



**Nota aclaratoria en relación con las consultas planteadas mediante correo electrónico, por parte de empresas interesadas en el PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL SOPORTE, CONFIGURACIÓN Y MONITORIZACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS**

En relación con las consultas planteadas por empresas interesadas en la licitación del procedimiento indicado, se aclara lo siguiente:

**Consulta 1**

Alcance del Servicio: Cuando el equipo de monitorización detecta una incidencia, ¿Cómo es el flujo de escalado? ¿Se escala al equipo in situ y si este no puede resolver escala al Soporte especializado o al revés?

**Aclaración 1**

Será responsabilidad del licitador proponer el modelo que considere más adecuado, siempre que se cumplan los requisitos especificados en el punto 3.3 del pliego de prescripciones técnicas y en función del Acuerdo de Nivel de Servicio que se proponga, que debe cumplir los requisitos mínimos establecidos en el apartado 5 de dicho pliego.

**Consulta 2**

Monitorización y soporte remoto 24x7:

-Teniendo en cuenta que la monitorización es 24x7 y los SLAs que se exigen, ¿Deben de hacer el equipo in situ, los consultores especialistas, o ambos grupos guardias? ¿Franja horaria de las guardias?

-¿Debe incluir el proveedor la herramienta de gestión de incidencias?

-¿La línea de comunicación puede realizarse a través de una VPN por internet?

**Aclaración 2**

-Será responsabilidad del licitador proponer el modelo de prestación del servicio que considere más adecuado para cumplir los requisitos especificados en el punto 3.3 del pliego de prescripciones técnicas así como el correspondiente Acuerdo de Nivel de



## *Congreso de los Diputados*

---

Servicio, que debe cumplir los requisitos mínimos establecidos en el apartado 5 de dicho pliego.

-El licitador deberá disponer su propio sistema de gestión, que deberá permitir facilitar al Congreso cuantos informes, documentos y estadísticas que permitan medir la calidad del servicio y el cumplimiento del correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio, de acuerdo con lo previsto en el pliego de prescripciones técnicas.

Sin perjuicio de la herramienta de que disponga el proveedor del servicio, el Congreso de los Diputados está estudiando la implantación de una solución para la gestión integral de las incidencias de la Cámara.

-La comunicación podrá realizarse a través de Internet, mediante VPN.

### **Consulta 3**

Equipo de trabajo: Cuando hay sesiones plenarias que se exceden del horario habitual de servicio, ¿Únicamente hacen guardia los técnicos in situ o también los consultores especializados? ¿Se pueden compensar los tiempos de estas guardias con horas de servicio regular del equipo de trabajo? ¿Qué número de horas de guardia al año se estima que hay en relación a estas sesiones plenarias?

### **Aclaración 3**

La jornada del equipo in situ se establece en el punto 4.1 del pliego de prescripciones técnicas. Será responsabilidad del licitador proponer el modelo que considere más adecuado para la cobertura del servicio. En todo caso, de conformidad con dicho pliego, será Coordinador del servicio que designe el contratista quien debe determinar la distribución del horario.

Con una adecuada distribución de los recursos, se estima que será mínimo el número de horas de guardia en relación con las sesiones plenarias.

### **Consulta 4**

Equipo in situ:

-¿Los 4 recursos on site se organizan actualmente por turnos para cubrir el horario requerido de lunes a viernes de 8:30 a 21:30?.

### **Aclaración 4**

La jornada del equipo in situ se establece en el punto 4.1 del pliego de prescripciones técnicas. Será responsabilidad del licitador proponer el modelo que considere más



## *Congreso de los Diputados*

---

adecuado para la cobertura del servicio. En todo caso, de conformidad con dicho pliego, será Coordinador del servicio que designe el contratista quien debe determinar la distribución del horario.

### **Consulta 5**

Debe proporcionar el proveedor el equipamiento asociado al puesto de trabajo de los técnicos residentes?

### **Aclaración 5**

El proveedor deberá dotar a los técnicos in situ del equipamiento necesario, sin perjuicio de que el Congreso pueda facilitar, en su caso, un ordenador de sobremesa.

### **Consulta 6**

Consultor especialista: ¿Qué horario de trabajo debe llevar a cabo?

### **Aclaración 6**

La organización y distribución, en su caso, de los horarios, será propuesta por el licitador para cumplir los requisitos de prestación y cumplimiento del nivel de servicio, permitiendo la realización de las tareas precisas, teniendo en cuenta que alguna de ellas puede requerir actuaciones fuera del horario laboral y que no forman parte del equipo in situ.

### **Consulta 7**

Categorización incidencias y ANS

-¿Cuál es la ventana horaria en la que se computa el tiempo de resolución de las incidencias? ¿Dentro del rango L-V 8:30 a 21:30?

-¿Todas las severidades se tienen que tratar dentro del mismo rango horario? ¿Solo las de severidad 1 dentro del rango 24x7?

### **Aclaración 7**

El servicio requerido de monitorización y resolución de incidencias se establece en horario 24x7, por tanto se computan dentro de ese horario. La criticidad y acuerdos de nivel de servicio están detallados en el punto 5 del pliego de prescripciones técnicas, debiendo tratarse todas las severidades dentro del mismo rango horario.



### **Consulta 8**

Vida Laboral: ¿es suficiente la acreditación de la vida laboral del profesional dentro de la empresa actual o se necesita vida laboral completa con empresas anteriores?

Para acreditar la experiencia de los equipos de trabajo se piden “certificados de empresa en que se acredite la participación en proyectos y la experiencia en el entorno funcional”. ¿Es suficiente con una declaración responsable firmada por el apoderado de la compañía? En caso negativo, ¿qué tipo de documentación necesitan?

### **Aclaración 8**

En la cláusula 10 B), del pliego de cláusulas administrativas se indica la documentación que deberá incorporarse junto con la propuesta técnica. Entre dicha documentación se contempla, entre otras, la relativa a la vida laboral. Queda a juicio del licitador el alcance de dicho documento, que debe concordar con los datos que reflejen en el cuestionario o en el currículum correspondiente, para que sean tenidos en cuenta.

Respecto a la posibilidad de la presentación de una declaración responsable, debe entenderse que dicha declaración se circunscribiría exclusivamente a la acreditación de la experiencia de la persona en concreto, siempre que se refiera a proyectos ejecutados como trabajador de la propia empresa que lo acredita.

### **Consulta 9**

¿Cuál es la versión de Nagios que disponéis actualmente?

### **Aclaración 9**

La versión actual de Nagios es la 3.5.0

### **Consulta 10**

De acuerdo a lo indicado en el pliego técnico en cuanto a los puntos a completar para la oferta, solicitamos mayor información respecto al punto **3. Acuerdos de Nivel de Servicio**, con la finalidad de conocer cuáles son los criterios de valoración respecto a este punto:

- ¿Mejora de tiempos de resolución?
- ¿Propuesta de algunos Indicadores adicionales de servicio (KPI)?
- ¿Otros criterios?



### **Aclaración 10**

La valoración del Acuerdo de nivel de servicio se realizará sobre la propuesta de los licitadores en relación con el epígrafe 5 del pliego de prescripciones técnicas, que contempla tanto la criticidad de los servicios, como la categorización de las incidencias y niveles de servicio.

De acuerdo con ello, se valorarán las características de los tiempos de resolución y los procedimientos para garantizar la continuidad del servicio.

### **Consulta 11**

En el punto 11, página 11 se solicitan las siguientes normas ISO:

- ISO 9001 para actividades directamente relacionadas con el objeto del contrato.
- ISO 20000 del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
- ISO 27001 de Sistemas de gestión de la seguridad de la información.

Estas normas entran dentro de la Solvencia Técnica o es un punto totalmente independiente? Si entran dentro de la solvencia entendemos, a tenor de lo leído en el citado pliego, que puede ser acumulativo, caso de ir en UTE varias empresas.

### **Aclaración 11**

Los requisitos aludidos son efectivamente de solvencia técnica. Se valoran en la fase previa de admisión de las ofertas, no en el proceso de evaluación subjetiva de las mismas.

Por tanto, es aplicable la posibilidad de acumular la solvencia entre las empresas de una unión temporal de empresarios, conforme al artículo 24.1 del Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Madrid, 14 de marzo de 2018.