

PREGUNTAS FORMULADAS A TRAVÉS DEL BUZÓN DE CONTRATACIÓN

(núm. expte eAJ0020/2022)

Fecha: 09/09/2022

Pregunta 1:

*En el apartado 3.1 ALCANCE DEL SERVICIO correspondiente al LOTE 2, se especifica:
"Servicio de caudal Internet transferencia: ancho de banda sin límite y en modalidad por transferencia consumida, siendo la empresa adjudicataria la responsable de garantizar el caudal adecuado según demanda, que permita garantizar los picos de demanda según las campañas publicitarias o proyectos simultáneos."*

*Así mismo, en el apartado 9.2.2 Características técnicas de los servicios propuestos, correspondiente el LOTE 2, se especifica:
"parámetros de comunicación: latencia, ancho de banda ofertado y la capacidad de recuperación ante una avería severa"*

Entendemos por tanto, que el licitador debe ofertar un ancho de banda específico (y no ilimitado) con capacidad de crecimiento, absorción de picos de carga, flexibilidad antes ciertas campañas, etc., independientemente de que después se facture en modalidad GBs consumidos.

Solicitamos confirmación de esta interpretación.

Respuesta a Pregunta 1:

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas, en efecto deberá ofertar un servicio de caudal de internet de transferencia tal y como se exige en las especificaciones del alcance de servicio y características técnica para este lote y que resumidamente ha indicado.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 2:

En referencia a la plataforma tecnológica - infraestructura actual del Lote 2

¿Qué ancho de banda de salida a Internet dispone actualmente el entorno?

¿Cuál es la transferencia de datos (GB/mes) que consume actualmente la plataforma?

Respuesta a Pregunta 2:

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas, se indica lo siguiente:

Pregunta 1: El ancho de banda actual no tiene un mínimo establecido y lo marca el consumo de tráfico.

Pregunta 2: La plataforma consumió **125.660GB** durante el año **2021**. El consumo mensual varía de un mes a otro puesto que depende de las campañas activas en cada momento.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 3:

En referencia a la migración de los servidores del Lote 2 desde sus infraestructuras actuales

¿En qué formato serán exportadas las máquinas virtuales? ¿Se dispone de un plan de devolución del servicio con los housing actuales?

¿Se ha estudiado la estrategia de desplegar nuevos servidores y migrar los roles de forma individual?

Respuesta a Pregunta 3:

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: Los formatos se establecerán al comienzo de la fase de migración de mutuo acuerdo.

Pregunta 2: No se dispone de un plan de devolución del servicio.

Pregunta 3: No, se hará al comienzo de los servicios en la fase de migración.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 4:

En referencia al apartado 9.2.4 del Lote 2

*Todos los apartados de la oferta técnica tienen límites tanto en el formato como en la extensión excepto este punto. **¿Es un error o es correcto que el punto "Propuesta de servicio de administración de sistemas" no tiene limitación de espacio y formato?***

Respuesta a Pregunta 4:

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a la pregunta realizada, y para el Lote 2, en efecto tanto en el PCAP como en el PPT no se establecen requisitos formales de limitación de la extensión de la propuesta, ni así tampoco se exige un formato especificado, dejando a la libre elección del licitador la forma en la que deberá aportar la propuesta a este criterio del Lote 2, si bien habrá de estar sujeto en todo caso a los aspectos o elementos que materialmente debe contener dicha propuesta y que se señalan en el apartado citado y en la Cláusula 12.2.4 letra d) del PCAP.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

Pregunta 5:

En referencia al apartado 9.2.6 del Lote 2

¿Los precios solicitados para los componentes adicionales son mensuales?

*Se pide precio de GB adicional de backup **¿adicional respecto a que numero?***

*El servicio de monitorización y guardia **¿ha de ser un número global para toda la infraestructura o se trata del precio de ese servicio para cada servidor?***

*El perfil de técnico especialista para formación, **¿se valora de forma mensual? ¿Por horas?***

*No se especifica la tecnología requerida para los discos duros. Al tratarse de sistemas de producción, **¿entendemos que el almacenamiento ha de realizarse en discos flash?***

Respuesta a Pregunta 5:

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: En efecto, los precios solicitados para los componentes adicionales se deben especificar por servicio unitario mensual, indicándolo expresamente en el Modelo-Anexo.

Pregunta 2: El precio, en efecto, se pide GB de *backup*, sin que sea adicional a un número concreto.

Pregunta 3: El precio del servicio de monitorización y guardia se debe especificar por cada servidor

Pregunta 4: El perfil de técnico especialista para formación se valora por precio/hora

Pregunta 5: En producción la tecnología utilizada es SSD Nvme.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

Pregunta 6:

¿Que volumetría de incidencias mensual existe sobre las actuales plataformas Cloud?

¿Es objeto del contrato dar soporte a la plataforma middleware (aplicativos) que se encuentran instalados en los servidores virtuales?

Respuesta a Pregunta 6:

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Pregunta 1: Actualmente, nuestras plataformas Cloud están en un entorno de preproducción, por lo que no tenemos indicadores de incidencias mensuales.

Pregunta 2: Sí.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

PREGUNTAS FORMULADAS A TRAVÉS DE PLACSE

(núm. expte eAJ0020/2022)

Fecha: 13/09/2022

Pregunta 1:

En las propuesta a entregar para los criterios no evaluables automáticamente se limita el número de páginas de las mismas. ¿Se tendrán en cuenta la portada e índice en la cuenta del número de páginas permitidas?

Respuesta a Pregunta 1

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En lo referente a su consulta, en efecto, dentro de la extensión establecida para la propuesta se incluye igualmente la portada y el índice. Es decir, el documento completo debe tener el número de páginas indicado.

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 2:

Buenos días,

Al analizar la fórmula de valoración económica del lote 4 hemos detectado un posible error que nos gustaría aclarar.

La fórmula de valoración incluida tanto en el pliego administrativo como el técnico es la siguiente:

$$Po=Pm*(1+\log(Oa/Om))$$

La duda la tenemos en la parte del logaritmo $\log(Oa/Om)$.

Al ser Oa la oferta del licitador a evaluar y Om la mejor oferta, se da la paradoja del que presente la oferta más ventajosa obtendrá un 0 en esa fórmula y los menos favorables (más caros) obtendrán más puntos, provocando que el más favorable obtenga la puntuación máxima (30 puntos) y el resto de licitadores obtendrán más de 30 puntos.

Ilustramos la pregunta con un ejemplo.

Tenemos 3 licitadores que presentan ofertas de 1.000, 1.500, y 2.000.

Según la fórmula se obtendrían las siguientes puntuaciones:

Licitador (1.000) = $30(1+\log(1.000/1.000))= 30$ puntos*

Licitador (1.500) = $30(1+\log(1.500/1.000))= 35.28$ puntos*

Licitador (2.000) = $30(1+\log(2.000/1.000))= 39$ puntos*

Quedamos a la espera de sus aclaraciones

Respuesta a Pregunta 2

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros, por favor tenga en cuenta que por Resolución del órgano de contratación publicada el día 19 de agosto en PLACSE y nuestro Portal de Licitación se procedió a rectificar, entre otras cláusulas, la fórmula logarítmica establecida para la evaluación de la oferta económica por Perfil del equipo técnico y contenida en las Cláusulas núm. 9.4.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas (página 85) y la Cláusula núm. 12.4.2 letra b) del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (página 61), por cuanto se advirtió un error en su enunciación. Podrá visualizar concretamente la rectificación realizada en el Anexo I de dicha Resolución, páginas 17 y 19, que indica que la fórmula correcta es la que sigue:

$$Po=Pm*(1+\log(Om/Oa))$$

Po= puntuación de la oferta

Pm= puntuación máxima

Om= Mejor oferta

Oa= Oferta del licitador

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

Pregunta 3:

Buenos días

El día 06/09 realizamos varias preguntas pero no han sido contestadas, ¿hay algún problema?

Saludos,

Respuesta a Pregunta 3:

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a su consulta, todas las preguntas se dividen en tandas que se contestan de forma coordinada entre la unidad promotora del contrato y el área de Asesoría Jurídica, Personal y Contratación Público. Desde la publicación la licitación hemos recibido un volumen de preguntas superior al estimado que ha podido ralentizar un poco la labor de contestación de las preguntas realizadas, por lo que nos disculpamos por los inconvenientes causados. En todo caso, todas las preguntas están siendo contestadas y se ha procedido a publicar tanto en PLACSE como en nuestro Portal de Licitación un documento nominado “Respuestas a consultas formuladas por licitadores” donde se recopilan las preguntas de las que tenemos constancia y que, sin perjuicio de que se proceda a contestar las que formula, le pudiera servir de base para poder avanzar en la elaboración de la oferta.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y disculpándonos de nuevo por estos inconvenientes, quedamos a su disposición para lo que precise.

Pregunta 4

*Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS): Los tiempos máximos de resolución establecidos (días u horas según corresponda), **¿son naturales y por tanto pueden producirse fuera de la ventana horaria de servicio? ¿o se consideran hábiles y por tanto dentro del horario de servicio que se haya establecido?***

Respuesta a Pregunta 4:

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas, se indica lo siguiente:

Pregunta 1: Serán hábiles dentro del horario de servicio establecido. En el caso del lote 2, el servicio establecido es 24/7.

Pregunta 2: Serán hábiles dentro del horario de servicio establecido. En el caso del lote 2, el servicio establecido es 24/7.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 5

¿Es objeto del contrato dar soporte a la plataforma middleware (aplicativos) que se encuentran instalados en los servidores virtuales?

Respuesta a Pregunta 5

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a la pregunta realizada, en efecto lo es.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 6

¿Que volumetría de incidencias mensual existe sobre las actuales plataformas Cloud?

Respuesta a Pregunta 6

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a la pregunta realizada, actualmente nuestras plataformas Cloud están en un entorno de preproducción, por lo que no tenemos indicadores de incidencias mensuales.

Esperando haber podido resolver su duda, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 7

Buenos días,

Pregunta 1: en el PPTécnicas en el apartado 9.2.6 Oferta económica por servicios unitarios, hay un cuadro con los pesos de cada uno de ellos que no coincide con la tabla del Anexo I.b: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente. Entendemos que la que prevalece es la del anexo, ¿lo pueden confirmar?.

*Pregunta 2: Una vez que se responda a la pregunta 1, siendo el cuadro válido el del anexo, precios unitarios de la línea, **Servicio de monitorización y guardia de sistema, entendemos que es precio unitario por máquina virtual desplegada, ¿es correcto?. En la línea, Servicio de administración de sistemas, entendemos que es precio unitario por máquina virtual, ¿es correcto?. En la línea, Perfil de técnico especialista para formación, como se espera el precio unitario, ¿precio por hora? y, ¿por cursos o paquetes formativos?... Este formador estará a disposición de Promotur en función de las necesidades formativas propias de la plataforma tecnológica desplegada, ¿es así?.***

Respuesta a Pregunta 7

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En cuanto a las preguntas realizadas, se indica lo siguiente:

Pregunta 1: De un lado, tenga en cuenta que por Resolución de la Consejera Delegada de la entidad contratante publicada el 19 de agosto en PLACSE y nuestro Portal de Licitación se procedió a rectificar el cuadro establecido en la Cláusula 12.2.2 letra b) del PCAP (Pág. 49) y que se reproduce en la cláusula que cita del PPT; por lo que tendrá que atender a la rectificación para presentar su oferta. De otro lado, y una vez hechas las comprobaciones pertinentes, ciertamente parece que en los Anexos dispuestos para cada Lote y correspondientes al “Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote ...”, no se recogió tal rectificación, de modo que procederemos a publicar el Modelo, disculpándonos por el error advertido.

Pregunta 2: Servicio de monitorización y guardia de sistema es el precio/hora por el Servicio de monitorización y guardia del sistema por máquina virtual. El Servicio de administración de sistemas es el precio/hora del servicio de administración de sistemas por máquina virtual. Con respecto a la formación, el precio es por hora de formación que requiera el personal de Promotur en el ámbito de este lote.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 8

Buenos días,

en la pregunta publicada el 31-08-2022 a las 12:59 se dice que cada uno de los criterios de valoración por juicio de valor deben responderse en documentos independientes. ¿esto es así para todos los lotes o únicamente para el lote4? ¿la extensión máxima de cada uno de los criterios de valoración incluye portada e índice o la portada e índice no computan en la extensión máxima?

Respuesta a Pregunta 8

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En lo referente a su consulta, en efecto, dentro de la extensión establecida para la propuesta se incluye igualmente la portada y el índice. Es decir, el documento completo debe tener el número de páginas indicado.

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 9

Buenos días,

Con respecto al lote 3:

1. Podemos conocer la ventana de servicio, entendida como el horario de atención que se espera cubrir sobre las 24H del día para cada canal de atención? Interesa además del horario, saber si se prevé atender solo de Lunes a Viernes y/o será necesario tener recursos disponibles los fines de semana, festivos nacionales, festivos locales, etc...

Podemos conocer la demanda (nº de llamadas, mails, chats, o cualquier otro canal que se quiera activar) que se estiman recibir en el año, desglosado por meses para saber si se prevén meses de mayor actividad??

2. cuál sería, sobre un mes tipo, el desglose en días y tramos horarios de esa demanda estimada para verificar las necesidades de recursos asignados según tramos de mayor actividad??

3. Del mismo modo, necesitamos el tiempo total que se estima invertir en promedio para cada uno de esos eventos (tiempo medio atención llamada, tiempo medio atención mails, etc.)

4 Pueden indicarnos cuál sería el objetivo de Nivel de Atención, entendido como nº de llamadas que se atenderán por los agentes sobre el total de llamadas que se reciban (por ejemplo un 90% de atención directa, permitiendo un 10% de abandono para rellamadas, etc...??

5. Pueden indicarnos cuál sería el objetivo de Nivel de Servicio, entendido como el nº de llamadas que se atenderán antes de determinado umbral en segundos (por ejemplo, un 85%-20 establecería que el 85% de las llamadas que se atiendan, deben "responderse" antes de que el cliente supere los 20 seg de espera en cola de llamadas)

Respuesta a Pregunta 9

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a las preguntas realizadas se indica lo siguiente:

Pregunta 1: Los proyectos de Promotur que requerirán de este servicio de atención a usuarios, son proyectos relacionados con servicios turísticos (turistas, turistas potenciales, empresas turísticas, administraciones públicas...), por lo que los días y horario de prestación de servicio que se prevé será amplio.

Pregunta 2: No tenemos una estimación de la demanda porque dependerá de los proyectos que se pongan en marcha durante el año y aún no se han definido.

Pregunta 3: Dependerá del tipo de proyecto que requiera este servicio.

Pregunta 4: Dependerá del tipo de proyecto que requiera este servicio.

Pregunta 5: Dependerá del tipo de proyecto que requiera este servicio.

Esperando haber podido resolver sus dudas, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

Pregunta 10

*buenos días, ¿podrían aclararnos si el límite de páginas de cada uno de los aportados valorables mediante juicio de valor de los diferentes Lotes son con o sin la portada y el índice?
Muchas gracias por su respuesta*

Respuesta a Pregunta 10

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En lo referente a su consulta, dentro de la extensión establecida para la propuesta se incluye igualmente la portada y el índice. Es decir, el documento completo debe tener el número de páginas indicado.

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

Fecha: 14/09/2022

Pregunta 1

Buenas tardes, en cuanto al lote 2, ¿los precios hora del técnico formador es para determinar el coste de la formación del equipo asignado al servicio por parte del licitador? Este técnico formador no va a participar en otras formaciones, por ejemplo, de técnicos de Promotur, es así??

*El precio/hora del perfil técnico especialista para formación **en el Lote 2** es el precio/hora de dicho perfil para la formación (sobre aspectos incluidos en el alcance de este lote) del personal de Promotur.*

Respuesta a Pregunta 1

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En lo referente a su consulta, el precio/hora del perfil técnico especialista para formación en el Lote 2 es el precio/hora de dicho perfil para la formación (sobre aspectos incluidos en el alcance de este lote) del personal de Promotur.

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

Pregunta 2

Buenas tardes, en cuanto al Lote 2 y al solicitar precios unitarios, ¿Quiere decir que no está comprometidos todos los recursos que se han solicitado y que pueden variar en decremento o incremento, pero siempre sin llegar en caso de aumento al límite presupuestario por anualidad, correcto?

Respuesta a pregunta 2

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En lo referente a su consulta, en efecto es como lo indica.

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.

Pregunta 3

Buenas tardes, hemos lanzado una pregunta anterior donde pedimos que nos confirmen cual es la tabla que corresponde para ofertar los precios unitarios, nos pueden confirmar??

Respuesta a pregunta 3

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros

Respecto a su pregunta, y si se refiere a la tabla relativa a la Cláusula 12.2.2 letra b) del PCAP "Criterios evaluables automáticamente (LOTE 2)-Oferta económica por servicios unitarios" (Pág. 49) tenga en cuenta que por Resolución de la Consejera Delegada de la entidad contratante publicada el 19 de agosto en PLACSE y nuestro Portal de Licitación se procedió a rectificar dicha tabla; por lo que tendrá que atender a la rectificación para presentar su oferta. De otro lado, y una vez hechas las comprobaciones pertinentes, ciertamente parece que en los Anexos dispuestos para cada Lote y correspondientes al "Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote ...", no se recogió tal rectificación, de modo que hemos procedido a publicar el Modelo en el día de hoy 14/09, disculpándonos por el error advertido.

Esperando haber podido resolver su pregunta, y disculpándonos por el error cometido, quedamos a su disposición para lo que precise.

Fecha: 15/09/2022

Pregunta 1:

En el lote 2, el criterio "Propuesta de servicio de administración de sistemas" del apartado 12.2.1. Criterios no evaluables automáticamente del PCAT, no establece una limitación de páginas como sí lo hacen el resto de los documentos. ¿Es correcto así o hay que limitarlo a 10 o 15 páginas?

Respuesta a Pregunta 1

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

Respecto a la pregunta realizada, la "Propuesta de servicio de administración de sistemas" para el Lote 2, en efecto tanto en el PCAP como en el PPT no se establecen requisitos formales de limitación de la extensión de la propuesta, ni así tampoco se exige un formato especificado, dejando a la libre elección del licitador la forma en la que deberá aportar la propuesta a este criterio del Lote 2, si bien habrá de estar sujeto en todo caso a los aspectos o elementos que materialmente debe contener dicha propuesta y que se señalan en el apartado citado y en la Cláusula 12.2.1 letra d) del PCAP

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo

Pregunta 2:

Buenos días, sería posible disponer del documento de licencias que han adjuntado pero diferenciado por lote?

Muchas gracias

Respuesta a Pregunta 2

Buenos días,

Gracias por contactar con nosotros.

En relación con su consulta, tenga en cuenta que el documento relativo a "Información de otras licencias" forma parte y complementa el Anexo I "Plataforma tecnológica- medios

propios” del PPT que refiere a las prestaciones establecidas en la Cláusula núm. 1.2.1.1 de dicho pliego para el Lote 1.

Esperando haber podido resolver su pregunta, y estando a su disposición para lo que precise, reciban un saludo.