

- CONSULTAS REALIZADAS -

SERVICIO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS CORPORATIVOS DE IFEMA

EXP.- 19/181

SOL. PEDIDO: 2000014610

Les informamos de las consultas realizadas por las empresas interesadas y de las respuestas facilitadas por IFEMA, relacionadas con el expediente de referencia.

1. **Por favor, indicar el inventario objeto de soporte: dispositivos e instancias de aplicación, base de datos, servidores web, gestores documentales, procesos batch, volumen de almacenamiento, etc**

El inventario objeto del soporte se indica en el "ANEXO II situación actual". Se indica incluso el número de usuarios de IFEMA para que se tenga en cuenta. Por ejemplo, a modo orientativo, en lo que respecta a las bases de datos IFEMA cuenta con:

- 2 sistemas SQLServer (Producción y Desarrollo) con un tamaño de 80 Gb en el sistema de producción.
- 2 sistemas Informix (Producción y Desarrollo) de 5 instancias cada uno.
- 2 sistemas Oracle (Producción y Desarrollo) de tamaño pequeño.

2. **Interpretamos que se requiere una prestación del servicio desde un Centro de Soporte basado en un grupo de técnicos con los que distribuir la carga de trabajo según tecnología, horarios, guardias, etc.. Por lo que las incidencias y peticiones se asignarán al técnico disponible dentro de ese grupo atendiendo al tipo de incidencia, tecnología, horario, etc.. ¿Es correcta la interpretación?**

Es correcto tal y como se indica en el capítulo "2.ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS" y en el "4.2 Centro de soporte" del Pliego Prescripciones Técnicas. No obstante, el servicio requiere un exhaustivo conocimiento del entorno tecnológico de IFEMA, así aunque no se requiere un equipo dedicado, si es requisito indispensable que todos los técnicos conozcan la plataforma de IFEMA para prestar el servicio de forma adecuada

3. **¿Se permite una integración del sistema de ticketing de IFEMA con el Remedy del Centro de Soporte del proveedor?**

En el capítulo "5.DOTACIONES DE MEDIOS" del "Pliego Prescripciones Técnicas" se explica, entre otras cosas, el método de conexión a los PCs virtuales desde los que se prestará el servicio. Desde esos PCs se tendrá acceso al Remedy de IFEMA.

4. **Se solicita precio jornada de Técnico Junior y Técnico Senior. No así el de Consultor Técnico ¿Se requiere precio jornada del Consultor Tecnológico?**

El precio de jornada de un consultor tecnológico debe ser el mismo que el de un técnico Senior.

5. En el pliego de prescripciones técnicas (pag 10) "Por el importe ofertado el proveedor realizará todo el mantenimiento correctivo y pequeño evolutivo con un límite de 20 horas por incidencia o petición (ver capítulo 4.5) y el evolutivo más grande basado en una bolsa de 325 jornadas de perfil de senior (ver capítulo 4.6). La facturación será de un importe fijo mensual y el importe consumido de la bolsa de jornadas del evolutivo no incluido en la línea base. Entendemos que la Línea Base incluye las volumetrías indicadas en Anexo II (incidencias/peticiones Junior / Senior equivalente a 2.400 horas/año de Técnico Junior + 1.870 horas/año de Técnico Senior mas el 10%). ¿es así?
Las 325 jornadas de técnico senior será una facturación variable en base a su consumo . ¿son 325 jornadas para los 24 meses del contrato ?
¿Tienen alguna estimación de este consumo a los largo del contrato?
¿Se prevé algún periodo pico?

Las volumetrías son las indicadas en el "ANEXO II situación actual" y son estimadas y orientativas. Por el importe deben estar incluidas todas las peticiones/incidencias de menos de 20 horas.
CORRECCIÓN: Las 325 jornadas son por año (12 meses). 650 por los dos años.
Las estimaciones son las indicadas en el "ANEXO II situación actual".
Si, se prevén periodos pico como se describe en el capítulo "4.1 Equipo" del "Pliego Prescripciones Técnicas"

6. De cara a la valoración económica, en el importe se debe incluir las 325 jornadas del perfil senior, aunque después, en el contrato, no se consuman ¿Es correcto? .
¿Hay compromiso de consumir las 325 jornadas de bolsa para evolutivos mayores?

Sí, es correcto se debe incluir en la valoración aunque después no se consuman.
No, no hay compromiso pero estas jornadas se han calculado en base a la estimación prevista.

7. En el Anexo II se indica para peticiones de mas de 20 horas, dedicación de 630 horas (año 2018) de Técnico Senior. Confirmar que de cara a la mantenimiento evolutivo tomamos como referencias las 325 jornadas de Técnico Senior

La estimación y orientativa viene indicada en el capítulo "2.3.2 VOLUMETRIA DEL SERVICIO EN EL HORARIO NORMAL" del "ANEXO II situación actual". Las 325 jornadas anuales se han calculado en base a la estimación prevista.

8. En el Anexo II se indica que se espera la dedicación de un consultor en tecnología ¿Dónde se debe incluir en la Línea Base o en el evolutivo?
¿Si es en el evolutivo, que ratio respecto a la tarifa de Técnico Senior se debe tomar?

Como el resto de peticiones /incidencias deben incluirse en la línea base o en el evolutivo en función del límite de 20 horas (ver capítulo "4.3 Horario de prestación del servicio" del "Pliego Prescripciones Técnicas")
El precio de jornada de un consultor tecnológico debe ser el mismo que el de un técnico Senior.

Para cualquier aclaración sobre esta comunicación, podrá dirigirse a Marisa Cruz, de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA, Telf.: 91.722.53 05.