

Preguntas Lote 1

Nº	Pregunta	Respuesta
1	¿El número de cuentas de correo es equivalente al número de buzones?	Sí
2	¿El tamaño total de las bases de datos del servidor Exchange es 250GB?	Sí
3	¿Cuál es el estado y mantenimiento de las licencias detalladas del servicio de comunicaciones y microinformática?	En mantenimiento : Websense y antivirus
4	Se requiere un almacenamiento de usuarios, tanto personal como compartido, en la nube. También se requiere un servicio NAS. ¿En cuál de los dos se alojarán los datos personales y compartidos de trabajo diario de los usuarios (archivos ofimáticos, etc.)? En caso de usarse ambos repositorios, ¿qué tipo de información se alojará en cada uno de ellos?	Ficheros ofimáticos y de trabajo
5	¿La herramienta de gestión de identidades/perfiles se utilizará para los usuarios del Ayuntamiento o para los técnicos del servicio de soporte?	Todos los usuarios en general
6	En caso de que se solicite su utilización a nivel de usuarios del Ayuntamiento, ¿qué funcionalidades se requieren?	las propias de una gestión de usuarios en un entorno de D.A.
7	Entendemos que el certificado de nivel alto de seguridad se refiere al certificado de ENS de nivel alto, ¿correcto?	Correcto
8	En caso de concurrir en UTE, ¿deben presentar el certificado ambas compañías o basta con que lo haga una sola de ellas?	Basta con que sea la responsable de las tareas propias.
9	En referencia a los formadores específicos, ¿serán del IMI o del adjudicatario? Si son del adjudicatario, ¿pueden ser miembros del equipo de trabajo residente o deben ser ajenos a éste?	Del adjudicatario. Queda a la discreción de adjudicatario
10	Debido al escaneo de los pliegos, en el cuadro explicativo de las fases del proyecto, no se observan bien los límites de la fase de "Implantación correo electrónico", ¿Cuáles serían?	Hasta M7
11	El plan de devolución del servicio, de duración mínima 3 meses, y su posible mejora, ¿se corresponde con los últimos 3 o más meses finales del contrato del adjudicatario o serían meses adicionales, fuera de contrato, a cargo del adjudicatario?	Es a cargo del adjudicatario que finaliza el contrato y se inicia una vez finalizado este
12	Dado que en la oferta económica del Lote 1 no hay un desglose económico, ¿con qué precios unitarios se realizará la facturación parcial de los servicios de correo electrónico y virtualización según se vayan implantando?	Precio por puesto / licencia
13	¿Tienen algún modulo específico de reporting para JIRA? ¿Qué versión de Jira tienen licenciado? ¿Qué módulos? ¿Qué add-ons? ¿Disponen de licencias de confluence?	JIRA Software 7.9.2 JIRA Service Desk 3.12.2 Plugin Timesheet Reports and Gadgets Plugin JSU Jira Suite Utilities Plugin Active Directory Attributes Sync Automation Lite for JIRA Groups and Organisations of User JQL Functions User Switcher for JIRA Unique Regex Custom Field
14	Se indica que el periodo del contrato son 48 meses, en cambio el importe del primer año del servicio es un 75% del de las demás anualidades. ¿Se debe a que la due diligence no es facturable o a otro motivo?	Se debe a que la due diligence no es facturable
15	En la valoración económica para el Lote 1, se especifica que se pueden obtener hasta 13 puntos para las "Características del servicio prestado", pero al sumar todos los criterios que se describen a continuación suman 15 puntos. Entendemos que es un error y que tendría que poner 15 puntos, ¿es así?	Correcto. Se trata de un error material ya corregido y publicado en el Perfil del Contratante. Tendría que poner 15
16	Los criterios de ampliación del horario y horas formativas ¿son lineales respecto al máximo? ¿Hay saciedad?	No es lineal y no hay saciedad
17	¿Cuántos dispositivos móviles hay en la actualidad propiedad del IMI y cuántos se prevén durante la duración del contrato?	Ahora no hay, la previsión dependerá de los proyectos que se lleven a cabo.
18	¿Qué se entiende por "tiempo medio de respuesta"?	Tiempo medio de respuesta para la resolución de una llamada.
19	¿Qué licencias están en mantenimiento?	Antivirus Websense, Exchange
20	¿Con qué versión de las licencias de SCCM se cuenta?	2016
21	Las 3 personas de "otros servicios", ¿qué funciones tienen?	Segundo nivel de D.A., Ofimática, programas de terceros.
22	¿Se valoraría la subrogación de alguno de los recursos del prestatario actual? ¿Cuáles? ¿Se conocen salarios medios?	No se valora
23	¿Las vacaciones se cubren entre los propios miembros del equipo?	Sí, mientras el servicio quede cubierto perfectamente.
24	¿Cuántas llamadas hay fuera de horario?	+ - 30 mensuales
25	¿Qué idiomas debe cubrir el servicio?	Los que permitan una comunicación fluida y satisfactoria. Los idiomas oficiales en esta comunidad autónoma son el Castellano y el Catalán
26	¿Cuándo se espera sincronizar la CMDB con la herramienta de gestión del servicio JIRA? ¿El adjudicatario de qué lote (1 ó 3) tiene la responsabilidad de acometer dicha sincronización?	N/V N/E N/R
27	¿Qué proporción hay de usuarios básico, técnicos y móvil?	A determinar en la fase de Due Diligence
28	¿Qué usuarios necesitan una instalación de Office local (en su PC/portátil)?	A determinar en la fase de Due Diligence

Preguntas Lote 1

Nº	Pregunta	Respuesta
29	Se especifica que hay 2.200 usuarios, 400 de los cuales están fuera del dominio y a los que se prestará únicamente en algunos casos servicios de microinformática, soporte y gestión de usuarios. ¿Deben ser tenidos en cuenta estos 400 usuarios para la evaluación del licenciamiento (p.e. antivirus, virtualización, ofimática, control de acceso web, etc.)?	Hay que tenerlos en cuenta en todo momento.
30	¿Quién gestiona y es usuario de SCCM?	El área de Soporte es decir Lote 1
31	Actuaciones a demanda por el IMI: ¿son absorbidas por el equipo titular? ¿se consideran proyectos Adhoc? ¿Dimensión y frecuencia de los mismos?	inicialmente las debe absorber el equipo titular pero debe haber la posibilidad de ayuda externa.
32	¿pueden facilitar el plan de actualización hw de equipos (compra de nuevos equipos) para valorar el mto. hw necesario?	dependerá de la virtualización y reutilización de equipos.
33	¿El servicio de mantenimiento HW ha de cubrir horario extendido y/o 24x7 en fines de semana?	No, salvo casos excepcionales
34	¿Cuál es el % de equipos actuales en garantía?	Aproximadamente un 40%
35	¿Dónde desea el IMI que sea la ubicación del stock? ¿Y del almacén para equipos retirados? ¿En instalaciones del IMI o del adjudicatario?	Instalaciones del IMI, los equipos a destruir se encargará el adjudicatario.
36	¿El soporte técnico especializado es remoto? ¿Qué previsión de demanda existe?	Puede serlo en parte. La previsión de demanda es alta
37	¿La infraestructura necesaria para el hosting de los desktops virtuales la dispone el adjudicatario del lote 3 o se debe contemplar su coste en el lote 1?	Costes en Lote 1
38	¿Entendemos que los 15TB son para todos los usuarios?	Correcto
39	¿Cómo espera el IMI la valoración económica de la partida de virtualización? ¿en un coste por usuario/desktop y mes adicional o debe estar incluido en un pago mensual fijo? En el segundo caso, ¿de cuántos desktops/usuarios hemos de suponer la virtualización de su escritorio?	Por usuario /desktop pero dentro del coste mensual. Se ha de poder llegar al 100% si así se decidiera.
40	¿Cómo espera el IMI la valoración económica de la partida de suite de colaboración? ¿en un coste por usuario/desktop y mes adicional o debe estar incluido en un pago mensual fijo? En el segundo caso, ¿de cuántos desktops/usuarios hemos de suponer la migración a la suite de colaboración?	igual que respuesta anterior
41	Se indica que: "El importe total de los servicios durante la fase de transición se calculará en función de los servicios transferidos al adjudicatario, a partir del momento en el que se haya realizado la transferencia." ¿Cuál será el mecanismo objetivo para definir el grado de transferencia de los servicios que cuantifique dicho importe?	Por certificaciones
42	¿Todo el equipo de trabajo para la prestación del servicio de Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo debe estar ubicado en las oficinas del IMI o algunos miembros del equipo podrían realizar las tareas de soporte en una ubicación remota o en las dependencias del adjudicatario?	Mayoritariamente desde el IMI
43	¿se puede conocer exactamente cual es el mapeo del equipo de trabajo proporcionado por el IMI, declarado en el punto 4.4 con respecto a los nuevos bloques de servicios solicitados en el punto 7 Requisitos del lote 1"? No se han especificado capacidades del mismo, ni propuesta de capacitación.	Continuaran como ahora, con las mismas funciones
44	¿está previsto que los indicadores que afectan a un equipo mixto Proveedor-IMI tengan una doble medida, contemplando la actividad de cada uno por separado? ¿Cómo afecta esto a las penalizaciones en caso de que los incumplimientos sean debidos a tareas desarrolladas por el equipo del IMI?	Se medirán los SLA por separado en los parámetros que estén compartidos.
45	Se debe facilitar un servicio de administración de movilidad ¿Existe un Volumen de usuarios previsto con dispositivos móviles?	Sí, se deberá facilitar. Pendiente de estudio
46	Se deben mejorar los tiempos de DD y Transición del servicio ¿Existe un plan de devolución del proveedor actual?	Según el Documento de Solución Contractual Definitiva, se valora este concepto. No existe este plan con el proveedor actual.
47	El presupuesto económico para el primer año es inferior al resto de años de contrato ¿Qué periodo de tiempo cubre el primer año de contrato?	El primer año
48	En referencia a las licencias de WebSense y McAfee, ¿se trataría de una renovación del parque actual para los 4 años de contrato, o se podría contemplar una alternativa de fabricante en ambos escenarios?	Se podrán contemplar alternativas
49	¿Cómo contempla el ayuntamiento los licenciamientos con los fabricantes de software y cuanto tiempo tienen previstos los acuerdos con dichos fabricantes?	Dependerá de la propuesta del adjudicatario
50	Se habla de 2200 usuarios. 5 edificios, 180 oficinas y otros. No se especifica ninguna distribución de usuarios por ubicación. ¿Que proporción de usuarios existe por ubicación, se calcula la media?	la gran mayoría está en los 5 edificios mencionados. El resto se puede considerar de poco volumen.

Preguntas Lote 1

Nº	Pregunta	Respuesta
51	Aclarar a qué se refiere el punto 5.7 de este documento, pues no deja claro si se refiere a que debe realizarse una actualización de los puestos previa al inicio del servicio, o si debe incluirse ahora un proyecto de transformación del mismo (Windows 10 + SCCM) independientemente de en qué momento se ejecute a lo largo del contrato. Con los datos aportados, esto no queda claro.	Deberá mantenerse todo el tiempo que haga falta o renovarse en función de los requisitos del puesto
52	En la actualidad tienen Websense para filtrado web (adquirido por Forcepoint). Se habla de filtrado entrante y saliente, pero en el contexto que figura en el pliego aplica a la navegación de usuarios hacia Internet (saliente). Actualmente tienen licenciados 1.760 usuarios + la consola central de reporting (Websense Reporter). ¿Pueden confirmar que se trata efectivamente del filtrado de navegación de usuarios, y lo que se pide realmente es una solución de URL Filtering + filtrado de contenidos, por ejemplo, en base a categorización de páginas web? ¿Se podría plantear una alternativa a Websense, en modo servicio, o se requiere la renovación de la solución actual?	Se trata del filtrado de contenidos y se puede contemplar el cambio.
53	En la actualidad como AV de puesto tienen McAfee Viruscan Enterprise + antispyware enterprise 8.8 (1.500 unidades / usuarios.). Como también piden consola central para gestión y reporting entendemos que ya tienen desplegada la ePO de McAfee para tareas de gestión centralizada y reporting. ¿Podrían confirmar si se trataría de renovar el mantenimiento del parque actual, o se podría plantear una alternativa?	Se podría plantear una alternativa.
54	Para el caso de gestión de identidades, ¿la volumetría serían 1.500 usuarios? ¿Hay que desplegar una solución onpremise dedicada, cuáles serían los requerimientos en cuanto a tipo de solución (onpremise o cloud), casos de uso, etc? Como únicamente se habla de integración en AD, entendemos que la solución simplemente trataría la provisión de usuarios de forma automatizada, en cuanto al ciclo de vida, esto es, creación, eliminación y/o modificación de usuarios en AD.	Se solicita una herramienta de gestión de identidades UNICA apta para cualquier entorno que la necesite, no solo D.A.
55	Test de intrusión: ¿cuál sería el alcance real y recurrencia? ¿un análisis semestral para uno o dos sistemas de información concretos? ¿serían de caja negra o caja blanca? Necesitamos confirmación al respecto para poder acotar el alcance real y costes asociados.	Los suficientes para garantizar la seguridad del entorno.
56	ENS, LOPD, GDPR: ¿es necesario que el adjudicatario realice auditorías en referencia a estas normativas, o simplemente se trata de tener en cuenta los preceptos y requisitos marcados en ellas? En caso de que el adjudicatario tenga que realizar auditorías al respecto, ¿cuál sería el alcance y número de sistemas de información a auditar? ¿Habría que obtener la certificación oficial por organismo independiente?	Deberá realizar las auditorías con el alcance que marca la ley
57	Se habla de que el adjudicatario "Debe estar en posesión del certificado de nivel alto en Seguridad". ¿A qué se refieren con esta cuestión? ¿Al certificado de ENS nivel alto?	Correcto
58	¿El IMI proporcionará permisos de administrador en la herramienta JIRA para configurar los workflows, SLA, permisos....?	Se deberá acordar y estudiar su necesidad
59	Es necesario conocer detalle de los equipos en garantía, Duración, Slas, modelos, etc.	A evaluar en la fase de Due Diligence
60	Una vez retirados los equipos obsoletos, ¿dónde se entregarán? ¿Hay que contemplar almacenaje de estos equipos? Si es así durante cuánto tiempo? ¿Cuál es el volumen estimado de retirada de equipos?	No se puede hacer una estimación de volúmenes hasta conocer la posibilidad de reciclado. Los que puedan ser donados se almacenarán en el IMI los que no deberán ser destruidos con todas las garantías y estándares.
61	Detalle del soporte local del 24*7, entendemos que no son ni todos los equipos ni todas las ubicaciones	Soporte a todos los servicios municipales que operan 24x7
62	Se debe proporcionar el servicio de correo electrónico al usuario final ¿es necesaria una migración de datos desde la actual plataforma de correo al servicio de correo proporcionado por el adjudicatario? Si la respuesta es sí, versión de plataforma de correo Exchange desplegada.	Sí, la versión actual del Exchange es 2010
63	Solución de almacenamiento y compartición de documentos, nivel de servicio mínimo disponible ¿15 TB por usuario?	No, 15 Tb en total
64	Se debe proporcionar el servicio de correo electrónico al usuario final ¿es necesaria una migración desde la actual plataforma de correo a la propuesta por el adjudicatario?	Sí, se deberán migrar los datos a la nueva plataforma.
65	", con un rendimiento adaptado a accesos desde redes WAN." No se especifica ninguna características de la red WAN. ¿Cuál es el ancho de banda (media y peor) de los accesos WAN de las oficinas u otras ubicaciones?	N/V N/E N/R
66	", con un rendimiento adaptado a accesos desde redes WAN." No se especifica ninguna características de la red WAN. Las comunicaciones WAN utilizan una red pública o privada.	N/V N/E N/R
67	No se especifica el S.O. del puesto virtual. Entendemos que puede ser S.O. Servidor o de Escritorio.	Sí
68	No se especifica el tipo de puesto virtual (VDI o SBC). Si fuera VDI, ¿Cuál sería el tamaño del puesto virtual (vCPU, vDisk, vRAM)?	Se decidirá cuando se realice el estudio

Preguntas Lote 1

Nº	Pregunta	Respuesta
69	No se especifica si el usuario tiene periféricos especiales a conectar (USB, SCANNER, etc...). ¿El usuario tienen periféricos a conectar en el thin client?	Puede tener periféricos especiales un volumen bajo de usuarios.
70	¿Se refiere a los clientes para convertir a thin client o al contenido (S.O.) del puesto virtual?. Es ¿Windows o Linux? o ¿Windows y Linux?	El cliente debe permitir clientes Windows y Linux
71	No se especifica el S.O. del puesto virtual. Entendemos que puede ser S.O. Servidor o de Escritorio.	Si
72	No se especifica nada de la electrónica de comunicaciones que tiene el IMI. Hay que ofertar la electrónica de red.	La electrónica de red no es objeto de este lote
73	Si es necesaria infraestructura dedicada on-premise para los servicios con los nuevos diseños ¿dicha infraestructura la proporciona el IMI o la debe proporcionar el adjudicatario?	La infraestructura la costea el adjudicatario del Lote 1 para su instalación en el Lote 3
74	Se indica que el adjudicatario deberá gestionar los acuerdos en vigor; si se decide desplegar la virtualización de escritorios, ¿los nuevos equipos deberán también ser suministrados mediante los acuerdos en vigor o cómo se planteará este nuevo suministro?	Los equipos los facilitará el IMI
75	La implantación del portal web para el CAU, ¿sobre qué infraestructura deberá llevarse a cabo?	La propia del ayuntamiento
76	Hay la posibilidad que el Ayuntamiento habilite un espacio donde custodiar el stock de equipamiento ¿?	Si
77	El equipo de trabajo actualmente existente se encuentra compartido entre personal propio del IMI y del proveedor externo. El IMI seguirá destinando este equipo de trabajo del IMI con la entrada del nuevo adjudicatario ¿?	Correcto
78	El modelo de oferta económica definido en Anexo V sólo solicita el importe total del contrato, sin contexto de la duración real del servicio. En función del plazo de transición propuesto por cada adjudicatario, el número de meses de servicio puede variar, llevando a la contradicción de que un ofertante cuyo plazo de Due Dilligence + Transición sea mayor presente una oferta económica inferior al haber menos meses de servicio continuado. Se ruega aclaración sobre el número de meses de servicio continuado a valorar. ¿Deben ser 45 meses, como se puede inducir de la construcción del presupuesto que aparece en la página 15 de la SDC?	El número de meses del contrato son 48. Los importes anuales están descritos para cada anualidad. Efectivamente el servicio prestado por el nuevo adjudicatario, puede depender de las fases de transición y Due Diligence y por tanto, también puede variar el momento de inicio de la facturación, ya que ésta no comenzará hasta que se hayan recepcionado los servicios. Lo que no variará en ningún caso (de manera incremental) es el importe global anual independientemente del momento en que se inicie la prestación. El acortamiento de la fase de Transición se considera una buena práctica y por ello, se adelantará la facturación. Se recuerda, que tal y como se establece en el pliego, existe un máximo de tiempo para atender estas fases.
79	Se indica que "El importe mensual será el resultado de dividir el importe total ofrecido por este concepto por el número de meses correspondientes a la duración del contrato" Según la pregunta anterior, entendemos que el número de meses de servicio incluidos en la oferta será inferior a la duración del contrato. Por tanto, entendemos que la frase correcta debería ser "El importe mensual será el resultado de dividir el importe total ofrecido por este concepto por el número de meses de servicio continuado incluidos en la oferta"	El número de meses del contrato son 48. Los importes anuales están descritos para cada anualidad. Efectivamente el servicio prestado por el nuevo adjudicatario, puede depender de las fases de transición y Due Diligence y por tanto, también puede variar el momento de inicio de la facturación, ya que ésta no comenzará hasta que se hayan recepcionado los servicios. Lo que no variará en ningún caso (de manera incremental) es el importe global anual independientemente del momento en que se inicie la prestación. El acortamiento de la fase de Transición se considera una buena práctica y por ello, se adelantará la facturación. Se recuerda, que tal y como se establece en el pliego, existe un máximo de tiempo para atender estas fases.
80	El modelo de facturación hace referencia a los precios individuales de los diferentes servicios que componen el Lote. Sin embargo, el modelo de oferta económica definido en Anexo V sólo solicita el importe total del contrato. Se solicita el envío de un nuevo modelo de oferta económica en coherencia con los requerimientos, o en su defecto confirmación de que el proveedor puede añadir un anexo con el detalle, sin que ello pueda suponer descalificación por defecto de forma.	La valoración se realizará, en todo caso, según el modelo de oferta económica, sin perjuicio de que el proveedor pueda incluir, en el mismo sobre 2, el anexo con el detalle de los precios unitarios que oferte.
81	Entendemos que durante las fases de Due Dilligence y Transición, IMI asume los costes de los servicios son prestados por el proveedor actual. Se ruega confirmación de esta interpretación.	El presente pliego solo hace referencia a los servicios que debe prestar el nuevo adjudicatario, que empezará a facturar éstos a medida que los vaya prestando
	En el documento de SCD definitiva se indica: "4. Virtualización de los puestos de trabajo y virtualización de las aplicaciones: que permita ejecutar desde un entorno totalmente actualizado aplicaciones y utilidades que requieran un sistema Operativo, suite ofimática, programas o utilidades más antiguas. Este proceso de virtualización podría alcanzar hasta el 100% del parque Informático municipal. También el Adjudicatario deberá proporcionar el software necesario para que las estaciones de trabajo actuales se puedan conectar al entorno virtualizado convirtiéndolas en estaciones Thin si fuera necesario."	

Preguntas Lote 1

Nº	Pregunta	Respuesta
82	Pregunta: Específicamente en cuanto a soportar el 100% de virtualización del software desplegado, en todas sus versiones y a falta de concreción en el detalle del software existente actualmente desplegado y su obsolescencia, ¿se debe interpretar el contenido del apartado de forma "literal"?, es decir, ¿en adjudicatario de Lote 1, debe asumir el compromiso de soportar la virtualización del 100% de las aplicaciones desplegadas en los puesto de trabajo a fecha de firma de contrato, sea cual sea su versión o índole, antes de fin de los 4 años de duración prevista del mismo?	Si se considera necesario, Sí
84	En el documento de SCD se indica "Recambio de piezas, sin cantidad límite, con componentes y piezas originales del fabricante, garantizando el Adjudicatario la disponibilidad de" los repuestos necesarios para la prestación del servicio." Pregunta: ¿Se debe interpretar que la obligación de cumplimiento de ANS, en cuanto a mantenimiento de hardware, se extiende en todos los casos a los equipos obsoletos reconvertidos a Tina?	Si se convierten en Thin será porque se considera que siguen siendo útiles, por lo tanto se deberán mantener.
85	En el documento de SCD se indica "La virtualización debe facilitar: Movilidad, BYOD y teletrabajo disponibles para el 100% de los trabajadores si así se decidiera. Posibilidad de convivencia de diferentes versiones de aplicaciones: Microsoft Office (97 a 2016): ejecución de bases de datos Access antiguas o Java (1.5 a 1.8). Navegadores (IE 6 al E 11, Chrome, Firefox). Posibilidad de ejecución de aplicaciones antiguas (32 bits). ..." Pregunta: En cuanto al detalle de 'convivencia', ¿se debe interpretar que debe ser posible la virtualización de todas las versiones de producto mencionadas en simultaneidad y a lo largo de toda la vida del contrato?	Correcto
86	Se indica en 4.4 que "El equipo de trabajo actualmente existente se encuentra compartido entre personal propio del IMI y del proveedor externo", y se establece que "El Adjudicatario deberá contar también con la integración con el equipo de técnicos actual del Área de Soporte" En tanto que sería un equipo mixto, ¿pueden indicarnos cómo se medirán los SLA (y, en especial, las penalizaciones por incumplimiento) cuando el adjudicatario no es responsable de la totalidad del equipo de trabajo?	Se medirán los SLA por separado en los parámetros que estén compartidos.
87	Se sobreentendió durante la fase de Diálogo Competitivo que la infraestructura requerida (servidores, almacenamiento, ...) para la virtualización del puesto de trabajo será proporcionada por el adjudicatario del Lote 3. No se identifica explícitamente en el redactado del Anexo II (Lote 1) ese hecho. ¿Pueden confirmarnos este punto? En caso afirmativo, el coste de dichas infraestructuras será facturado por Lote 3 a PALMA, ¿Es correcto?	El coste de la infraestructura correrá a cargo del Lote 1.
88	¿Se mantendrá el parque total de impresoras a lo largo de la vida del contrato?	Se irán renovando, como no puede ser de otra manera.
89	Los consumibles de las impresoras están fuera del contrato. Correcto?	Los consumibles están fuera del contrato.
90	La compra de los equipos está fuera del alcance...¿El eventual plan de renovación debería ser realizado por los técnicos On Site?	correcto los técnicos on site la realizarán.
91	El servicio se esta prestando con 2 técnicos On-Siste en horario Oficina. Se está solicitando un servicio presencial de 24x7, ¿es correcto?	Si, para casos especiales.
92	• Espacio 15 TB para compartición. o Entendemos que es únicamente espacio para compartición en grupos (Páginas de SharePoint) y no incluye el espacio personal de cada usuario (OneDrive) ¿Correcto? ¿Es el total de usuario+Sharepoint?	15 TB todo incluido
93	¿Se requieren funcionalidades de PowerQuery y PowerPivot para todos los usuarios que tengan ofimática instalable?	No es un requerimiento
94	¿Cuántos buzones personales hay? ¿Cuántos son genéricos?	Unos 2500. No hay genéricos, sólo carpetas publicas.
95	¿Cuántos usuarios requieren la funcionalidad de archivado y retención?, en el caso de retención, ¿de cuánto tiempo?	Todos, a determinar
96	De la parte de filtrado contra virus ¿Alguna característica en especial que deben de tener? (EJ: Licencia ATP de Microsoft o el EOP estándar).	Como mínimo lo mismo que tenemos en la herramienta actual.
97	1. En el detalle de impresoras se observa un volumen de impresoras locales considerable. ¿Existe algún proyecto de centralización del entorno de impresión? ¿Cuándo se implantará?	Si existe. Está previsto implantarlo en breve

Preguntas Lote 1

Nº	Pregunta	Respuesta
98	<p>2. ¿Nos pueden dar el detalle del entorno Citrix actual? ¿Qué uso tiene?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versión • Arquitectura • Usuarios potenciales y concurrentes • ¿Publicación de escritorios compartidos, aplicaciones o ambos? • Detalle de aplicaciones desplegadas o volumen de las mismas. <p>¿Hay acceso externo? En caso afirmativo, ¿cómo se provee?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencia Citrix <p>o Tipo: (XenApp, XenDesktop, edición: Advanced, Enterprise, Platinum...; número de licencias, concurrentes? ¿nominales?)</p> <p>o ¿El mantenimiento está vigente? ¿Cuál es la fecha de fin del actual mantenimiento?</p>	<p>Se provee de acceso a los usuarios que necesitan acceder a aplicaciones cuyos datos se encuentran en el CPD del proveedor actual ubicado en Barcelona y que, por motivos de latencia, no es posible ejecutar desde su equipo de manera nativa.</p> <p>Citrix Xenapp 7.5</p> <p>Está compuesto por 3 servidores de aplicaciones, 2 servidores storefront y 1 servidor para pruebas</p> <p>Actualmente se dispone de 200 licencias de usuario concurrente, de las cuales hay una media de uso de 60.</p> <p>Usuarios potenciales se entiende que pueden ser todos los usuarios del directorio activo, de los cuales existen aproximadamente 2300 activos</p> <p>Se publican ambos pero todas las publicaciones, excepto una, corresponden a aplicaciones</p> <p>En estos momentos tenemos 40 aplicaciones desplegadas.</p> <p>No hay acceso externo</p> <p>Citrix Xenapp Advanced (Concurrente) : 200 (en uso una media de 60) Licencia de diagnostico de Citrix License Server (servidor): 10000 Licencia de inicio Citrix (Servidor): 3</p> <p>El mantenimiento está vigente. 22/09/2018</p>
100	<p>3. En el pliego se han tipificado los usuarios, pero no hay referencia a las aplicaciones que deben utilizar. ¿Podrían indicarnos para cada uno de los perfiles, qué aplicaciones que se deberán proveer?</p>	Ofimática, CAD y aplicaciones propias
101	<p>4. Con el objetivo de realizar una estimación de los recursos necesarios más ajustada, podrían indicarnos para cada aplicación a proveer en el entorno de escritorio virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de CPU • Uso de memoria • Espacio requerido • Consumo medio y en pico de IOPS • Requisitos y consumo de GPU • Compatibilidad con RDS • Compatibilidad con entornos de 64 bits 	N/V N/E N/R
102	<p>5. En el punto 7.4 indican que la virtualización debe permitir trabajar sin conexión. Agradeceríamos que ampliaran esta cuestión. ¿Cuáles son los requerimientos específicos?</p>	Dependerá del puesto y se decidirá cuando se estudie la virtualización.
103	<p>¿Se requiere un segundo factor de autenticación para el acceso a los puestos virtuales?</p>	No se requiere
104	<p>7. ¿Existe alguna estimación porcentual de los usuarios que se quieren a virtualizar en cada año de contrato?</p>	No
105	<p>8. ¿Dispone el Ayuntamiento de licencias NetScaler? ¿De qué tipo? (Físico/virtual, modelo, edición, tipo de contrato de mantenimiento)</p>	No
106	<p>9. ¿Cuál será el número aproximado de plantillas que se desea provisionar?</p>	A determinar cuando se haga el estudio.
107	<p>10. ¿Se podría proporcionar detalle de periféricos con los que interactuarán los puestos virtuales y puertos que utilizan?</p>	Principalmente, lectores de tarjeta criptográfica y discos externos
108	<p>¿Cuál es el número de dispositivos móviles a gestionar y en qué momento los tendrán disponibles?</p>	En estos momentos no hay, dependerá de los proyectos que se acometan.
109	<p>¿Podrían facilitar el número de incidencias totales del último año así como su desglose por sede y tipología de éstas(hw/sw)?</p>	13.628 incidencias
110	<p>En relación al equipamiento HW, necesitamos que nos faciliten de los elementos indicados cuantos se encuentran en garantía según la tipología de éstos (pc's, portátiles, impresoras, etc.)</p>	Un 40% aproximadamente.
111	<p>En relación al equipamiento HW, necesitamos que nos faciliten la antigüedad media de los equipos (PC's, portátiles, impresoras...), así como con qué garantía compra el IMI el HW en los Acuerdos Marco con los proveedores</p>	No hay acuerdos marco, garantía 2 años de media,
112	<p>En relación con la herramienta JIRA ¿Qué integraciones con terceras aplicaciones o sistemas del IMI existen actualmente? ¿El portal WEB del CAU deberá estar integrado con JIRA?</p>	Ninguna, el portal web del CAU deberá estar integrado.

Preguntas Lote 1

Nº	Pregunta	Respuesta
113	¿Cual es el número de dispositivos a cubrir por este servicio, Fabricante, y modelo? ¿Disponen actualmente de plataforma EMM (MDM-MAM)?. ¿Dicho servicio se puede prestar en modalidad cloud?. ¿Existe el perfilado de usuarios?. ¿Qué requisitos de seguridad quieren aplicar a los dispositivos móviles?	A determinar en la fase de Due Diligence
114	En el último párrafo de la pag. 56 se solicita: "La información deberá ser recogida, completada y validada y será información base de arranque...." ¿Existe actualmente algun repositorio con artículos de conocimiento asociados a la gestión del puesto de trabajo?	Como indica en el documento, es una actividad del inicio del contrato
115	En el tercer párrafo de la pag. 57 se solicita: "Los usuarios se encuentran distribuidos en unos 5 edificios generales y aproximadamente 180 oficinas o locales que pueden ser agrupadas por perfiles y colectivos según sus necesidades funcionales. Sin embargo, el IMI recuerda que el ámbito de aplicación del Lote 1 es el Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes, los cuales podrían variar durante el ciclo de vida del proyecto." ¿Podrían facilitar el desglose por ubicación de los usuarios y equipos según el ámbito de aplicación para este Lote? ¿A que se refieren con entes dependientes? ¿Podrían facilitar las direcciones de las ubicaciones objeto de este Lote?. En cuanto las variaciones, ¿Cual es la estimación de la variación que pudieran sufrir durante el ciclo de vida del proyecto?	N/V N/E N/R
116	En el tercer párrafo de la pag. 57 se solicita: "Los usuarios se encuentran distribuidos en unos 5 edificios generales y aproximadamente 180 oficinas o locales que pueden ser agrupadas por perfiles y colectivos según sus necesidades funcionales. Sin embargo, el IMI recuerda que el ámbito de aplicación del Lote 1 es el Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes, los cuales podrían variar durante el ciclo de vida del proyecto." ¿Podrían facilitar al menos la ubicación de los 5 edificios generales y el volumen de empleados totales en esas sedes?	N/V N/E N/R
117	En el tercer párrafo de la pag. 57 se indica: "... el IMI recuerda que el ámbito de aplicación del Lote 1 es el Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes, los cuales podrían variar durante el ciclo de vida del proyecto.". En las ubicaciones objeto del servicio, ¿existe la posibilidad de disponer de espacios físicos reservados y seguros para almacenaje de material destinado al servicio?	Sí, dentro de un margen lógico.
118	Los usuarios se pueden dividir en usuarios básicos, técnicos y móviles: ¿Podrían facilitarnos el número de usuarios o la proporción de ellos de cada tipo y su ubicación?	60%, 40%, aproximadamente
119	"El adjudicatario deberá completar las actuaciones particulares de cada modelo o usuario que no estén encomendadas al suministrador". Necesitamos por favor que nos aclaren a que actuaciones particulares de cada modelo o usuario se refieren. ¿Cuál es el numero y tiempo estimado de estas intervenciones para el contrato?	N/V N/E N/R
120	¿Cuál es el numero estimado de estas actuaciones y su duración media? ¿En que horario deben realizarse?	El horario será el de servicio
121	Entendemos que el plazo está dentro del alcance del servicio por lo que debe estar dentro de los 4 años de prestación del servicio. ¿ Es correcto?	Es a cargo del adjudicatario que finaliza el contrato y se inicia una vez finalizado este
122	Una de las tareas del service Desk es el Correo electrónico, ¿ se está hablando de las tareas de administración del correo electrónico una vez migrado a la nube?	Correcto, además de muchas otras.
123	¿A qué servicio se refiere el IMI dentro de este apartado de service Desk con Adecuación de cuotas?. Según el apartado facturación este servicio se factura dentro de la cuota mensual plana, no entendemos a qué cuotas se refieren	En el apartado 7.3, la adecuación de cuotas, se refiere a al espacio de disco disponible para el usuario
124	¿Tiene intranet actualmente el IMI con alguna sección de TI?	Si, Existe una específica del área de Soporte.