

ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL. EXPTE CONTR 2024 21994.

Consulta recibida el día jueves 4 de abril de 2024 12:27 y respuesta a la misma.

Consulta 6:

Buenos días. En relación con el expediente de referencia nos surgen las siguientes dudas que si, son tan amables, nos gustaría que nos resolviesen

1) Sobre el Perfil Técnico de Sistemas. Solvencia Mínima

Se requiere que una de las certificaciones que debe de tener es la MCSA Windows Server 2012 o equivalencias, dado que las MCSA están extinta, nos surge la duda si se entiende como equivalente "AZ-104 Microsoft Azure Administrator Certification". En su defecto, ¿nos podrían facilitar las certificaciones que pueden entenderse como equivalencias?.

2) Sobre el Perfil Técnico de Seguridad. Solvencia Mínima

Se requiere que una de las certificaciones que debe de tener Comptia Security+ o equivalencias, nos surge la duda de si se entiende como equivalente la Certificación "SC-900 Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals". En su defecto, ¿nos podrían facilitar las certificaciones que pueden entenderse como equivalencias?.

Respuesta:

1) Se consideran certificaciones equivalentes aquellas que cubren las siguientes funcionalidades:

- Instalación, configuración, monitorización, mantenimiento y administración de Windows Server 2012 o superior.
- Administrar el almacenamiento en Windows Server 2012 o superior.
- Implementar servicios de red: IPv4, DHCP, DNS, IPv6,
- Implementar DirectAccess.
- Implementar clústers de tolerancia a fallos.
- Virtualización con Hyper-V.
- Implementar clúster de tolerancia a fallos con Hyper-V.
- Implementar Control de Acceso Dinámico (DAC).
- Implementar servicios de dominio de Active Directory (AD DS).
- Implementar servicios de federación de Active Directory (AD FS).

2) Se consideran certificaciones equivalentes aquellas que cubren las siguientes funcionalidades:

- Ataques, amenazas y vulnerabilidades de dispositivos personalizados más nuevos.
- Arquitectura y Diseño de un entorno seguro.
- Implementación del entorno realizando una administración de identidad, gestión de acceso, PKI, criptografía básica, seguridad inalámbrica y de extremo a extremo.
- Operaciones y respuestas a incidentes: evaluación de incidentes y procedimientos para respuesta a incidentes. Detección básica de amenazas, las técnicas de mitigación de riesgos, los controles de seguridad y el análisis forense digital.
- Gobernanza, riesgo y cumplimiento: conocimiento de la normativa de seguridad actual y su implantación cuando sea necesaria. Ejemplos de normativas: PCI-DSS, SOX, HIPAA, GDPR, FISMA, NIST y CCPA.

Consulta recibida el día viernes 5 de abril de 2024 11:43 y respuesta a la misma.

Consulta 7:

Tras la lectura de la documentación publicada nos surgen estas dudas que os hacemos llegar, esperando que nos la puedan contestar.

- 1. Para el Criterio 2. Experiencia del personal adicional a la solvencia técnica se estable un umbral máximo de experiencia de 120 meses. Querriamos conocer si en dicho umbral se incluye el mínimo de experiencia requerido o el umbral se refiere a la experiencia adicional, por ejemplo, para el jefe de proyecto se solicita una experiencia mínima de 4 años (48 meses), ¿qué sería necesario ofertar para puntuar a máximo en dicho perfil 120 meses o 168 meses? Es decir, en el anexo IX, ¿qué habría que incluir en la casilla "Valor Ofertado por la persona licitadora de meses adicionales de experiencia sobre los requeridos como solvencia técnica para Rol Específico en meses (A RELLENAR)" 120 meses o 72 meses?**
- 2. En el ANEXO I. VALOR ESTIMADO, REQUISITOS DE SOLVENCIA Y CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN en el punto Criterio 2: Perfiles se indica que "Se debe disponer de todos los perfiles detallados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, sin perjuicio de los que se requieran en los contratos basados. (...) La acreditación de este requisito se realizará a través del curriculum y del TC2 que acredite que es personal de la empresa o de una declaración responsable debidamente firmada." quiere este decir que a día de presentación de la documentación del presente acuerdo marco, la empresa licitadora debe disponer en plantilla de los perfiles indicados, ¿es correcto? ¿debe presentar los CVs, TC2 o una declaración responsable en la fase de presentación del acuerdo marco? En caso afirmativo, ¿podrían indicarnos en qué sobre? ¿Es válido únicamente con una declaración responsable o debe incluirse el CV acompañado bien del TC2 o bien de una declaración responsable?**
- 3. Para el jefe de proyecto se solicita Licenciado/a en Informática o Ingeniero/a en Informática o Graduado/a en Ingeniería Informática (240 créditos) + Máster Oficial en Ingeniería Informática (90 créditos), sin embargo, el máster también puede ser una titulación del sector de las TIC, en caso de aportar de una titulación del sector de las TIC, ¿tendría que contar también con 90 créditos o podría ser inferior?**

4. Entendemos que los perfiles deben tener todas las certificaciones solicitadas en el PPT, ¿es correcto? pero para el caso de los técnicos (microinformática N1, microinformática N2, sistemas y seguridad) al solicitarse 2, ¿pueden cubrir entre ambos las certificaciones solicitadas en el PPT o deben tener ambos perfiles solicitados todas las certificaciones?
5. Para la puntuación del Criterio 3: Coste de los servicios predefinidos de soporte al puesto de trabajo en referencia a la dedicación de los perfiles, entendemos que la dedicación de cada perfil se puntúa según la fórmula maximizar logarítmica de cada perfil con una puntuación máxima de 20 puntos cada uno y a continuación se realiza la media ponderada según el peso indicado para cada perfil, ¿es correcta esta interpretación? En caso negativo, ¿podrían indicarnos cómo se realiza el cálculo?
6. ¿Existe algún umbral máximo o mínimo para el criterio de la dedicación de los perfiles?
7. Para rellenar correctamente el Anexo IX, en relación a la mejora de los ANS entendemos que si en la columna Valor Ofertado Licitadora la cumplimentamos con el valor indicado en la columna Umbral límite se obtiene la máxima puntuación, ¿es correcta esta interpretación?
8. En el Anexo IX, en las tablas donde hay que poner la DEDICACIÓN, entendemos que son unidades mensuales del perfil, por ejemplo, si se considera que es necesario una dedicación de 20 horas/mes del técnico de seguridad se deberá poner en unidades 0,01, es decir 20horas al mes / 1760 horas al año, ¿es correcta esta interpretación? En caso negativo, ¿podrían indicarnos cómo se realiza el cálculo de la dedicación?
9. En el Anexo IX, entendemos que el coste del servicio (IVA NO INCLUIDO) es mensual, ¿es correcto?
10. Entendemos que para cada licitación de contratos del acuerdo marco el precio podrá variar a la alza o baja dependiendo de los servicios demandados (certificaciones adicionales de los perfiles, aumento o disminución de la dedicación de los perfiles,...) y únicamente será el ofertado en el acuerdo marco cuando el servicio sea de idénticas características al descrito en el PPT, ¿es correcta esta interpretación?
11. Se hace referencia a una correspondencia entre los perfiles antes indicados y los perfiles TIC de la Instrucción 1/2023, de 4 de mayo, de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles y precios de referencia y desglose de costes de en contratos de bienes y servicios TIC., queríamos consultar si existe una actualización de la misma tras las subidas de SMI y la publicación del nuevo convenio. En caso afirmativo, ¿podrían indicarnos facilitárnoslo para ver los precios de referencia?
12. El período de inicio del punto 2.4.1 del PPT y el 2.4.3 de reversión del PPT entendemos que debe incluirse en el coste de los servicios objeto del acuerdo marco, ¿es correcto?
13. Entendemos que cuando indica dentro de los servicios estándar soporte remoto hace referencia a técnicos ubicados en las instalaciones del licitador, ¿es correcta esta interpretación? ¿Existen requisitos mínimos que deban cumplir las instalaciones de los licitadores?
14. Al hilo de la pregunta anterior, ¿podrían especificar la hora de inicio y fin del horario 12x5?

15. **El servicio de centro de atención a usuarios para 100 usuarios se refiere a un servicio 100% remoto desde las instalaciones del licitador, ¿es correcto?**
16. **Entendemos que tanto en servicios remotos y centro de atención a usuarios, y dado que la dedicación puede darse en fracciones, los servicios se pueden prestar con un pool de técnicos y no con técnicos dedicados 100% al servicio, ¿es correcto?**
17. **En el punto 4.2 de las obligaciones de los adjudicatarios del PPT se indica que "La empresa adjudicataria del basado deberá de aportar a cada técnico los recursos TIC necesarios para el desempeño de sus funciones detallándose estos en el contrato basado, además de proveer de licencias de las herramientas que se indiquen en el mismo.", entendemos que para los servicios que se cotizan ahora en el acuerdo marco no hay que incluir ninguna licencia ni herramientas y suponer que todas son proporcionadas por la ADA, ¿es correcta esta interpretación? En caso negativo, ¿podrían indicarnos qué herramientas y cuántas licencias se deben cotizar?**
18. **¿Es necesario tener en cuenta algún tipo de conexión específico para la valoración de los servicios?**

Respuesta:

1. Se refiere a la experiencia adicional.
2. Si, es correcto. Debe presentar dos documentos los curriculum y el TC2 o una declaración responsable. La solvencia técnica es una documentación solicitada previa a la adjudicación tal y como se indica en el PCAP.
3. Tendría que contar con al menos 90 créditos.
4. Los perfiles solicitados para la solvencia técnica deben tener todas las certificaciones sin perjuicio.
5. No es una media ponderada, es una media aritmética, los pesos son los que aplican para la fórmula.
6. No se han definido umbrales para la dedicación de los perfiles.
7. Si, es correcta.
8. Tal y como se indica en el anexo hay que indicar "Número de unidades del perfil para prestar el servicio. Pueden considerarse fracciones", es decir deben indicar unidades de técnicos necesarios para prestar el servicio. Por ejemplo 0,25 jefe de proyecto, 1 coordinador, 2 técnicos de microinformática N1...
9. Si.
10. Para la licitación de contratos basados se aplicarán los precios de la instrucción vigente sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC. Solo se aplicarán los precios de los servicios estándar definidos en los casos en los que se tramiten contratos basados sin nueva licitación.

11. Se ha publicado una actualización: INSTRUCCIÓN 1/2024 DE LA AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCÍA SOBRE PERFILES, PRECIOS DE REFERENCIA Y DESGLOSE DE COSTES EN CONTRATOS DE BIENES Y SERVICIOS TIC.
12. Esa información se proporcionará en los contratos basados.
13. Los técnicos que prestan soporte remoto pueden estar en la sede del licitador o en una sede de los organismos que componen la ADA.
14. Esa información se especificará en cada contrato basado.
15. El servicio de centro de atención a usuarios para 100 usuarios es un servicio remoto desde las instalaciones que se definan en cada contrato basado.
16. Esa información se especificará en cada contrato basado.
17. Es correcta la interpretación.
18. No es necesario.

Consulta recibida el día lunes 8 de abril de 2024 9:59 y respuesta a la misma.

Consulta 8:

1. Pág. 64. PCAP. Solvencia técnica

Dentro de los requisitos de solvencia, Criterio 2: Perfiles, se indica que se debe de disponer como mínimo de todos los perfiles indicados, sin perjuicio de los que se requieran dentro de cada contrato basado. Se indica también que “La acreditación de este requisito se realizará a través del curriculum y del TC2 que acredite que es personal de la empresa o de una declaración responsable debidamente firmada.”

Pregunta:

¿Estos perfiles deben de ser personal ya contratado por nuestra empresa en este momento? Dicho de otra manera, ¿debemos de tener ya estos técnicos en plantilla para presentarnos al Concurso, o se pueden contratar después de cada adjudicación?

2. Pág. 81. PCAP. Apartado 3. Coste de los servicios predefinidos de soporte al puesto de trabajo

Se pide precio para cada servicio:

Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede

Servicio de soporte presencial para 50 usuarios ubicados en la misma sede

Servicio de soporte remoto para 50 usuarios

Servicio de Centro de Atención a Usuarios para 100 usuarios

Pregunta:

2.1. Entendemos que cada uno de estos precios corresponden a lo que se denomina en la Pág. 38 del PCAP: “Unidades del Servicio Estándar Predefinidas”, y en la Pág. 18 del PPT: “Servicio Estándar” ¿es correcto?

2.2. La composición del equipo (número de unidades del perfil) en cada servicio anteriormente indicado ¿debe de mantener siempre el número mínimo de recursos de acuerdo a lo establecido en el apartado de requisitos mínimos de solvencia técnica? Criterio 2: Perfiles (Pág.64 del PCAP):

2.3. Dentro de cada cuadro de costes (perfiles/dedicación):

¿Se pueden consolidar roles? Es decir, por ejemplo, que la misma persona desempeñe la función de jefe de proyecto y coordinador, o que el mismo técnico de sistemas pueda poseer también el rol de técnico de seguridad, cada uno en las proporciones que estimemos? ¿O hay que construir sobre el mínimo indicado en el Criterio 2: Perfiles (Pág.64 del PCAP)?

3. Pág. 8. Doc. PPT Final. Capítulo 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Se indica: “Configurar y dotar al puesto de trabajo digital de un servicio de impresión/escáner”.

Pregunta:

¿Qué se entiende por dotar de un servicio de impresión/escáner? ¿Significa que hay que incluir en modo servicio la impresora/escáner?

4. Pág. 18 PPT Final. Punto 3.1. Características de Contratos Basados”

Se describen los distintos servicios de lo que se denomina “contratos basados con prestación de un servicio estándar”

Pregunta:

Muy importante ¿sería posible que nos facilitasen el número de tickets a gestionar por cada uno de los equipos de trabajo vinculados a cada uno de estos servicios?

Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede

Servicio de soporte presencial para 50 usuarios ubicados en la misma sede

Servicio de soporte remoto para 50 usuarios

Servicio de Centro de Atención a Usuarios para 100 usuarios

Respuesta:

1. Pág. 64. PCAP. Solvencia técnica

Si, para acreditar la solvencia técnica se solicita que se cumplan tres criterios obligatoriamente y entre otros el criterio 2 especifica un número mínimo de perfiles de los que debe disponer la empresa.

2. Pág. 81. PCAP. Apartado 3. Coste de los servicios predefinidos de soporte al puesto de trabajo

- 2.1. Si, es correcto.
- 2.2. No, una cosa son los criterios de solvencia técnica y otra los de adjudicación. Debe indicar el número de unidades de cada perfil que estima necesario para prestar los servicios estándar con los niveles de servicio requeridos.
- 2.3. Se pueden consolidar los roles siempre que cumplan los requisitos de titulaciones, certificaciones y experiencia.
3. Pág. 8. Doc. PPT Final. Capítulo 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS
No, se refiere a que se debe configurar en el puesto de trabajo ese servicio.
4. Pág. 18 PPT Final. Punto 3.1. Características de Contratos Basados”
Se pide que se dimensione el servicio en función del número de usuarios a los que se debe atender, no es posible especificar un número de tiques.

Consulta recibida el día lunes 8 de abril de 2024 19:50 y respuesta a la misma.

Consulta 9:

1 – Pueden confirmar si hay un número máximo de empresas que serán admitidas en este Acuerdo Marco o como parece entenderse de los pliegos cualquier empresa que supere una puntuación de 50 puntos será admitida.

2 – El escenario denominado “Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede” en que se diferencia de las modalidades de servicio presencial o servicio remoto, de la descripción aportada no somos capaces de cerrar unas diferencias claras entre este modelo y los otros dos.

3- ¿existe algún dimensionamiento mínimo y precio máximo de licitación para cada uno de los servicios?

4 – Para los contratos basados, ¿se usarían como unidades para definir el esfuerzo / precio, el de los perfiles ofertados en cada escenario o el de los propios escenarios definidos (soporte presencial 50 usuarios,...)?, dado que cada empresa puede definir una pirámide distinta de recursos, parece complicado el poder luego ofertar/licitar en base a ellos de forma homogénea entre proveedores.

Respuesta:

1. No hay un número máximo de empresas, entran todas las que superen los 50 puntos.
2. El escenario denominado “Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede” incluye el servicio de soporte en modo presencial y remoto mientras que los otros escenarios incluyen solo o la modalidad de soporte presencial o la modalidad de soporte en remoto.
3. No existe dimensionamiento mínimo, ni precio máximo.

4. Para los contratos basados con adjudicación directa será de aplicación lo ofertado para los escenarios de servicio estándar definidos. Para el caso de los contratos basados con licitación, serán de aplicación las tarifas de la instrucción de tarifas en vigor publicada por la ADA.