

Montevideo, 15 de febrero de 2018

RESPUESTAS A CONSULTAS SOBRE LICITACION 1/2018 - 1ª PARTE

Contexto 1

Punto 7.2.1.2.2. ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

Este servicio deberá gestionar e incluir los siguientes servicios, sin limitarse a estos y de acuerdo a la evolución de las necesidades tecnológicas:

- La administración, monitoreo y tuning de las bases las réplicas, respaldos y recuperación de bases de datos.
- Atención de resolución de incidentes
- La instalación, actualización y prueba de software propio o asociado a un manejador de base de datos
- La resolución de incidentes y los problemas, documentando trazas y resolución
- La actualización de la documentación del diseño lógico y la estructura física de las bases
- La documentación de los procedimientos de administración
- La documentación de los niveles de utilización.

Pregunta 1

Horario del Servicio de mantenimiento de Base de Datos.

¿Es necesario soporte 24x7?

Respuesta: No.

¿Cuáles son las bases de datos que soportan Servicios críticos?

Respuesta: Todas las tecnologías de base de datos soportan servicios críticos

¿Podrían por favor enviar un detalle de criticidad por BD/aplicación?

Respuesta:

Criticidad Alta

Base de datos Exchange (correo institucional)
PostgreSQL – Tomcat – Tramites en Línea
MSSQL – Tomcat – Tramites en línea
MySQL – Tomcat – Sistemas de pagos Online
MariaDB – Tomcat – Tramites en línea
MariaDB – Tomcat – Sistema de expedientes
MySQL – Tomcat – Portal Web
MSSQL – IIS - GeoPortal

MSSQL – IIS – Control de personal

Criticidad Media:

MariaDB – Apache – Varios sitios web satélites

MariaDB – Apache – Sistemas internos de monitoreo y herramientas para la gestión de la infraestructura

Criticidad Baja:

MYSQL – Apache – sitios web históricos para consultas internas

Se solicitan estadísticas de al menos un año de la cantidad de inc/req por aplicación/tecnología

Respuesta:

No está dividido por tecnología específicamente ya que conlleva una complejidad filtrar esos datos y elaborar un informe, estos son datos reales y generales de todos los requerimientos e incidentes del área infraestructura que se registraron desde marzo 2017 a marzo 2018.

2.300 Requerimientos y 350 incidentes.

Contexto 2

Punto 7.2.1.2.5. SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Será obligación del proveedor proporcionar el software específico para la gestión del mencionado inventario, quedando a su cargo el costo del licenciamiento, instalación, puesta en marcha y gestión de la herramienta.

Pregunta 2:

a) ¿La plataforma donde deba ser alojado dicho software será provista por el MIEM?

Respuesta: Si

b) ¿Qué herramienta utilizan hoy para la gestión del servicio?

Respuesta: Software de gestión de incidentes y requerimientos, Aranda.

c) ¿Cuántos ítems de inventario poseen actualmente y que incremento porcentual se espera para los próximos 4 años?

Respuesta: Incluyendo PCs, notebooks, servidores físicos, servidores virtuales, routers, impresoras, monitores, proyectores y tabletas se registra un orden de 1550 items

Contexto 3

Punto 7.2.1.2.5. SERVICIO DE MESA DE AYUDA

Servicio técnico (mano de obra) para la sustitución de componentes defectuosos o agregados en PC (memoria, unidades DVD, etc.).

Pregunta 3:

¿El costo de repuestos y partes que deban ser sustituidas serán de cargo del MIEM, es correcto?

Respuesta: Es correcto

Contexto 4

Mantenimiento actualizado de inventario de hardware y software con trabajo de campo de revisión anual. Será obligación del proveedor proporcionar el software específico para la gestión del mencionado inventario, quedando a su cargo el costo del licenciamiento, instalación, puesta en marcha y gestión de la herramienta. El software de gestión de inventarios propuesto por el proveedor deberá ser aprobado por los técnicos de la División Tecnologías de la Información previo a su incorporación a las instalaciones del MIEM.

Pregunta 4:

a) ¿En cuántos lugares físicos se deberá realizar el inventario?

Respuesta: Son 5 locaciones físicas descritas en el Anexo III del pliego

b) ¿Qué herramienta utiliza el MIEM actualmente para la gestión de Inventario?

Respuesta: Spicework y OCS inventory.

Contexto 5

Punto: 7.2.2.2. INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CABLEADO DE DATOS, TELEFONÍA Y ELÉCTRICA

Tendido de cableado estructurado y eléctrica. Tendido de canalización. Adecuación y corrección de instalaciones ya existentes. Racionalización de racks y elaboración de planos de instalación y su actualización.

Pregunta 5:

Se asume que el costo de insumos para el Servicio de cableado estará a cargo de MIEM, ¿es correcta nuestra apreciación?

Respuesta: Es correcta la apreciación

Contexto 6

Punto 7.3.1.2. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La prestación de los servicios de primer nivel descritos, con excepción del servicio de Mesa de Ayuda insumirá un estimado de 600 (seiscientos) horas mensuales on site y unas 100 (cien) horas remoto mensuales, durante todo el período del contrato.

Pregunta 6:

¿Serán para tareas coordinadas o deberá existir una guardia fuera del horario laboral?

Respuesta: Se agradece que definan con el mayor grado de detalle posible el concepto de “guardia” citado en la pregunta o en su defecto reformular la pregunta más precisa de manera de brindar una respuesta adecuada a la duda planteada.

b) ¿Las 600 horas mencionadas, son adicionales a las horas prestadas por los 9 recursos que prestaran sus servicios ON SITE?

Respuesta: Las 600 horas refieren a los 3 recursos de infraestructura on site. La mesa de ayuda requiere 9 recursos on site. Son servicios diferentes.

Contexto 7

Punto 7.3.1.2. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Para el servicio de Mesa de Ayuda se exigirá por lo menos un recurso por cada local físico del MIEM a tiempo completo más uno para cubrir áreas con carga especial de trabajo; es decir: un staff de 9 (nueve) recursos para el Help Desk a tiempo completo.

Pregunta 7

¿Con cuántos locales físicos cuenta el MIEM?

Respuesta: Son cinco locales explicitados en el Anexo III

Contexto 8

Punto 7.3.1.2. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Para el área de infraestructura se exigirán 3 (tres) recursos a tiempo completo. Todos estos recursos sin excepción, cumplirán sus tareas en modalidad on site.

Pregunta 8

a) ¿Estos 3 recursos serán adicionales a los 9 recursos de Mesa de Ayuda, ó serán parte integrante de los mismos?

Respuesta: Son Adicionales según explicado en respuesta a pregunta 6b.

b) ¿En qué lugar físico prestaran servicio los 3 recursos mencionados?

Respuesta: En el local del MIEM sito en la calle Mercedes 1041 esq. Rio Negro

Contexto 9

Punto - 7.5 CONDICIONES PARTICULARES PARA LA DNPI

La empresa deberá contar con un técnico analista programador o Analista de sistemas o Ingeniero de sistemas, egresado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de la Republica de nivel terciario o título reconocido por el Ministerio de Educación y Cultura de nivel terciario en el área de Sistemas, quien deberá estar al tanto de los acontecimientos, siendo de su cargo las coordinaciones correspondientes, así como participar en reuniones estratégicas si el departamento así lo solicita.

El técnico deberá contar con la certificación MCSE (Microsoft Cetified System Engeneer), experiencia en Administración de bases de datos Oracle 10, servidores de aplicaciones Apache y Glassfish, Administración de Routers Mikrotik, y deberá asistir a la oficina el tiempo necesario para brindar soporte técnico planificado, a requerimiento on-site y a demanda.

Pregunta 9:

¿En este rol de coordinador de actividades, la persona designada deberá contar con todas estas capacidades o podrá apoyarse en un equipo de técnicos especialistas con experiencia en Oracle, MSCE, redes?

Respuesta:

La persona que ocupe el rol de coordinador deberá tener a disposición inmediata un equipo de técnicos con certificaciones y experiencia reconocida en las tecnologías detalladas en el pliego; de forma de cubrir las demandas de soporte técnico especializado.

Contexto 10

Punto - 19.1.1. EVALUACIÓN TÉCNICA

a) Antecedentes Generales – Hasta 7 puntos

Se evaluarán certificaciones de la empresa en calidad (ISO 9001), seguridad, gestión de servicios de TI (ISO 20000), cableado estructurado, así como en productos como Microsoft, Linux, Fortigate y VMWare. Las mismas deberán ser acreditadas con la documentación respectiva para ser tenidas en cuenta.

Pregunta 10

a) ¿Cómo se asignará el puntaje para las distintas certificaciones solicitadas?

Respuesta:

A estudio del sector correspondiente

b) ¿Las ISO tienen mayor peso que las certificaciones en las marcas?

Respuesta:

Nos remitimos a la respuesta anterior

Contexto 11

Conocimiento de la plataforma del MIEM - Hasta 10 puntos

Se evaluará la experiencia documentada sobre todas las tecnologías y componentes de la Infraestructura del MIEM descritas en el Anexo III. Dicha experiencia se deberá acreditar mediante documentación que demuestre que la empresa ha prestado servicios en cada una de las tecnologías descritas en el Anexo III en los últimos 3 (tres) años por lo menos.

Pregunta 11

¿Cuál será el criterio de asignación del puntaje para este ítem?, Ejemplo: ¿por cantidad de acreditaciones?, en cuyo caso ¿Cuáles son los criterios de máxima? Ejemplo: Si se presentan x cantidad de acreditaciones se asignan los 10 puntos.

Respuesta:

Nos remitimos a la respuesta a la pregunta 10.a

Contexto 12

c) Organización del servicio a brindar - Hasta 18 puntos

Se evaluará la experiencia en plaza local en gestión de servicios de TI en la modalidad de trabajo que se plantea en este Pliego, durante los últimos 5 años como mínimo. A tales efectos, se exige la presentación de una lista de clientes que incluya una persona de contacto indicando correo electrónico y número de teléfono del mismo para contactarlos. Se evaluará la descripción de la modalidad y metodología a utilizar para la gestión del servicio en la modalidad solicitada.

Pregunta 12

a) ¿Dentro de la evaluación del servicio a brindar, se debe considerar que los 18 puntos se dividen entre evaluación de experiencia y metodología de prestación del Servicio?

Respuesta:

Nos remitimos a la respuesta a la pregunta 10.a

b) ¿Cómo se distribuye esta asignación de puntos (criterios de máxima: que se necesita para obtener los 18 puntos)?

Respuesta:

Nos remitimos a la respuesta a la pregunta 10.a

Contexto 13

d) Equipo de trabajo - Hasta 28 puntos

El oferente deberá presentar la lista de técnicos que cumplirán con las tareas, quienes deberán estar registrados en la planilla de trabajo de la empresa (MTSS) con una antigüedad mínima de dos (2) años.

Asimismo, se evaluará la inclusión en el plantel permanente, de un recurso PMP (certificado) para la planificación y seguimiento de las tareas y un facilitador o integrador que trabajarán en estrecho contacto con la División de Tecnologías de la Información. Estos dos recursos no estarán obligados a desarrollar sus tareas on site, salvo que se requiera su presencia en reuniones de trabajo.

Los integrantes del equipo de trabajo permanente deberán contar con certificación ITIL que deberá ser acreditada con la documentación correspondiente.

El proveedor deberá prestar sus servicios con los técnicos que presente en su propuesta, por lo menos, durante los primeros seis (6) meses a partir del comienzo de los servicios. En caso de incumplimiento, la Administración del MIEM se reserva el derecho de descontar hasta seis (6) pagos mensuales dependiendo de la diferencia entre el staff propuesto y el staff efectivamente asignado al servicio una vez adjudicado el mismo.

Se evaluarán los currículums de todos los técnicos presentados en la propuesta. Todos los currículums deberán ser presentados en el formato establecido en el Anexo VI.

Pregunta 13:

a) Se solicita especificar cuáles serán los criterios de asignación de los 28 puntos de este ítem, con un nivel de apertura que permita a los oferentes contemplar adecuadamente lo pretendido por el MIEM.

Respuesta:

Nos remitimos a la respuesta a la pregunta 10.a

b) ¿El requisito de la antigüedad mínima de dos (2) años planteado, entendemos que no colabora en la equidad de las potenciales empresas comparecientes, es posible que el mismo sea retirado o al menos modificado?

Respuesta: Nos remitimos al punto 7,1,1 del pliego.

“La modalidad de trabajo que se plantea en la presente Licitación consiste en integrar al staff de la empresa proveedora al equipo de TI del MIEM, aprovechando la sinergia y el espíritu colaborativo-emprendedor, con el objetivo de lograr una simbiosis que redunde en el perfeccionamiento de las actividades que desarrolla la División de Tecnologías de la Información del MIEM.”

Esta visión obliga a que el equipo propuesto por el proveedor se encuentre – por sobre todas las cosas - comprometido con la empresa proveedora, extremo que entendemos se logra con una antigüedad de por lo menos 2 años prestando servicios en la empresa proveedora. En particular se pretende que ese equipo de técnicos se integre al equipo de TI del MIEM y presente un alto grado de compromiso con el mismo, conforme a lo expresado en el punto 7.1.1.

Contexto 14

e) Servicio de ejecución de proyectos de TI y servicios de cableado - Hasta 7 puntos

Para los proyectos de incorporación, actualización o reinstalación de software de base e infraestructura, así como para los proyectos de instalación y mantenimiento de cableado (solicitados en el punto 7.2.2), se evaluará el nivel del plantel de técnicos y profesionales que la empresa ofrece para la prestación

de los respectivos servicios. Se exigirá una lista con la identificación de los técnicos y profesionales que realizarán directamente la prestación del servicio con la definición en cada caso del rol en que actuarán. Se deberá presentar el Curriculum Vitae de cada uno de los técnicos y profesionales propuestos, de acuerdo al formato establecido en el Anexo VI.

Pregunta 14

a) ¿Cuáles serán los criterios de asignación de los 7 puntos asociados a la ejecución de proyectos de TI y servicios de cableado?

Respuesta:

Nos remitimos a la respuesta a la pregunta 10.a

Contexto 15

Punto – Aclaración N° 1 Forma de cotizar

Existen 37 servicios que se prestan en forma general (se deberían dividir en partes iguales entre las UE.

Pregunta 15

¿Podrían por favor confirmar cuales son los 37 servicios que se mencionan?

Respuesta: Son 37 servidores que soportan 23 servicios generales, que se detallan a continuación

Active Directory
Administración centralizada de red inalámbrica
Antivirus
Correo Corporativo
DHCP
File Server
Herramientas de Inventario
Herramienta de Monitoreo de servicios
Intranet
Portal Web
Registro de asistencia del personal

Repositorio Código Fuente
Repositorio de Contraseñas
Reserva de Salas de Reuniones
Seguridad Perimetral. Incluye servicios de Fortigate, Fortianalyzer, Web Application Firewall de AGESIC
Servicio de redes de datos
Servidor Actualizaciones Linux
Servidor Actualizaciones Windows
Sistema de Expedientes
Gestión de Respaldos
Telefonía IP
Trámites en Línea.

Contexto 16

TRASLADO DE EQUIPOS

a) En caso que fuera necesario realizar traslado de equipos entre locales, se asume que los costos estarán a cargo de MIEM, ¿es esto correcto?

Respuesta: Es correcto.

b) En caso que los costos deban estar a cargo del adjudicado, ¿podrían por favor estimar la cantidad de traslados mensuales?

Respuesta: Nos remitimos a la respuesta de la pregunta 15.a