

**ACLARACIÓN DE DUDAS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN 2101/23 “CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS CENTRALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD”**

Ante la presentación de dudas por las distintas personas interesadas en la licitación del expediente de contratación 2101/23 “CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE PROCESOS DE DATOS CENTRALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD”, y el entendimiento de la pertinencia de estas dudas y, por tanto, de su aclaración y publicación, se procede a publicar las respuestas de las dudas consideradas procedentes en el perfil de contratante de la Junta de Andalucía.

● **Consulta n. 1:**

En la formula establecida para la valoración de la Eficiencia Calidad-Precio se le otorga más peso a los UBSO que a los HBS. ¿Son correctos los porcentajes de la fórmula?:

$$\text{Precio ponderado oferta} = \%_{\text{UBSO}} \times \text{Precio oferta}_{\text{UBSO}} + \%_{\text{HBS}} \times \text{Precio oferta}_{\text{HBS}}$$

$\%_{\text{UBSO}}$  = porcentaje sobre el precio global del contrato del importe total de UBSO presupuestadas  
= 50,28%.

$\%_{\text{HBS}}$  = porcentaje sobre el precio global del contrato del importe total de HBS presupuestadas  
= 49,72%.

**Respuesta:** Sí, son correctos los porcentajes de la fórmula.

● **Consulta n. 2:**

En el Anexo II al Cuadro Resumen (página 24) se indica que la oferta técnica completa deberá tener un máximo de 150 páginas. Por favor, clarificar si en dicho máximo de 150 páginas consideran también incluidas las portadas, contraportadas e índices del documento.

Asimismo, les consultamos si las 150 páginas de límite de la oferta técnica, ¿incluyen Resume ejecutivo y Anexos?

**Respuesta:** Las 150 páginas es el límite de toda la oferta.

● **Consulta n. 3:**

Documento: PPT\_ADMINISTRACION\_SISTEMAS\_6(F).pdf

Página: 60

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	12/02/2024	PÁGINA 1/9
VERIFICACIÓN	Pk2jmMUXWLFYJBTEVL4NKYQA36GVHG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Se habla de que el hito de transferencia estará organizado en dos fases: una primera parte de estudio, captura del conocimiento y planificación de la transferencia, con una duración estimada de 1 mes; una segunda parte posterior de ejecución de la transferencia, con una duración estimada de 1 mes a contar desde el comienzo de la ejecución del contrato o, en su caso, hasta la correcta transferencia del servicio. ¿Podrían aclararnos la duración del contrato, del ongoing y de la transferencia? ¿24 meses de ongoing+2 meses de transferencia? ¿22 meses de ongoing+2 meses de transferencia? ¿24 meses de ongoing+1 mes de transferencia? Etc.

**Respuesta:** 24 meses desde la fecha de inicio del contrato, que será una vez concluida la primera fase del plan de recepción y transferencia del servicio, cuya duración estimada se prevé de un mes desde la fecha de formalización del contrato.

• **Consulta n. 4:**

Documento: PPT\_ADMINISTRACION\_SISTEMAS\_6(F).pdf

Página: 123 y 124

ANEXO IV: ESTIMACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA LÍNEA DE SERVICIOS DE DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y MEJORA, LÍNEA DE SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO, LÍNEA DE SERVICIOS DE TRANSFORMACIÓN Y LÍNEA SERVICIOS DE TRANSICIÓN 13.3. Línea de servicios de transformación ¿Podrían indicar una aproximación de reparto de HBS por las líneas tecnológicas siguientes:

- Microsoft y monitorización
- BBDD Oracle, Ensemble, contenedores y Java
- Linux y Unix almacenamiento y BackUp
- Virtualización, hiperconvergencia y Cloud (Nutanix)
- Comunicaciones e infraestructuras de CPD

**Respuesta:** No consideramos necesario identificar a priori un reparto de estas HBS. El propósito de esta línea de servicios de transformación es implementar mejoras según las necesidades que se vayan identificando durante la vida del contrato.

• **Consulta n. 5:**

Documento: PPT\_ADMINISTRACION\_SISTEMAS\_6(F).pdf

Página: 130

ANEXO VI: ESTIMACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA LÍNEA DE SERVICIOS DE OPERACIÓN. De la lista de elementos SOFTWARE que aparecen en los enlaces/archivos es necesario la administración en todos los casos o en alguna solamente incluye la operación/uso de los mismos, nos referimos a elementos como JIRA, Ensemble, Alterian, DDW, E-STROKE, MIRTH, LUCIA, herramientas de reporting (JASPERSERVER, OPENREPORTS, PENTAHO, POWER BI REPORT SERVER, ...

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	12/02/2024	PÁGINA 2/9
VERIFICACIÓN	Pk2jmMUXWLFYJBTEVL4NKYQA36GVHG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



**Respuesta:** Una instancia de software computable (ISC) se define como el elemento de software que presta un servicio tecnológico y que define una unidad configurable y/o administrable (pág. 49 del PPT). En el ANEXO VI se presentan los elementos de configuración de tipo software, ISC sobre los que son necesarias tareas de administración, gestión y/o configuración, ya sea en mayor o menor medida, para que una plataforma de negocio o una plataforma tecnológica preste el servicio para el que ha sido diseñada y alcance su propósito.

● **Consulta n. 6:**

Documento: PPT\_ADMINISTRACION\_SISTEMAS\_6(F).pdf

Página: 130

PPT. ANEXO VI: ESTIMACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA LÍNEA DE SERVICIOS DE OPERACIÓN. De la lista de elementos SOFTWARE que aparecen en los enlaces/archivos entendemos que no están duplicados dichos elementos en las diferentes clasificaciones de Capa de Servicios Tecnológicos, Base Datos, Plataformas de Negocio y Plataformas Tecnológicas.

**Respuesta:** No existen elementos duplicados en el catálogo software que se presenta en el ANEXO V: TIPOLOGÍAS DE ISC. La distribución y uso de ISC por instancias de base de datos, plataformas de negocio y plataformas tecnológicas se detalla en el ANEXO VI donde habrá tantas instancias de cada elemento software del catálogo como instalaciones se hayan realizado en dichas plataformas o bases de datos.

● **Consulta n. 7:**

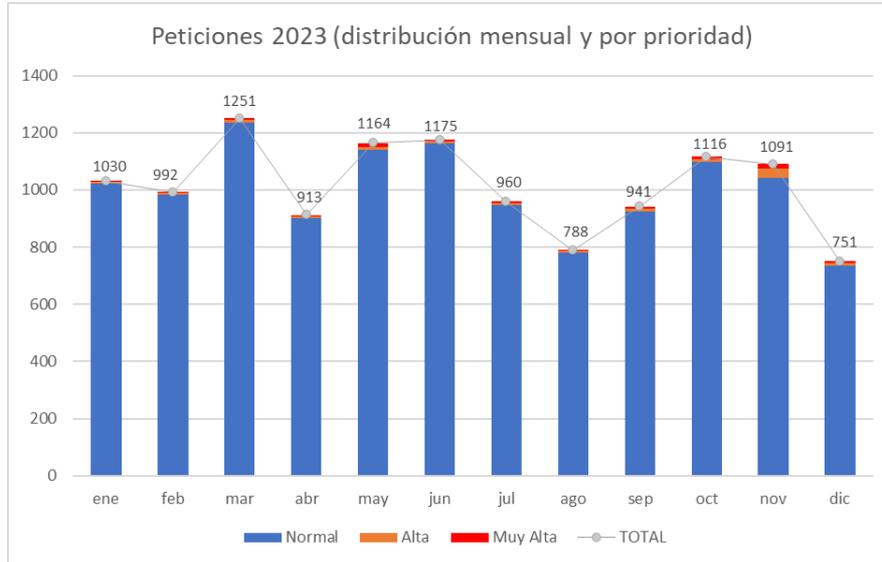
Documento: PPT\_ADMINISTRACION\_SISTEMAS\_6(F).pdf

Página: 130

ANEXO VI: ESTIMACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA LÍNEA DE SERVICIOS DE OPERACIÓN. Podrían indicar volúmenes de la actividad del servicio (incidencias/peticiones/cambios/..), y el detalle de cada una, criticidad, tecnología, duración, horario, .. Durante el último año

**Respuesta:** La volumetría de peticiones en las que el adjudicatario actual ha intervenido durante el año 2023, distribuidas por meses y prioridad, se presenta en la siguiente gráfica:

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	12/02/2024	PÁGINA 3/9
VERIFICACIÓN	Pk2jmMUXWLFYJBTEVL4NKYQA36GVHG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



Los datos de la gráfica se obtienen de la tabla siguiente:

2023	Prioridad			TOTAL
	Normal	Alta	Muy Alta	
<b>ene</b>	<b>1023</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1030</b>
<b>feb</b>	<b>983</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>992</b>
<b>mar</b>	<b>1235</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1251</b>
<b>abr</b>	<b>903</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>913</b>
<b>may</b>	<b>1141</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>1164</b>
<b>jun</b>	<b>1164</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1175</b>
<b>jul</b>	<b>946</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>960</b>
<b>ago</b>	<b>782</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>788</b>
<b>sep</b>	<b>924</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>941</b>
<b>oct</b>	<b>1098</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>1116</b>
<b>nov</b>	<b>1041</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>1091</b>
<b>dic</b>	<b>735</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>751</b>
<b>Total, general</b>	<b>11975</b>	<b>121</b>	<b>76</b>	<b>12172</b>



La volumetría de incidentes en las que la persona adjudicataria actual ha intervenido durante el año 2023, distribuidas por meses y prioridad, se presenta en la siguiente gráfica:

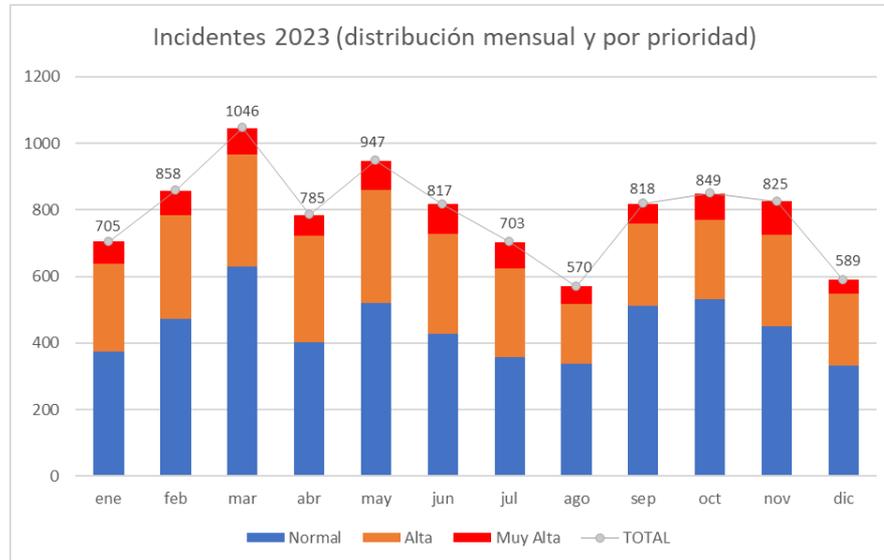
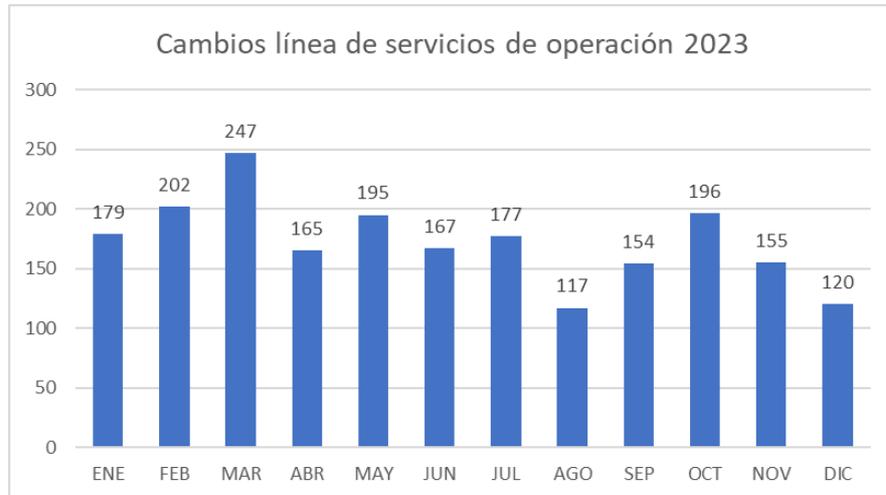


Tabla con los datos origen para la gráfica de incidentes:

2023	Prioridad			TOTAL
	Normal	Alta	Muy Alta	
ene	374	263	68	705
feb	473	311	74	858
mar	629	337	80	1046
abr	402	319	64	785
may	521	339	87	947
jun	428	299	90	817
jul	356	267	80	703
ago	338	179	53	570
sep	511	249	58	818
oct	530	241	78	849
nov	450	276	99	825
dic	333	215	41	589
<b>Total, general</b>	<b>5345</b>	<b>3295</b>	<b>872</b>	<b>9512</b>

Por último, en la siguiente gráfica se presenta la volumetría de cambios impulsados desde la línea de servicios de operación en 2023, correspondientes a cambios menores sobre el software de base que soporta las distintas capas de servicio de las plataformas de negocio y a cambios menores de cualquier tipo realizados sobre las plataformas tecnológicas y las plataformas de base:



● **Consulta n. 8:**

Documento: PPT\_ADMINISTRACION\_SISTEMAS\_6(F).pdf

Página: 132

ANEXO VII: CATÁLOGO DE SERVICIO PARA PETICIONES DE PLATAFORMAS Podrían indicar la cantidad de peticiones aproximada por cada una de la lista que aparecen en el enlace/archivo?

**Respuesta:** Actualmente no se puede aportar la información a ese nivel de detalle. En el apartado 13.4.2. “Peticiones de plataformas y de consultoría” del PPT se indica el esfuerzo estimado a dedicar para las tareas de construcción de plataformas (RFP).

● **Consulta n. 9:**

Podría confirmarnos si la plataforma Altiris Client Management Suite se usa estrictamente para la gestión del puesto de usuario? En la página 108 se dice “Para ello, la persona adjudicataria deberá usar la herramienta corporativa del SAS Altiris, para la cuales su personal estará convenientemente capacitado.”

¿Podrían darnos más información sobre qué tipo de uso debería hacer el adjudicatario de esta licitación?

**Respuesta:** Las herramientas que se usarán para la gestión de todos los servicios definidos, sin menoscabo de incorporación o sustitución de alguna de ellas por indicación expresa de la STIC durante la vigencia del contrato, se encuentran señaladas en el apartado 9. HERRAMIENTAS A EMPLEAR, del pliego de prescripciones técnicas.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	12/02/2024	PÁGINA 6/9
VERIFICACIÓN	Pk2jmMUXWLFYJBTEVL4NKYQA36GVHG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



● **Consulta n. 10:**

De la lista de herramientas que se indican en el capítulo 9 (página 103): "El adjudicatario será responsable de administrar las siguientes herramientas: Symantec Endpoint Protection, Operation Manager (SCOM), Symantec Netbackup y Veritas Storage Foundation High Availability/Infoscale. Entendemos que deberemos administrar únicamente estas herramientas, ¿o hay alguna otra adicional que deberemos administrar?"

**Respuesta:** Las herramientas que se usarán para la gestión de todos los servicios definidos, sin menoscabo de incorporación o sustitución de alguna de ellas por indicación expresa de la STIC durante la vigencia del contrato, se encuentran señaladas en el apartado 9. HERRAMIENTAS A EMPLEAR, del pliego de prescripciones técnicas.

● **Consulta n. 11:**

El PPT en las páginas 75 y 76, cláusula "6.3. Devolución del servicio" se indica que: "El plan de devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio. Se le exigirá a la anterior persona adjudicataria colaboración máxima con la nueva persona adjudicataria a la hora de llegar a acuerdos, tanto técnicos como económicos, para que las distintas fases del plan de devolución del servicio se lleven a cabo en los plazos y términos previstos."

Entendemos que en el contrato actual de los servicios que está prestando el actual adjudicatario, se realizó y valoró en su momento un plan de Devolución del servicios. ¿Podrían compartir cual es el plan de devolución del servicio actual con el objetivo de poder planificar adecuadamente el plan de transición de conocimiento al nuevo adjudicatario?

**Respuesta:** Dicha información es confidencial y no puede ser compartida.

● **Consulta n. 12:**

El PPT en la página 60, cláusula "6.1. Recepción y transferencia del servicio", durante la fase de transición al nuevo adjudicatario, ¿se contará con dedicación de recursos propios del SAS con el objetivo de agilizar dicha transferencia del adjudicatario actual al que resulte de esta licitación?

**Respuesta:** Los recursos propios del SAS velan por la correcta prestación del servicio por parte de la persona adjudicataria, tanto del contrato saliente como del contrato entrante, y trabajarán con el objetivo de conseguir la correcta transferencia del servicio, asegurando que éste no sufra ninguna merma.

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	12/02/2024	PÁGINA 7/9
VERIFICACIÓN	Pk2jmMUXWLFYJBTEVL4NKYQA36GVHG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



● **Consulta n. 13:**

El PPT en la página 60, cláusula "6.1. Recepción y transferencia del servicio" ¿Cuáles son las medidas que se exigirán desde el SAS para que exista la máxima colaboración entre el adjudicatario actual y el nuevo adjudicatario que salga de esta licitación, tanto técnico como económico para que se lleve a cabo la transición asegurando los plazos y términos previstos? Entendemos que esta planificación está reflejada en el plan de devolución del contrato actual.

**Respuesta:** El SAS velará por la correcta prestación del servicio por parte de la persona adjudicataria, tanto del contrato saliente como del contrato entrante, y por el cumplimiento de lo indicado en lo referente al plan de recepción y de devolución de cada uno de los contratos.

● **Consulta n. 14:**

Nos pueden dar más información sobre la herramienta de parcheo de Linux/unix?

**Respuesta:** No existe una herramienta de parcheo automatizado para los sistemas Linux/Unix. Estas actualizaciones se hacen de manera manual desde el repositorio de software habilitado para la recepción de actualizaciones y parches de Linux/Unix.

● **Consulta n. 15:**

¿Los sistemas Linux/Unix los están monitorizando con SCOM o están utilizando otra herramienta para monitorizarlos?

**Respuesta:** Sí, los sistemas Linux/Unix están monitorizados con SCOM.

● **Consulta n. 16:**

Acorde con el inventario proporcionado, hemos apreciado un número elevado de elementos fuera de soporte y con versiones sin actualizaciones, asumimos que también existan remediaciones de seguridad sin aplicar.

Interpretamos que para estos elementos no se podrán aplicar un SLA de resolución, solamente de respuesta y seguimiento. Además, entendemos que el adjudicatario estará exento de responsabilidades ante vulnerabilidades o brechas de seguridad hasta que se proceda a la actualización de dichos elementos, donde se aplicarán las tareas y responsabilidades de forma absoluta

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	12/02/2024	PÁGINA 8/9
VERIFICACIÓN	Pk2jmMUXWLFYJBTEVL4NKYQA36GVHG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	



**Respuesta:** Todos los elementos incluidos en los anexos están regidos por las mismas condiciones, definidas en el PPT, entre las que se incluyen los acuerdos de nivel de servicio, independientemente de su grado de obsolescencia.

En el caso concreto de resolución de incidentes, siempre se requerirá a la persona adjudicataria restaurar la prestación normal del servicio en el menor tiempo posible, asegurando el cumplimiento de los plazos marcados por los SLA definidos para la línea de servicios de operación.

● **Consulta n. 17:**

-De acuerdo a la pregunta anterior, ¿tiene la STIC un plan definido o acciones para todos los elementos fuera de soporte? ¿Cómo tratan las brechas de seguridad? ¿Cómo se gestionan las incidencias/acciones respecto a los SLAs?

**Respuesta:** La STIC considera, evalúa y revisa regularmente la situación de todos los elementos fuera de soporte, definiendo una hoja de ruta que, en algunos casos, se podrán acometer sin dependencias de otros contratos y que, en otros casos, obligará a alinear objetivos que permitan abordar, de forma conjunta, la eliminación de la obsolescencia de distintos elementos que componen todo un sistema de información.

Las brechas de seguridad se tratan conforme a los procedimientos establecidos por la STIC y recogidos en el apartado 9.1. Compendio de la normativa TIC del pliego de prescripciones técnicas.

Para el cálculo de los SLA de la línea de servicios de operación no hay factores diferenciadores más allá de los establecidos en los propios SLA definidos.

El jefe del servicio de informática  
Fdo.: Rafael Pastor Sáenz

FIRMADO POR	RAFAEL PASTOR SAENZ	12/02/2024	PÁGINA 9/9
VERIFICACIÓN	Pk2jmMUXWLFYJBTEVL4NKYQA36GVHG	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	