

RESPUESTAS A LAS ACLARACIONES SOLICITADAS POR EMPRESAS PARA EL EXPEDIENTE A/SER-004046/2024 “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES DE LA FACTORÍA DE SOFTWARE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD DIGITAL DEPENDIENTE DE LA CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN”

Pregunta	Respuesta
<p>En la pag 51 del PPT, respecto al plan de transición del servicio, dice: "La duración total de esta fase será de dos meses a partir de la formalización del contrato y de aplicación para todos los lotes. El primer mes se solapará con el proveedor saliente sin que el adjudicatario reciba retribución ninguna"</p> <p>La pregunta es: este mes inicial de traspaso es adicional a los 36 especificados en el pliego, es así? . El equipo para la transición por parte del adjudicatario será dimensionado por este, es así?</p>	<p>El mes está dentro del plazo de ejecución del contrato, no es un mes adicional. El adjudicatario establecerá el equipo que deberá estar completo al inicio del segundo mes, incluyendo incremento de profesionales en caso de ofertarse.</p>
<p>En la pag 52 del PPT, respecto al plan de transición del servicio, dice: "En el caso de servicios que se prestan total o parcialmente actualmente, se realizará el traspaso de los elementos básicos e imprescindibles para la prestación del servicio, entre los prestadores que viniera suministrando los servicios, en el periodo anterior a la entrada en vigor del presente contrato y los contratistas adjudicatarios. Para ello, el contratista deberá realizar: Las tareas relacionadas con la adquisición de conocimiento y las de formación que considere necesaria. Esa transferencia de conocimientos será responsabilidad de los contratistas adjudicatarios, que recibirá la documentación asociada a las aplicaciones transferidas, el código fuente de dichas aplicaciones y las peticiones de servicio pendientes (priorizadas por la DGSD). Por parte de la DGSD se supervisarán los procesos de transferencia, con el objetivo de la máxima colaboración de las partes durante todo el proceso. Como parte de la transferencia de conocimientos, es necesario que se genere la documentación relativa a todas las actividades realizadas en el proceso de transición. Los contratistas adjudicatarios deberán mantener posteriormente actualizada la información necesaria para la prestación del servicio."</p> <p>La pregunta es: ¿Está garantizado que los contratistas actuales -proveedor saliente- van a poder prestar ese servicio de traspaso de conocimiento de un mes de duración?</p>	<p>Los contratistas salientes deberán aportar la documentación y transferir el conocimiento al entrante, el mes en que se solapan ambos es para realizar dicha transferencia. El saliente deberá empezar a preparar esta documentación antes de que se inicie este periodo, puede ocurrir que al reasignar las aplicaciones a mantener entre diferentes lotes un proveedor saliente tenga que informar a dos entrantes en diferentes lotes. De ahí que el saliente empiece a preparar con antelación suficiente este proceso.</p>
<p>En la pag 52 del PPT, respecto al plan de transición del servicio, dice: "En el caso de servicios que se prestan total o parcialmente actualmente, se realizará el traspaso de los elementos básicos e imprescindibles para la prestación del servicio, entre los prestadores que viniera suministrando los servicios, en el periodo anterior a la entrada en vigor del presente contrato y los contratistas adjudicatarios. Para ello, el contratista deberá realizar: Las tareas relacionadas con la adquisición de conocimiento y las de formación que considere necesaria. Esa transferencia de conocimientos será responsabilidad de los contratistas adjudicatarios, que recibirá la documentación asociada a las aplicaciones transferidas, el código fuente de dichas aplicaciones y las peticiones de servicio pendientes (priorizadas por la DGSD). Por parte de la DGSD se supervisarán los procesos de transferencia, con el objetivo de la máxima colaboración de las partes durante todo el proceso. Como parte de la transferencia de conocimientos, es necesario que se genere la documentación relativa a todas las actividades realizadas en el proceso de transición. Los contratistas adjudicatarios deberán mantener posteriormente actualizada la información necesaria para la prestación del servicio."</p> <p>La pregunta es: Se entiende que ese mes de traspaso por parte del proveedor saliente será pagado a este por la DGSDigital, y que no será costeado por el entrante, es así?</p>	<p>El contratista saliente percibe el mes de solape con cargo al expediente anterior, mientras que el entrante lo percibe a partir del inicio del segundo mes con cargo a este expediente, no tiene que abonar importe alguno al proveedor saliente por esta transición.</p>

<p>ANEXO I LISTADO Y DETALLE DE APLICACIONES POR LOTE</p> <p>Para las aplicaciones que aparecen en el listado de referencia, nos gustaría poder conocer, para cada una de ellas:</p> <p>Volumen incidencias por aplicación Tamaño de la aplicación Volumen de cambios por aplicación</p>	<p>La información se aporta por lote y ámbito en el Anexo adjunto</p>
<p>PPT - 2.1.1.8 Incorporación de desarrollos evolutivos por terceros</p> <p>En el apartado de referencia, se dice : "La DGSD consensuará con el adjudicatario un procedimiento de aceptación del software desarrollado bien por un tercero en el Acuerdo marco de la factoría de desarrollo y transformación digital, o de cualquier otra procedencia. Una vez aceptado el software desarrollado por un tercero por parte del adjudicatario, éste se hará responsable de su mantenimiento y funcionamiento. En el caso de detectarse alguna incidencia dentro del período de garantía, y si la funcionalidad del software no ha sufrido ninguna modificación por parte del adjudicatario, éste deberá gestionar la garantía con el tercero correspondiente."</p> <p>La pregunta es: el adjudicatario puede rechazar la aceptación de un software de terceros en el caso de que no considere que reúne las condiciones necesarias (por entorno tecnológico, documentación funcional, ámbito - ciudadano, historia clínica, salud pública, etc- u otra razón) para que pueda hacerse cargo del mismo sin que esto suponga una modificación en el servicio (por necesidad de incorporación de otro tipo de perfiles, formación adicional, etc)</p>	<p>El adjudicatario pondrá en conocimiento de la DGSD las objeciones detectadas. Existirá una Oficina Técnica que velará por la recepción de aplicaciones y su calidad durante toda la fase de desarrollo. La decisión final deberá ser validada y confirmada por la propia DGSD.</p>
<p>PPT - 2.1.1.8 Incorporación de desarrollos evolutivos por terceros</p> <p>En el apartado de referencia, se dice : "La DGSD consensuará con el adjudicatario un procedimiento de aceptación del software desarrollado bien por un tercero en el Acuerdo marco de la factoría de desarrollo y transformación digital, o de cualquier otra procedencia. Una vez aceptado el software desarrollado por un tercero por parte del adjudicatario, éste se hará responsable de su mantenimiento y funcionamiento. En el caso de detectarse alguna incidencia dentro del período de garantía, y si la funcionalidad del software no ha sufrido ninguna modificación por parte del adjudicatario, éste deberá gestionar la garantía con el tercero correspondiente."</p> <p>La pregunta es: ¿A qué tipo de aplicaciones y entornos tecnológicos se refieren (Ionic, Java, etc)</p>	<p>La incorporación de aplicaciones se realizará en base a expedientes de desarrollo adjudicados al margen del expediente A/SER-004046/2024, intentando ajustarlos a los ámbitos establecidos en cada lote. El entorno tecnológico deberá estar, con carácter general, desarrollado sobre los estándares de la DGSD vigentes en cada momento. En el momento actual están marcados en este expediente, pero que como se indica podrán cambiar durante la vigencia del contrato y será debidamente informado a los adjudicatarios.</p>
<p>En el punto 3.9 del pliego técnico dice:</p> <p>"Los adjudicatarios serán responsables de adquirir, desplegar y operar adecuadamente los diferentes entornos de desarrollo que sean requeridos para la prestación del servicio. En el futuro se dispondrá de un entorno desarrollo normalizado en la DGSD convergente con Madrid Digital.</p> <p>La configuración de los entornos de desarrollo tendrá que cumplir con los estándares de arquitectura y de seguridad vigentes y requerimientos del modelo de gestión de servicio. Cualquier cambio o excepción tendrá que ser autorizada expresamente por la DGSD.</p> <p>Los licitadores tendrán que disponer de todas las infraestructuras de desarrollo, ubicadas en sus dependencias, incluidas las líneas de comunicaciones con los CPDs que indique la Consejería de Digitalización y que sean necesarias para la prestación de los servicios y para la gestión interna de los propios servicios."</p> <p>La pregunta es si pueden detallar los requisitos para el dimensionamiento de los entornos de desarrollo en cada uno de los lotes, incluyendo licencias que deba suministrar el adjudicatario.</p>	<p>Será responsabilidad del adjudicatario el dimensionar estos entornos con la información facilitada en el anexo de aplicaciones. Se especifica la tecnología utilizada en cada uno de ellos</p>
<p>¿Podrían proporcionar la distribución porcentual de las actividades de soporte, operación y mantenimiento correctivo, detallada por lotes y por sistemas de información?, especialmente los sistemas de prioridad 1.</p>	<p>La información se aporta por lote y ámbito en el Anexo adjunto.</p>
<p>¿Cuál es el backlog actual de peticiones y cuáles son las peticiones más importantes para los próximos tres meses, desglosado por lotes y sistemas de información?</p>	<p>En el alcance de este pliego solo se contemplan los evolutivos menores hasta un máximo de 1.000h. Las prioridades de los evolutivos se marcarán una vez estabilizado el nuevo servicio.</p>
<p>¿Podrían detallarnos los mantenimientos más significativos que están en curso y planificados para los próximos tres meses?</p>	<p>El mantenimiento se considera el correcto funcionamiento del aplicativo en producción, por lo que no existe planificación del mismo.</p>
<p>¿Existe alguna innovación tecnológica en procesos del ciclo de vida del desarrollo de aplicaciones planificada para ser implementada en el mantenimiento que no esté especificada en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)? Por ejemplo, una nueva solución integración continua o entornos devops.</p>	<p>Como toda organización digital se está en constante evolución, la información publicada en el pliego es la actualmente en vigor. En el momento de la adjudicación se informará de los procedimientos vigentes en ese momento como se indica en el ppt y que además podrán variar durante la ejecución del contrato.</p>

¿Cómo se gestionará el solape con los proveedores actuales? ¿Cuál es el tiempo de solape previsto basándose en la adjudicación planificada y los contratos actuales?	Existe una fase de devolución del servicio especificado en el pliego actual en vigor y una fase de transición en el publicado. Se realizará un plan de transferencia del proveedor saliente al entrante, validado por ambos y supervisado por la DGSD.
En caso de que un licitador sea adjudicatario de más de un lote, ¿cuáles serán los criterios y el procedimiento para determinar el orden de adjudicación de dichos lotes? ¿Se priorizará algún lote en particular bajo ciertas circunstancias?	Como señala el PCAP "Solo se adjudicará el lote con la oferta de valor más alta en términos absolutos. En situaciones de empate, la adjudicación se otorgará al licitador que haya obtenido la puntuación más alta en los criterios cualitativos"
El Perfil Técnico BBDD, entendemos que se trata de perfiles administradores de BBDD, tanto on-premise como cloud. Pero necesitaríamos contrastar que no se refiere a tareas de desarrollo de código.	En el apartado 5.1. del pliego "Dimensionamiento de Equipos", se especifican las principales funciones a realizar en cada uno de los perfiles solicitados.
Se indica que es necesaria líneas de comunicaciones con los CPDs de DGSD que indique la consejería y que sean necesarias. ¿Podrían explicitar tipo de líneas y número? (Ejemplo, línea dedicada punto a punto exclusiva para la prestación de este servicio).	El acceso a la red de la CSCM se realizará a través de internet mediante la creación de túneles estáticos y mediante autenticación y cifrado. Lo habitual es que se tengan dos líneas (principal y respaldo), pero depende de las necesidades del proveedor.
Indican que es necesario disponer de entornos de desarrollo en las dependencias del proveedor. Sería necesario datos de consumos y volumetría, para poder hacer una previsión y diseño de arquitectura tal y como solicitan.	Con la información facilitada en el Anexo I de aplicaciones en la que se especifican los entornos tecnológicos de cada aplicativo se considera que el adjudicatario debe ser capaz de presentar los diseños solicitado en el punto 3.9. Entornos de desarrollo del PPT.
¿Podrían indicar volumetría incidental por criticidad y tipología del último año, así como volumen de actividad fuera de horario laboral debido a incidencias?	Contestada en el Anexo adjunto. En cuanto a la actividad fuera de horario laboral se especifican los principales motivos en el apartado 3.12. Horario y lugar de prestación de los servicios.
¿Sería posible conocer el grado de cumplimiento actual de los ANS y confirmar el periodo de carencia de los mismos una vez iniciada la fase de prestación?	La información de cumplimiento de ANS es confidencial por afectar a las empresas que actualmente prestan servicio. Los ANS se indican en el apartado 11 del PPT para cada una de las fase y líneas de servicio del contrato.
¿Sería posible conocer la previsión de evolución de los sistemas y roadmap?	En el alcance de este pliego solo se contemplan los evolutivos menores hasta un máximo de 1.000h. Las prioridades de los evolutivos se marcarán una vez estabilizado el nuevo servicio y bajo las condiciones especificadas en el PPT.
A parte de los objetivos indicados en los documentos, ¿podrían trasladar cuales son los principales problemas y puntos de dolor detectados a día de hoy? Al igual que principales ámbitos de mejora que esperarían.	Para formular la oferta el licitador tendrá que hacer su propuesta en base a los datos facilitados en el expediente, las respuestas y, como experto del sector, conocerá previsibles líneas de evolución. Se valorarán las propuestas en función de su valor añadido y con alta relación calidad precio.
Con respecto al pliego "contrato de servicios de mantenimiento de aplicaciones de la factoría de software de la dirección general de salud digital", y con objetivo de dar la mejor respuesta al mismo nos gustaría aclarar las siguientes dudas: • En página 15 del PCAP, cuando se describe el criterio de valoración 1.1 Planteamiento marco general y específico por línea de actuación, cuando se habla de línea de actuación a qué se refiere ¿a un posible proyecto bajo demanda, por ser un evolutivo grande? Y en caso de ser así, en el apartado 4. Seguimiento de proyecto del índice de oferta que se debe seguir en la respuesta ¿qué esperan encontrar? ¿el enfoque general de la gestión de proyectos? Y en ese mismo caso, Si se trata de un proyecto y desconocemos cuál es ¿qué esperan encontrar en el apartado 1 4.1. Propuesta de Planificación, cronograma, hitos?	Cuando se refiere a línea de actuación no es a un evolutivo grande, se trata de cada una de las aplicaciones objeto de mantenimiento y que aparecen desglosadas en el anexo I. Se trata de explicar cómo se enfoca esta prestación. Seguimiento del proyecto se refiere a como se articula ese seguimiento del mantenimiento de cada lote (que constituye el objeto del contrato) y como se articula para los desarrollos de los evolutivos previstos como servicios específicos. La propuesta de planificación debe recoger las previsiones de la empresa en cómo abordar las distintas fases del ciclo de vida del contrato, duración de las fases, cronograma previsto, etc. y como se plantea la devolución del servicio.

ANEXO

Volumen incidencias y soportes por aplicación

Lote 1		Lote 2		Lote 3	
Ámbito		Ámbito		Ámbito	
Corporativas	Asistenciales	Historia Clínica	Ciudadano	Farmacia	Salud Pública
5.299	4.157	2.950	2.075	2.410	2.730
9.456		5.025 (*)		5.140	

(*) Este dato es un promedio ya que hay aplicaciones que no han tenido actividad en años anteriores

Tamaño de la aplicación

	Lote 1		Lote 2		Lote 3	
	Ámbito/Volumetría		Ámbito/Volumetría		Ámbito/Volumetría	
	Asistencial	Corporativo	Historia Clínica	Ciudadano	Farmacia	Salud Pública
Alta	7	3	5	1	4	4
Media	7	8	10	14	8	9
Baja	28	20	19	24	7	5

Las aplicaciones indicadas “En Desarrollo” en el anexo de aplicaciones no se han contabilizado en volumetría al no estar entregados los desarrollos. Sí la consideradas “A extinguir” o en “Rediseño” que tendrán que ser mantenidas hasta su completa desaparición o sustitución.

Los rangos de referencia para indicar la volumetría de las aplicaciones han sido calculados con una aproximación en base a las líneas de código y al tamaño del código fuente. Teniendo como referencia los siguientes valores:

Alta	>34MB	>500.000
Media	18-34 MB	>100.001 < 499.999
Baja	<18 MB	<100.000

Volumen de cambios por aplicación

En el alcance de este pliego solo se contemplan los evolutivos menores hasta un máximo de 1.000h. Las prioridades de los evolutivos se marcarán una vez estabilizado el nuevo servicio.