RESPUESTAS A CONSULTAS FORMULADAS. EXPEDIENTE "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA INTEGRAL DE PROYECTOS TEO". EXPDIENTE CONTR 2024 507320.

CONSULTA (recibida el día 16 de septiembre de 2024 y respuesta a la misma)

PREGUNTA 1: En relación al punto 3. Objeto descrito en la página 6 del pliego técnico: ¿Sería parte del alcance del servicio, la atención de incidentes de nivel 1 a usuarios finales del sistema TEO, o los usuarios del servicio serían los equipos encargados de la operación y mantenimiento del sistema del licitador?

RESPUESTA:
Tal y como se indica en el pliego de prescripciones técnicas, los servicios de soporte tendrán como objetivo: *"la resolución de consultas, incidencias y peticiones sobre la utilización de los productos que se encuentran dentro del alcance del presente contrato. Bajo este concepto se incluyen también labores de soporte técnico a los equipos encargados de la operación y mantenimiento del sistema"*. Por lo tanto, sí se incluyen la atención a incidentes de nivel 1 a usuarios finales del sistema TEO siempre que sean del propio sistema y estén dentro del alcance del contrato. Es decir, no incluye la operación y mantenimiento del sistema en lo que a la gestión de la infraestructura se refiere, por no estar en el alcance del objeto del contrato, pero sí el soporte técnico a los equipos encargados de la misma en la Agencia Digital de Andalucía, al indicarse expresamente en el pliego.

PREGUNTA 2: En relación al punto 4.1. Acuerdo de niveles de servicio en la página 7 del pliego técnico: ¿Cuál sería el horario de prestación de servicio requerido, sobre el que aplicaría los valores objetivos en cada una de las métricas?

RESPUESTA:
Tal y como se indica en el pliego de prescripciones técnicas, el licitador en su oferta deberá presentar, y será objeto de valoración, un plan de mantenimiento y soporte propuesto del sistema TEO, teniendo en cuenta lo indicado en el pliego. Dicho plan debe detallar: "*1) El plan de proyecto propuesto, acorde al apartado 6 de dicho pliego. 2) El enfoque propuesto a la hora de prestar los servicios requeridos, especificando aspectos tales como los objetivos, el alcance, entregables que producirá cada tipo de servicio, etc. 3) Y una propuesta de evolución funcional y técnica para el sistema TEO.*". Por lo tanto, en dicha propuesta el licitador detallará el enfoque propuesto a la hora de prestar los servicios requeridos, incluyendo si así lo considera, el horario de la prestación.

PREGUNTA 3. En relación al punto 5.5 Órdenes de trabajo descrito en las páginas 12 y 13 del pliego técnico: En relación a las actividades de resolución de incidentes, y considerando su alineamiento e impacto con los acuerdos de niveles de servicio requeridos, considerando este tipo de actividad no planificable ¿Cómo se procedería para su consideración en las órdenes de trabajo y su carácter anticipativo? ¿o quedaría fuera de los trabajos orquestados mediante órdenes de trabajo los incidentes?

RESPUESTA:
Tal y como indica en el pliego de prescripciones técnicas, los trabajos se gestionarán siguiendo el modelo de órdenes de trabajo detallado en el pliego. En el caso de las actividades de soporte (resolución de incidentes y demás actividades de soporte), también deberá crearse una orden de trabajo mensual, con una estimación de esfuerzo previsto, que a su cierre se concretará con su esfuerzo que finalmente fue necesario justificando si procede la desviación, y que servirá para estimar mejor los meses siguientes.

PREGUNTA 4. En relación al punto 6 Plan de Proyecto descrito en las páginas 16 y 17 del pliego técnico: ¿Es correcto entender que en el total de la duración del servicio (12 meses) estarían incluidos los tiempos de las fases de Constitución y Devolución, las cuales en ningún caso durarían más de 2 meses cada una?- ¿Es correcto entender que durante la fase de Constitución, la atención de peticiones del servicio será realizada por la empresa adjudicataria anterior, focalizándose la nueva adjudicataria en los procesos de transición del servicio y puesta en marcha?

RESPUESTA:
Tal y como indica en el pliego de prescripciones técnicas, el plan de proyecto tendrá las siguientes fases principales del proyecto: constitución (con una duración máxima de 2 meses), prestación, y devolución (con una duración máxima de 2 meses). Por lo tanto, el tiempo que duren las fases de constitución y de devolución efectivamente están dentro de la ejecución del contrato, considerando las posibles prórrogas.

En relación a la fase de constitución, tal y como se detalla en el pliego: *"Durante esta fase la empresa adjudicataria iniciará la prestación del servicio, habilitando los recursos necesarios para ello de acuerdo con lo exigido, y tomando conocimiento de las herramientas, infraestructuras, tecnologías, procedimientos de trabajo y estándares de la ADA en lo que al objeto del contrato afecta. Durante el periodo asociado a esta Fase la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de servicio dando continuidad al servicio prestado actualmente, en las mismas condiciones. La Fase de Constitución tendrá una duración máxima de DOS (2) MESES, que no podrá ser objeto de mejora, y a su finalización el servicio debe encontrarse plenamente operativo. Al finalizar el periodo de transición la empresa adjudicataria deberá realizar junto con la Dirección del Proyecto la definición del ANS mejorado, partiendo del inicial indicado en este pliego. El licitador deberá detallar el conjunto de actividades necesarias para la implantación del servicio: 1) Actividades y tareas principales, 2) Organización del equipo, 3) Roles y responsabilidades, 4) Requerimientos de información, recursos o soporte de la ADA. 5) Estrategia para la implantación de los indicadores y niveles de servicio"*. Por lo tanto, el adjudicatario deberá iniciar la prestación del servicio en la fase de constitución, atendiendo las peticiones de servicio dando continuidad al servicio prestado actualmente, tal y como indica el pliego.