

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

Consulta recibida el día miércoles 10 de abril de 2024 10:04 y respuesta a la misma.

Consulta 11:

ID	Pliego	Página	Duda
1	PCAP	75	El pliego dice "Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede" para poder valorar este servicio correctamente necesitamos saber si el servicio remoto será prestado por el Técnico de microinformático N1 y el presencial por el Técnico de microinformático N2. ¿Es así?. Y habría que cubrir las tareas de seguridad, sistemas, Jefe de Proyecto y coordinador con la fracción que el licitador considere necesaria. ¿Es así?
2	PCAP	75	Siguiendo con esta valoración el pliego dice "Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede" para poder valorar este servicio correctamente necesitamos saber si dentro del precio del remoto se tiene que incluir también la atención, registro, categorización y escalado de los tickets o en esta opción nos escalan los tickets un CAU y no se tiene que incluir en esta valoración. Si es la última opción ¿vienen filtrados los tickets?
3	PCAP	75	Siguiendo con esta valoración el pliego dice "Servicio de soporte presencial y remoto para 50 usuarios ubicados en la misma sede" Esta opción indica que el horario será 12x5, entendemos que no hay que cubrir presencialmente todo el horario indicado, sino que se acudirá bajo demanda a las intervenciones que genere el servicio, cumpliendo los ANS comprometidos. ¿Es así? Y en el caso de soporte remoto, entendemos que el servicio siempre se podrá ejecutar desde las oficinas del adjudicatario, no obligando el organismo cubrir este servicio en las oficinas del cliente final durante todo el horario indicado. ¿es así?
4	PCAP	76	El pliego dice "Servicio de soporte presencial para 50 usuarios ubicados en la misma sede", para poder valorar este servicio correctamente, entendemos que al ser solo modalidad presencial dentro de los perfiles que indican afectaría al Técnico de microinformático N2, no siendo necesario el Técnico de microinformático N1 que sería para los servicios remotos. ¿Es así? Y habría que cubrir las tareas de seguridad, sistemas, Jefe de Proyecto y coordinador con la fracción que el licitador considere necesaria. ¿Es así?
5	PCAP	76	Siguiendo con esta valoración el pliego dice "Servicio de soporte presencial para 50 usuarios ubicados en la misma sede", Esta opción indica que el horario será 12x5, entendemos que no hay que cubrir presencialmente todo el horario indicado, sino que se acudirá bajo demanda a las intervenciones que genere el servicio, cumpliendo los ANS comprometidos. ¿Es así?
6	PCAP	76	El pliego dice "Servicio de soporte remoto para 50 usuarios". para poder valorar este servicio correctamente, entendemos que al ser solo modalidad remota dentro de los perfiles que indican afectaría al Técnico de microinformático N1, no siendo necesario el Técnico de microinformático N2 que sería para los servicios presenciales. ¿Es así? Y habría que cubrir

			las tareas de seguridad, sistemas, Jefe de Proyecto y coordinador con la fracción que el licitador considere necesaria. Es así?
7	PCAP	76	Siguiendo con esta valoración el pliego dice "Servicio de soporte remoto para 50 usuarios" para poder valorar este servicio correctamente necesitamos saber si dentro del precio del remoto se tiene que incluir también la atención, registro, categorización y escalado de los tickets o en esta opción nos escalan los tickets un CAU y no se tiene que incluir en esta valoración.
8	PCAP	76	Siguiendo con esta valoración el pliego dice "Servicio de soporte remoto para 50 usuarios" Esta opción indica que el horario será 12x5, entendemos que el servicio siempre se podrá ejecutar desde las oficinas del adjudicatario, no obligando el organismo cubrir este servicio en las oficinas del cliente final durante todo el horario indicado. ¿es así?
9	PCAP	76	El pliego dice "Servicio de centro de atención a usuarios para 100 usuarios", entendemos que para prestar este servicio sería con el perfil Técnico de microinformático N1 y no Técnico de microinformático N2 que sería presencial ¿es así? Y habría que cubrir las tareas de seguridad, sistemas, jefe de Proyecto y coordinador con la fracción que el licitador considere necesaria. ¿Es así?
10	PCAP	76	El pliego dice "Servicio de centro de atención a usuarios para 100 usuarios", ¿se tendría que dar soporte remoto en esta opción o solo atención, registro, categorización y escalado de los tickets?
11	PCAP	76	Siguiendo con esta valoración el pliego dice "Servicio de centro de atención a usuarios para 100 usuarios" Esta opción indica que el horario será 12x5, entendemos que el servicio siempre se podrá ejecutar desde las oficinas del adjudicatario, no obligando el organismo cubrir este servicio en las oficinas del cliente final durante todo el horario indicado. ¿es así?
12	PCAP	81	Como se cumplimenta la tabla del criterio "Coste de los servicios predefinidos de soporte al puesto de trabajo" en especial como fraccionamos los recursos. Y por último confirmar que el importe a indicar tiene que ser mensual.

Respuesta:

1. El licitador debe estimar que perfiles necesita para prestar el servicio cumpliendo los niveles de servicio ofertados.
2. Se debe incluir atención, registro, categorización y escalado entre las tareas del equipo de soporte.
3. Si, es así para ambas preguntas.
4. El licitador debe estimar que perfiles necesita para prestar el servicio cumpliendo los niveles de servicio ofertados.
5. Si, es necesario que se cubra todo el servicio en presencial.
6. El licitador debe estimar que perfiles necesita para prestar el servicio cumpliendo los niveles de servicio ofertados.
7. Se debe incluir atención, registro, categorización y escalado entre las tareas del equipo de soporte.
8. Si, se podrá prestar desde las oficinas del adjudicatario.
9. El licitador debe estimar que perfiles necesita para prestar el servicio cumpliendo los niveles de servicio ofertados.



10. Debe realizar a atención, registro, categorización, escalado y resolución de los tiques cuando proceda.
11. Si, se podrá prestar desde las oficinas del adjudicatario.
12. Debe indicar el coste mensual del servicio y el número de recursos necesario de cada perfil que estima necesarios para prestar el servicio cumpliendo los niveles de servicio ofertados. El número de perfiles pueden ser fracciones si estima que no es necesario la dedicación total de un perfil. Por ejemplo si estima que un perfil va a tener una dedicación del 50% debe poner 0,5 unidades en la dedicación, si para otro perfil estima que necesita dos recursos con 100% de dedicación. Deberá poner 2 unidades de dedicación.

Consulta recibida el día miércoles 10 de abril de 2024 11:32 y respuesta a la misma.

Consulta 12:

En relación al Exp. **CONTR 2024 0000021994 - ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO - CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO DE FORMA HOMOGÉNEA** tenemos una duda en cuanto a la documentación a presentar en el sobre 3.

Según el PCAP, en la página 16 se indica lo siguiente:

2.2.2.3. Sobre electrónico nº 3: "Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas."

En este sobre electrónico se incluirá la documentación requerida, de conformidad con los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas descritos en el ANEXO VIII, de acuerdo con el modelo del ANEXO IX y la documentación en él indicada.

En caso de unión temporal (UTE), todos los documentos constitutivos de la oferta se deberán presentar de forma conjunta por todos los componentes.

No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente todo aquello que la Administración estime fundamental para la oferta.

Pero el ANEXO VIII. Son los criterios de adjudicación y baremos de valoración, por lo que entendemos que en el sobre 3 solamente habría que incluir el ANEXO IX. SOBRE ELECTRÓNICO Nº 3. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULAS (Página 80 del PCAP)

Pero en SIREC hay habilitado dos apartados para el Sobre 3:



¿Podrían indicarnos qué documentación es necesaria incluir en el apartado Modelo de Proposición Económica?

Respuesta:

No es necesario incluir el modelo de proposición económica, solo el ANEXO VIII. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN como documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas. Si SIREC le exigiera subir un documento, deberían subir un PDF con el texto “NO APLICA”.

Consulta recibida el día miércoles 10 de abril de 2024 14:13 y respuesta a la misma.

Consulta 13:

Les hacemos llegar dos consultas adicionales.

11. ¿Es correcto entender que el precio indicado para el "Criterio 3: Coste de los servicios predefinidos de soporte al puesto de trabajo", está vinculado al dimensionamiento de perfiles ofertado en cada uno de los servicios y que en la negociación de los basados se determinará el dimensionamiento (en base a las volumetrías) y precio final?

12. La incorporación de recursos adicionales, para el cumplimiento del SLA ANS-GE 4.1, ¿deben estar adscritos al servicio y cumplir con la experiencias y certificaciones solicitadas para el equipo técnico?

Respuesta:

11. El coste debe estar vinculado al dimensionamiento, pero estos servicios estándar predefinidos, no se negocian, se utilizan solo para adjudicación directa.

12. Si deben cumplir con la titulación, experiencia y certificaciones solicitadas para su perfil.



Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y
Simplificación Administrativa
Agencia Digital de Andalucía