

## **CONSULTAS EN RELACIÓN CON EL EXPEDIENTE S-02148-2017 DE DIVERSOS LICITADORES**

1.- Sección "4.4 Mantenimiento Correctivo" (pág. 46): En el listado de tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo indica que se incluyen tareas asociadas a los Cambios de versión del software de base, upgrade o actualización versión plataforma, etc...

- a. ¿Existe un equipo específico encargado de la operación/explotación del sistema? **NO**
- b. ¿Estas tareas están distribuidas entre el C.A.U. y el adjudicatario de la presente licitación? **NO**
- c. ¿El análisis de problemas de rendimiento ha de realizarse por el adjudicatario de forma proactiva o solo de forma reactiva cuando el equipo que opera los sistemas y aplicaciones los detecte y comunique? **En ambas situaciones**
- d. ¿Podemos entender que la operación y explotación de las aplicaciones en entornos productivos queda fuera del alcance de este servicio? **SI**

2.- Sección "4.5 Nuevos desarrollos (proyectos)" (pág. 46):

- a. ¿Los nuevos desarrollos son exclusivos del proveedor adjudicatario de la presente licitación? **SI**
- b. ¿Existen mecanismos adicionales para realizar desarrollos en los sistemas descritos en la presente licitación? **No entiendo eso de mecanismo adicionales**

3.- Sección "4.6 Responsabilidades de CRTVE" (pág. 48): En esta sección se indica lo que queda excluido de las responsabilidades de adjudicatario, en concreto se menciona:

- o Administración de BBDD
- o Mantenimiento de Sistemas Operativos
- o Mantenimiento de Sistemas Hardware
- o Redes
- o PCs de estaciones de trabajo
- o Servicios de Impresión.

Dado que en la propuesta se incluyen aplicaciones en Movilidad, Entendemos que el mantenimiento de los dispositivos, Tablets y Smartphones, quedan igualmente excluidos. **SI**

Referido a la misma sección, los entornos de desarrollo y pruebas necesarios para la prestación del servicio ¿son proporcionados por CRTVE.? ¿Qué equipo/servicio es el responsable de asegurar el correcto funcionamiento de dichos entornos? **SI - CRTVE**

4.- Sección "5.5.4 Herramienta común de Gestión SIGO" (pág. 73) y "6.6.1 Metodología" (pág. 74): SIGO facilita la gestión del tiempo de los recursos, permitiendo imputar el tiempo dedicado a nivel de proyecto y tarea. Igualmente se identifica que el seguimiento del servicio se realizará mediante la herramienta de Gestión de SIGO, en la que entre otros procesos, permite el seguimiento del servicio, tiempos de resolución y medición de niveles de servicio (ANS).

- a. En este contexto, ¿se requiere que el nuevo adjudicatario disponga de una herramienta propia para el Seguimiento y Control de horas dedicadas al servicio de Mantenimiento Correctivo, o por el contrario los reportes y seguimiento se realizará directamente en base a la funcionalidad ofrecida por SIGO? **SIGO será la única herramienta de la Gestión de la Demanda**

5.- Sección "6.3.3 Transición de salida" (pág. 63): En dicha sección se definen las condiciones asociadas a la Transición de salida para el nuevo adjudicatario. ¿El adjudicatario actual tiene asociadas las mismas condiciones? **Las condiciones se reflejan en el pliego**

6.- Sección "6.5.3 Roles y responsabilidades" (pág. 69): En dicha sección "CRTVE" es responsable de la tarea de "Pasar a productivo nuevos servicios o modificaciones a los mismos."

- a. ¿Se puede entender que existe un grupo de Gestión de la Configuración, interno en CRTVE, encargado de la gestión de entornos así como de la promoción de código? **SI**
- b. ¿Hay definidas herramientas para el versionado de código de las diferentes aplicaciones por entorno? **SI**
- c. ¿Existe un equipo específico para la promoción de código entre los distintos entornos? **SI**

7.- Anexo II, sección "17) Plazo de Garantía" (pág. 116). Aquí se indica: "A los efectos de lo dispuesto en la cláusula 23ª, el plazo de garantía será, además de la duración del contrato, de 12 meses tras la finalización del mismo. El proveedor se compromete durante este período, a resolver, sin coste alguno para CRTVE, ..."

- a. ¿El adjudicatario actual tiene asociadas las mismas condiciones para el servicio? **Las condiciones se reflejan en el pliego**

#### 8.- Alcance de los Servicios - Operación & Explotación del Entorno de Producción

Se detalla en el pliego que quedan excluidos de las responsabilidades del adjudicatario los servicios asociados a la administración de las BBDD y de los SO. Sin embargo, no se detalla si la operación de los servicios de aplicaciones y de las aplicaciones en producción está dentro del servicio.

¿Se incluyen, dentro del alcance del servicio, las siguientes tareas de operación, administración & explotación?

- Operación de los servicios de aplicaciones (WASS, Weblogic y otros) en el entorno de producción: reinicios, actualizaciones de parches, monitorización de los servicios de aplicación, ampliaciones de memoria...
- Operación de aplicaciones en el entorno de producción (p.e. oracle fussion middleware): monitorización de aplicaciones, actualización de parches, modificación de parámetros....

En caso que sea parte del servicio la monitorización de los servidores de aplicaciones y aplicaciones: ¿Que herramientas de monitorización se deben utilizar? **Fuera del alcance solicitado en el Pliego de Técnico**

#### 9.- Alcance de los Servicios - Operación & Explotación de los Entornos Pre productivos

¿Existe alguna responsabilidad en el servicio de Operación & Explotación de entornos pre productivos? En caso afirmativo por favor indique cual. **Fuera del alcance solicitado en el Pliego de Técnico**

#### 10.- Alcance de los Servicios - Despliegues & Gestión de Releases

Las actividades de instalar / desplegar el código en los distintos entornos de la arquitectura de CRTVE, ¿es responsabilidad del adjudicatario del servicio?

En el entorno de producción, ¿es también responsabilidad del adjudicatario del servicio? **Fuera del alcance solicitado en el Pliego de Técnico**

### 11.- Alcance de los Servicios - Entornos de Desarrollo, Pruebas y Pre productivos

Se asume que TODOS los entornos productivos y no productivos (desarrollo, pruebas, preproducción...) los proporciona CRTVE. ¿Es correcto?

En caso que el adjudicatario tenga que proporcionar alguno de los entornos de desarrollo y/o pruebas. ¿Puedes proporcionar más detalle (número de entornos, número de servidores, tecnologías...)? En este caso, ¿las licencias de estos componentes para entornos no productivos los proporciona CRTVE? **Los entornos IN SITU los proporcionara CRTVE. Los entornos remotos será responsabilidad del proveedor**

### 12.- Alcance de los Servicios - Proyectos en Vuelo

¿De quién es responsabilidad de finalizar los proyectos en vuelo? ¿Del proveedor (es) actual o del nuevo adjudicatario? Si es el nuevo adjudicatario, ¿Se asume que se tomará el control de dichos proyectos durante la transición? ¿Se deberá cotizar la parte pendiente de completar durante la transición, y antes que el nuevo adjudicatario tome el control de dichos proyectos? **Sera responsabilidad del Proveedor adjudicatario tomar el control de todos los proyectos, independientemente de su situación.**

### 13.- Distribución de Servicios In situ / Remoto (1/2)

¿Cómo se distribuyen en la actualidad los distintos servicios incluidos en el alcance entre el equipo in situ / remoto?

- Preventivo
- Evolutivo / Nuevos Desarrollos
- Correctivo
- Soporte
- Gestión (se asume in situ).

En caso que haya servicios que se puedan realizar tanto in – situ o como en remoto. ¿cómo es el proceso y el modelo de gobierno para decidir si un servicio se ejecuta en remoto o in situ? **Será CRTVE la que determine, alcance y la distribución de los equipos INSITU y Remoto**

### 14.- Distribución de Servicios In situ / Remoto (2/2)

Relacionada con la anterior: ¿Qué equipo será responsable de dar el servicio de guardia (in situ / remoto)? **Los servicios de guardia, cuando se apliquen, serán Remotos**

### 15.- Procedimientos Operativos

¿Se pueden proporcionar los flujos operativos para la notificación y gestión de:

- Incidencias / Problemas
- Actividades / Peticiones de Soporte a usuarios / a la gestión de interfaces entre sistemas
- Planificación de Actividades de Mantenimiento Preventivo
- Evolutivos y otras peticiones dentro del servicio?

¿Sobre qué herramientas / canales se notifican dichas intervenciones (p.e. a través de Remedy, teléfono, correo electrónico...) y a través de que actores (Soporte Help Desk, áreas usuarias...)?

¿De qué herramienta se obtiene la información para medir los niveles de servicio (correctivos y desarrollos)?

Se especifica en el Pliego Técnico que toda la gestión de la demanda se realizara mediante la herramienta SIGO

#### 16.- Cotización de Servicios - Correctivos / Preventivos / Soporte

Para actividades de correctivo / soporte / preventivo, no queda claro como registrar el incurrido para su posterior facturación periódica.

- ¿Cuántas horas se registrarán en cada incidencia correctiva y por qué perfiles? ¿Existirá un catálogo de horas facturables por intervención correctiva en función del sistema / tipología / criticidad...? ¿O bien se registrarán las horas incurridas por cada perfil en cada intervención y a continuación se revisarán para su aprobación por CRTVE?

- Para actividades de soporte, ¿Cuántas horas se registrarán en cada intervención y por qué perfiles? ¿Existirá un catálogo de horas facturables por intervención correctiva en función del sistema / tipología / criticidad...? ¿O bien se registrarán las horas incurridas por cada perfil en cada intervención y a continuación se revisarán para su aprobación por CRTVE?

- A nivel de preventivo, ¿Se planificará previamente el número de intervenciones y horas a realizar de preventivo en cada periodo por cada sistema? ¿Existe alguna exigencia con respecto al número de horas mínimas de preventivo por sistema y periodo (p.e., mínimo 30 jornadas / año por sistema crítico)? Se especifica en el Pliego Técnico que toda la gestión de la demanda se realizara mediante la herramienta SIGO

#### 17.- CONSTITUCIÓN Y MODIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Necesitamos confirmar de si este punto es también aplicable al equipo ubicado en la Factoría del Software Toda actividad será registrada en la Herramienta SIGO

#### 18.- Enfoque del servicio

Cuando en el apartado de beneficios a obtener se habla de: 'Estandarización en los procedimientos de análisis, desarrollo, cargas y documentación', ¿a que se refiere en concreto con cargas? Cargas que se puedan realizar en los diferentes entornos

#### 19.- Transición de Entrada del Servicio

En este punto se especifica el nº de personas que deben participar en la fase de transición in-situ, existiendo algunos de ellos que posteriormente deben estar ubicados en la factoría (p.e Consultor Tarsys, Consultor FileNet).

¿Se requiere el 100% de la fase de transición in-situ o puede participar en los distintos talleres, sesiones de trabajo, ... de forma remota?.

¿Son facturables los posibles gastos de desplazamiento en el caso de tener que desplazarse a las instalaciones de RTVE? En fase Transición se deberá realizar dicho servicio INSITU, no siendo facturable los posibles gastos de desplazamiento.

## 20.- Factoría

Se indica 'La documentación generada dentro del ámbito de la Factoría de Software y que sea objeto de entrega, deberá realizarse siguiendo la metodología y las plantillas suministradas por CRTVE.'

¿Es posible tener detalle de esta metodología y templates? **Sólo al proveedor adjudicatario se le dará el detalle de ma metodología asociada**

## 21.- Penalidades

¿Sobre qué concepto se aplicarían las penalidades por incumplimiento del ANS?: ¿Cuál es el período de medición de los ANS?, ¿cómo se calcula la penalización, importe de facturación del mes/total?, ¿facturación relativa al ANS y servicio incumplido?, del mes finalizado o del mes siguiente?, ¿no existe límite a la penalización? **Se detalla en el Pliego Técnico**

**22.-**En el apartado **3.3 Resumen demanda acumulada** se facilita información a título ilustrativo sobre el conjunto de actividades  
podría especi¿podrían facilitar información segmentada por evolutivos, soporte y correctivo? Y específicamente para correctivos ¿podrían dar información desagregada por tipos de incidencia? **No aplica**

**23.-**En el apartado 4.1 se hace referencia a beneficios que se esperan obtener con el servicio. Al objeto de poder alinear mejor nuestra oferta con los objetivos precisaríamos conocer:  
- Información sobre procedimientos actuales de análisis, desarrollo, cargas y documentación que se esperan mejorar, o en su defecto principales puntos de mejora esperados.  
- Información sobre la/las metodología/as de desarrollo de CRTVE **No aplica**

**24.-**Entendemos que **un evolutivo legal o normativo** será calificado a la postre como mayor o menor en función de su dificultad y grado de esfuerzo asociado ¿es correcto? **Correcto**

**25.-**Al objeto de evaluar nuestra propuesta parla **herramienta de estimación** óptima, ¿podrían facilitarnos información sobre el modelo de estimación de esfuerzos actual y si ya se dispone de alguna herramienta?, ¿deberá esta herramienta integrarse con la herramienta SIGO?  
**Sera responsabilidad del proveedor proponer el modelo de estimación**

**26.-**Pueden facilitar más información sobre la herramienta SIGO **No aplica**

**27.-**Además de SIGO existe alguna otra herramienta para la gestión de las incidencias, peticiones de soporte normalizados, etc. Vinculadas a la gestión de incidencias y peticiones del usuario. ¿Puede indicarnos cuál?, ¿se miden los niveles de servicio con esta herramienta?, en caso de no disponer de ella puede o debe el proveedor facilitar la suya? **No**

**28.-**¿Deben los recursos técnicos (puesto de trabajo) del personal del proveedor que trabaje en remoto cumplir con los estándares de CRTVE, de software y seguridad,¿¿pueden facilitarnos cuáles son? **Los accesos a los entornos de CRTVE de forma remota se realizarán mediante conexiones VPN**

**29.-**Entendemos que el servicio de guardia 24x7 se desarrolla por personal asignado al servicio para intervenciones urgentes derivadas de incidencias críticas producidas fuera de horario ¿es correcto?, ¿podrían indicar cómo se produce la comunicación/escalado en la actualidad?

Correcto

### **30.-** Volumetrías

1.- El pliego desglosa horas por recurso, ¿es posible tener el desglose por servicio (correctivo, evolutivo y soporte) en cada una de las aplicaciones?

No aplica

### **31.-** Transición

En el documento técnico (página 62) se comenta que la transición será de tres meses como máximo y la transición de salida (página 64) también de tres meses. Encambio en el documento administrativo (página 22) habla de cuatro meses de transición máxima. ¿Nos pueden concretar cuál es el tiempo máximo tanto de transición de entrada como de salida? **En la fase 1 transición y traspaso de conocimiento, van incluidos los quince días en que el adjudicatario debe desarrollar el plan de transición, y su duración máxima en total será de cuatro meses.**

### **32.-** Servicio Regular

Se comenta en el pliego técnico (página 63) que "Una vez finalizado el periodo de transición, CRTVE determinara que Perfiles/Recursos son lo más adecuados para realizar el servicio "In situ", pasando el resto de Perfiles /Recursos a prestar el servicio de Forma Remota cuando CRTVE lo requiera). ¿Cuál es el número de recursos mínimos que deberán de estar en in situ a lo largo del servicio?

**Como se indica en el Pliego, una vez finalizada el periodo de transición, será CRTVE la que determine los Perfiles/Recursos que prestaran el servicio In situ y Remoto**

### **33.-**Línea Base

1.- ¿Cuál es el número de horas anuales comprometidas tanto para los servicios in situ como para los servicios remotos a lo largo del servicio?

**No existe ningún volumen de horas comprometidas por parte de CRTV**

**34.-** Se comenta en el pliego que "Para los trabajos que se realicen o desarrollen desde la Factoría de Software, se definirá una línea base de facturación mínima y que deberá ser aprobada por la CRTVE". ¿Dicha línea base son las 28.600 horas/anuales definidas como horas de servicios remotos?

**La línea base se definirá una vez finalizada la fase de transición , siendo variable en función de las necesidades de CRTVE**

### **35.-** Ciclo de vida

¿Qué fases del ciclo de vida incluye el servicio: desde toma de requerimientos, análisis funcional, diseño técnico, construcción/pruebas unitarias?

**Todo el ciclo de vida**

**36.-** ¿Cuál es el Nivel de pruebas requerido: desde pruebas funcionales, sólo pruebas técnicas (unitarias, integración de componentes)?

Todas las pruebas necesarias, para dar por valido los desarrollos

**37.-**Penalizaciones

¿Las penalizaciones indicadas en la página 117 son acumulativas? ¿Existe un límite máximo de penalización? Según lo que marca la ley TRLCSP

**38.-**Guardias

En la página 33 del documento administrativo dice: "" No serán en ningún caso facturables...Los recursos empleados en la corrección de incidencias, en cualquier modalidad (normal, guardiaP), sobre desarrollos realizados por el propio adjudicatario.) No obstante, en la página 59 del documento técnico dice "Las horas empleadas en resolución de incidencias 24x7 serán facturadas a un coste de 1,5 veces el coste normal". ¿En qué casos podrán ser facturadas? Únicamente no son facturables si la incidencia ha sido producida por errores en los desarrollos realizados por el propio adjudicatario.

**39.-**En la página 59 del documento técnico dice "Para la resolución de incidencias críticas que afecten de forma grave al funcionamiento de alguna aplicación crítica y que requieran una solución urgente se establecerá un servicio de disponibilidad (guardia) 24x7." ¿Se entiende aplicaciones con criticidad Muy alta o también se incluyen las de criticidad Alta? Se determinara en aquellas con criticidad muy alta o en las que considere CRTVE necesario