

RESOLUCIÓN DE DUDAS PLANTEADAS AL EXPEDIENTE 2.4.80/22

SUMA4: SERVICIO UNIFICADO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

En relación al expediente 2.4.80/22 relativo al contrato "SUMA 4: SERVICIO UNIFICADO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA." se responde a las dudas o cuestiones planteadas a través de esta plataforma:

PREGUNTA 1:

¿Cuál es la fecha máxima de envío de dudas?

Cualquier duda presentada en la plataforma dentro del plazo de presentación de ofertas será respondida.

PREGUNTA 2:

¿Existe algún limitante en el formato de la memoria técnica?

No hay una limitación en cuanto al formato y extensión de la memoria técnica que determine los Criterios sometidos a juicio de valor. En todo caso y, tal y como indica el pliego de cláusulas administrativas particulares, las ofertas presentadas deberán incluir apartados específicos para cada uno de los criterios de valoración dedicando un sub-apartado concreto para cada uno de los criterios de valoración que contienen, que deben estar identificados claramente con su ID y su descripción completa.

El precio y los criterios de valoración objetiva se incluirán siguiendo las indicaciones definidas en los anexos del PCAP definidos específicamente para ello.

PREGUNTA 3:

Con relación al dimensionamiento del servicio nos sería muy útil si nos pudieran facilitar una extracción con el detalle de tickets existentes en la actualidad (creación, cierre, resolución, cancelación...) con el histórico de los 4 últimos años. Si es posible nos gustaría disponer por cada ticket de:

- Tipología del ticket (servicio: correctivo, recurrente, evolutivo)
- Prioridad/Impacto/Urgencia
- Área funcional afectada (Educación, Empleo, Administración Tributaria...)
- Aplicación y Tecnología
- Información de SLA: cumplimiento/incumplimiento (tiempo respuesta, tiempo resolución...)
- Origen del ticket (usuario, grupo solicitante...)
- Resolutor del ticket (agente, grupo de resolución...)
- Campos no estructurados de texto (Sumario, Descripción, Notas, Resolución...)
- Información sobre Causa Raíz, tipo de error...
- Esfuerzo incurrido en el ticket
- Reaperturas
- Reasignaciones

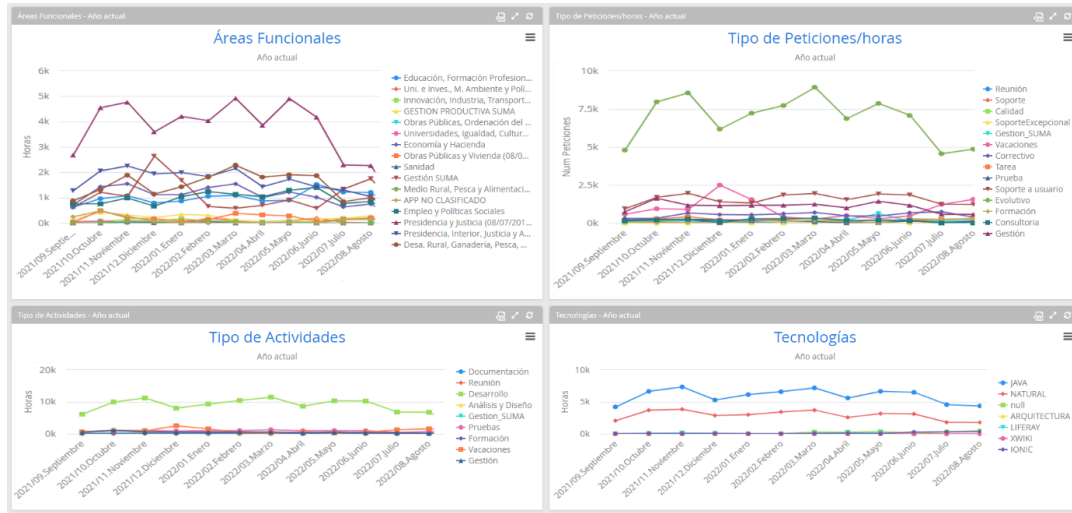
El servicio está dimensionado en el propio PPT. Se responderá a esta y a la siguiente pregunta con unos gráficos estadísticos de resumen.

PREGUNTA 4:

Nos podrían facilitar el porcentaje de tickets estimado para cada una de las tipologías de tickets: correctivo, recurrente evolutivo?



Para responder a las preguntas 3 y 4 se adjunta el siguiente gráfico estadístico que resume los tickets atendidos en el periodo septiembre 2021 -agosto 2022.



PREGUNTA 5:

En el PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS, en el apartado ANEXO II – Certificaciones admitidas, en la página 51 y en relación con las Certificaciones en Gestión de Proyectos, entendemos que las certificaciones admitidas para la Gestión de proyectos, que además de las certificaciones del Project Management Institute (PMI) se valorarán otras equivalentes de reconocido prestigio como son PRINCE2 o IPMA, siendo éstas a si mismo estándar en la Gestión de Proyectos, no restringiéndose, por tanto, únicamente a las certificaciones del PMI.

Únicamente se valorarán los certificados recogidos en el Anexo II – Certificaciones admitidas.

PREGUNTA 6:

El 30 de diciembre se publicó una aclaración al PPT indicando que el equipo inicial son 118 personas.

Sin embargo en los criterios de valoración: pagina 29 PCAP punto O.2.2.5 Número de personas que tienen al menos una certificación de la relación del Anexo II del PPT, la fórmula divide entre 100 personas como número mínimo exigido y en el anexo I.B Criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas, en el ID CO7, indica personas certificadas entre 0 y 100. Solicitamos aclaración al respecto.

El apartado O.2.2.5 del PCAP establece que la puntuación máxima de este apartado será de 5 puntos. Por lo tanto, si algún licitador presentara un equipo con más de 100 personas certificadas su puntuación será 5 puntos, independientemente que al aplicar la formula se obtuviera una puntuación mayor.

Santander, a fecha de la firma electrónica

El Jefe de Servicio de Informática
Fdo.- Francisco Javier Saro Baldor

El Subdirector General de informática
Pablo Izu Morales

