que se debería integrar? Ejemplos: Jira, Dynatrace, Azure, AWS, Splunk, Nextthink, SMAX, OMI, Grafana, MS Intune, MS TEAMS... Las posibilidades en ServiceNow de integración son muy amplias y el objeto es acotarlo un poco a vuestros entornos.

Respuesta:

Este ítem es complicado de contestar dado que la organización cuenta con múltiples despliegues e instancias de herramientas de diversa naturaleza como las enumeradas en general en cada organismo dentro de la Agencia, así como en algunos casos diversas herramientas de gestión del conocimiento de múltiples aspectos como Wikis, Gestores documentales, agrupación de datos integrados de acuerdo con una temática mediante herramientas inteligentes...

Obviamente muchas de las herramientas de infraestructuras que se describen se encuentran ahora en producción en el ámbito de la Agencia o se podría plantear su inclusión.

Debe ser el Agente Económico quien aporte, según su experiencia en organismos similares casos de uso aprovechables.

Pregunta 63:

¿Cuántos y cuales sistemas de Ticketing tienen los 26 organismos recogidos en el pliego? ¿Necesita migrar la Junta el históricos de tickets de los sistemas actuales?, ¿de cuántos organismos y de cuáles sistemas?

Respuesta:

El proceso que actualmente vive la Agencia Digital de Andalucía consiste en la consolidación de todos los organismos que la componen. Históricamente cada uno de ellos ha mantenido herramientas de este tipo, tanto comerciales como de software abierto. Algunas de estas herramientas son: Redmine, Itop, Remedy, NAOS, ServiDesk, Mantis, Jira, HP Service Manager y Track. No está



prevista la migración de los tiques actuales a la nueva herramienta, salvo que la solución aportada lo contemple. Sí consideramos la posibilidad de migrar otros elementos como puedan ser usuarios, catálogo de servicios, procesos, flujos, ...

El Agente Económico deberá aportar su experiencia en otros organismos similares y explicar cómo ha afrontado (con qué recetas, medios, estrategias...) este escenario y ha pilotado el abandono de una multiplicidad de herramientas y la convergencia en una única que gobierne todos los procesos elegidos.

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

Pregunta 64

¿Qué tipologías de tickets necesita tratar la Junta con esta herramienta solo tickets TI o de otras áreas? ¿Cuáles?

Respuesta:

Solo tiques T.I.

Pregunta 65:

¿Se solicita la migración de los artículos de conocimientos de los diferentes sistemas de ticketing? ¿cuántos artículos de conocimientos se estima que se puedan migrar?

Respuesta:

Esta pregunta es difícil de contestar y aquí entra la experiencia del Agente Económico en migración y despliegues en organismos similares a la Agencia Digital de Andalucía en naturaleza y tamaño. Obviamente existe un importante caudal de conocimiento y experiencia que será conveniente rescatar en la medida de lo posible o incorporar, si es factible de forma automática.

No se puede establecer una cuantificación exacta al número de artículos de conocimiento sobre los que habrá que estudiar su incorporación o no a la nueva herramienta pero, obviamente y dado el volumen de la organización se trata de miles.

Pregunta 66:

¿Pueden explicarnos como la Junta tiene planificado el despliegue de los 26 organismos?, es decir, porque finalice el contrato actual de la herramienta en uso por organismo, porque no tengan herramienta en uso, ¿tienen una fecha aproximada para cada organismo?

Respuesta:

Como es lógico y se puede entender con una consulta al mercado lo que se pretende obtener es información técnica, estratégica y económica que permita diseñar un modelo de migración sostenible. Adelantar una planificación a este respecto es, ahora mismo, imposible. Con el detalle que plantean.

Pregunta 67:

¿Cuántas peticiones quieren que se incluyan en el portal de autoservicio para los usuarios finales?

Respuesta:



Si la pregunta se refiere a cantidad de peticiones que se podrán atender, obviamente no debe existir limitación ni en número de usuarios finales ni en número de técnicos. Si se refiere a la tipología de peticiones a atender, como se describe en la memoria el Agente Económico deberá de exponer la viabilidad de integrar tanto técnica como económicamente de forma clara toda la tipología de tiques que se describen en la pila Itil.

Obviamente son de especial atención los tiques referidos a Incidencias, Peticiones y Consultas de los usuarios finales.

Pregunta 68:

¿Qué protocolo es el que se debe usar para integrarse con Bandeja, guía y Port@firmas y cuál es la finalidad de dichas integraciones?

Respuesta:

Existen múltiples fuentes de información de estas herramientas que son accesibles públicamente desde internet. Por ejemplo, para GUIA tienen referencias básicas en:

<https://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/subsistemas/arquitectura/guia-gestion-unificada-identidades-andalucia>

Pregunta 69:

¿Con cuántos y cuales otros sistemas solicita la Junta integrar con la plataforma de Ticketing que propone Telefónica?, por ejemplo con jira para los tickets de otro organismo vía API REST.

Respuesta:

Este ítem es complicado de contestar dado que la organización cuenta con múltiples despliegues e instancias de herramientas de diversa naturaleza como las enumeradas en general en cada organismo dentro de la Agencia, así como en algunos casos diversas herramientas de gestión del conocimiento de múltiples aspectos como Wikis, Gestores documentales, agrupación de datos integrados de acuerdo con una temática mediante herramientas inteligentes...

El proceso que actualmente vive la Agencia Digital de Andalucía consiste en la consolidación de todos los organismos que la componen. Históricamente cada uno de ellos ha mantenido herramientas de este tipo, tanto comerciales como de software abierto. Algunas de estas herramientas son: Redmine, Itop, Remedy, NAOS, ServiDesk, Mantis, Jira, HP Service Manager y Track muchas para tiques de atención a usuarios y otras para dar soporte a otros procesos

Actualmente no se cuenta con capacidad para decidir qué herramientas van a pervivir, además del nuevo sistema de tiques y cuáles serían sustituidas.

Debe ser el Agente Económico quien aporte, según su experiencia en organismos similares casos de uso aprovechables.

Pregunta 70:

¿Necesita la junta integrar la plataforma de Ticketing con un sistema de gestión de llamadas? Si es así ¿con cuál herramienta?

Respuesta:

Se contempla en el proceso la utilización de herramientas de tratamiento de llamadas y centralitas inteligentes, obviamente se está en una fase muy temprana para realizar una indicación concreta.



Debe ser el Agente Económico quien aporte, según su experiencia en organismos similares casos de uso aprovechables.

Pregunta 71:

¿La integración con el LDAP es solo para autenticación o también es para la carga de usuarios?
¿Cuál es el sistema de Ldap que posee la Junta?

Respuesta:

Actualmente se carece de un Directorio Activo Unico y la única fuente de usuarios sería el Ldap de la Junta que actualmente se está migrando a la versión 2.5. No obstante se plantean nuevas versiones y actualizaciones.

Pregunta 72:

En el 4.5.11 parece haber un error en la RFI, ya que la oración parece no estar completa: "la herramienta permite eventos y alertas relacionados con"

Respuesta:

Existe una errata, se quiere indicar que se deberán de permitir la detección e incorporación de eventos y alertas de diversos orígenes.

Obviamente esta petición tiene más sentido para servidores y otros elementos de DataCenter que para puesto de trabajo, pero pueden incluirse (por separado ambas).

En cualquier caso, lo que se solicita es una matriz de escalado técnico y económico donde se describa el coste asociado al servicio que se solicita o se estima necesario por el Agente Económico y su plasmación en licenciamiento. Obviamente se debe incluir una tabla de escalado que permita realizar cálculos económicos a la Dirección del Proyecto a la hora de componer un pliego.

El Agente Económico debe aportar cuanta más información y detallada sea posible respecto a los costes y su evolución según número de licencias, suscripciones, usuarios, ítems, ... todo ello a ser posible en forma de tabla.

Pregunta 73:

En el punto 3.2.10 mencionan la interfaz con el proceso de adquisiciones hardware y software. ¿Con esto quieren decir que quieren integrarse con su herramienta corporativa de adquisiciones o que quieren gestionar el proceso de adquisiciones directamente en la nueva solución?

Respuesta:

En la Agencia Digital de Andalucía se implican en el proceso de compra de Software y Hardware múltiples herramientas y sistemas, algunos de ellos que ni siquiera son comerciales. Se solicita por al Agente económico su experiencia en integraciones en organismos de la misma naturaleza que la Agencia y que se describan las capacidades del producto, si es que las tiene, para incorporar y gestionar la materialización del bien adquirido que puede ser una licencia o suscripción o un justificante de compra.

Pregunta 74:

En la hoja de características generales, en el punto 34, hablan de relaciones en árbol de relaciones de tickets. ¿Sería posible añadir algo de contexto a este requerimiento?

Respuesta:



Se refiere a las relaciones más características y habituales que se pueden encontrar, desde agrupación de tiques de incidencias, peticiones o consultas, dependencias entre tiques de incidencias y órdenes de trabajo, tiques asociados que determinen la creación de un problema o cualquier otro que pueda darse como por ejemplo tiques que generen Cambios.

Pregunta 75:

En la hoja de características generales, en el punto 71, hablan de la posibilidad de definir planes de recursos. ¿A qué tipos de planes hacen alusión? ¿Gestión de capacidad? Sería genial si nos pudiesen dar algo de contexto adicional.

Respuesta:

La disponibilidad de recursos y su planificación es vital para cualquier gestión de T.I. Plasmar la Gestión de la capacidad mediante este tipo de planificaciones es una buena práctica, pero esta planificación sería ampliable a cualquier ámbito que implique el consumo y uso de recursos de la organización.

No obstante, será el Agente Económico quien con su experiencia en organismos similares a la Agencia plantee la mejor alternativa posible.

Pregunta 76:

En el punto 2.6.1 hablan de un sistema SMIS. Nos gustaría que nos dieran más información sobre el tipo de casos de uso en los que estarían pensando en este caso.

Respuesta:

El Sistema de Gestión de Seguridad es un sistema fundamental en cualquier organización y herramienta de este tipo. Nos referimos a un Sistema que pueda gestionar los Incidentes de seguridad, realizar análisis y evaluación de riesgos, clasificar la información según su sensibilidad, generación de informes automatizada, ...

Pregunta 77:

En el apartado 2.8 del Excel de respuesta da lugar a cierta ambigüedad sobre qué es lo que se está pidiendo en cuanto a los acuerdos de nivel de servicio.

Entendemos que una vez que la ADA despliegue esta herramienta, habrá un ANS que rija la contratación entre la ADA y el suministrador de la herramienta en cuanto a su soporte. Y que, por otro lado, dicha herramienta debe permitir hacer el seguimiento de los ANS de los servicios que se exploten y gestionen haciendo uso de esta.

Por tanto, entendemos que se pueda estar pidiendo en el primer bloque los ANS concretos que el fabricante de la herramienta pueda comprometerse con la ADA. ¿Esto es así?

Respuesta:

Si se refiere a los ANS de los fabricantes.

**Pregunta 78:**

Por otro lado, en el segundo bloque (que empieza en "Porcentaje de incidencias resueltas en tiempo por tipo de prioridad") estamos entendiendo que se especifique si la herramienta tiene funcionalidad (cuadros de mando, etc.) que permita configurar los ANS que se mencionan, y de qué manera. ¿O se están pidiendo valores concretos?

La duda nos surge porque entendemos que para cada servicio que sea usuario de la herramienta pueda tener sus propios valores concretos de los ANS para la gestión de peticiones, incidencias, cambios, etc. ¿Nos lo podríais aclarar, por favor?

Respuesta:

Si la herramienta tiene funcionalidad (cuadros de mando, etc.) que permita configurar los ANS que se mencionan, y de qué manera.

Pregunta 79:

En el 3.4.17 mencionan un catálogo de componentes asociados a tareas. Nos gustaría obtener más información sobre este catálogo para poder responder de forma más precisa a la pregunta.

Respuesta 79:

El catálogo sería el de toda la ADA pero a modo de ejemplo podríamos indicar el catálogo de puesto de trabajo, cómo catálogo que se ofrece al usuario:

La operación es: incidencia, petición y consulta.

Los Servicios son:

- Ordenadores, periféricos y accesorios
- Impresoras y escáneres
- Archivos y Carpetas
- Aplicaciones en el puesto de trabajo
- Correo electrónico corporativo
- Seguridad del puesto de trabajo y accesos a recursos de Internet
- Telefonía corporativa
- Aulas y salas

Como catálogo que se ofrece a nivel táctico podemos indicar de ejemplo el catálogo "Comunicaciones Personales de la RCJA":

Como operación petición los servicios son:

- Provisión de datos para un empleado
- Provisión de una cuenta en circuit



- Provisión de una cuenta en iReunion
- Provisión de una cuenta VPN

Como operación consulta los servicios son:

- Asesoramiento para resolver dudas concretas sobre comunicaciones corporativas personales de la RCJA

El catálogo sería el de toda la ADA pero a modo de ejemplo podríamos indicar el catálogo de puesto de trabajo, cómo catálogo que se ofrece al usuario:

La operación es: incidencia, petición y consulta.

Los Servicios son:

- Ordenadores, periféricos y accesorios
- Impresoras y escáneres
- Archivos y Carpetas
- Aplicaciones en el puesto de trabajo
- Correo electrónico corporativo
- Seguridad del puesto de trabajo y accesos a recursos de Internet
- Telefonía corporativa
- Aulas y salas

Como catálogo que se ofrece a nivel táctico podemos indicar de ejemplo el catálogo "Comunicaciones Personales de la RCJA":

Como operación petición los servicios son:

- Provisión de datos para un empleado
- Provisión de una cuenta en circuit
- Provisión de una cuenta en iReunion
- Provisión de una cuenta VPN

Como operación consulta los servicios son:

- Asesoramiento para resolver dudas concretas sobre comunicaciones corporativas personales de la RCJA

