

ACLARACIÓN DE DETERMINADAS DÚBIDAS RELATIVAS Á CONTRATACIÓN DUN SERVIZO PARA O MANTENIMENTO TÉCNICO E DOS CONTIDOS DO PORTAL MUNICIPAL. EXPTE. REF. 35-2016.

Téndose recibido un escrito dun posible licitador á contratación de referencia, onde se solicitan aclaracións a determinados aspectos recollidos nos pregos aprobados ou se suscitan algunhas dúbidas relativas aos mesmos, compre dar unha resposta as mesmas que será inserida no perfil do contratante para público coñecemento, antes do remate do prazo de presentación de ofertas.

Neste sentido, transcríbese o informe do Servizo de Informática realizado a estes efectos:

<< En resposta a súa solicitude de informe sobre as dúbidas achegadas a este servizo e enunciadas por D. Carlos Junquera de Galicloud, referentes a certos criterios de puntuación do procedemento de adxudicación do expediente ref:35-2016, relativo á “CONTRATACIÓN DUN SERVIZO PARA O MANTENIMENTO TÉCNICO E DOS CONTIDOS DO PORTAL MUNICIPAL DO CONCELLO DE LUGO”, compre informar:

- Respecto ás primeiras dúbidas, relativa ao tempo máximo de resolución de incidencias, na que se expón:

“Si nos atenemos a la definición el tiempo máximo de resolución de incidencias, éste no empieza a contar desde que se comunica la incidencia sinó desde el primer momento en el que se intenta abordar la misma. Por tanto se podría poner 1 hora y si se me comunica una incidencia el lunes y yo la arreglo el jueves a las 10 puedo decir que la comencé el jueves a las 9. Por otro lado no se puede garantizar un tiempo de solución ya que puede depender de factores externos (imaginemos un fallo eléctrico en el CPD donde se encuentra el servidor). Por ejemplo, R estuvo este fin de semana sin cobertura telefónica y nadie puede garantizar que soluciona ese problema en un número cerrado de horas. Se puede garantizar un tiempo de atención, es decir desde que se comunica la incidencia hasta que me pongo a intentar solucionarla.”

O concepto de “tempo máximo de resolución das incidencias”, segundo indica o prego de prescricións técnicas (PPT), refírese ao “*tempo máximo que se garante dende o primeiro intento de atención da incidencia ata a resolución da mesma*”. Nese texto o “primeiro intento de atención da incidencia” **refírese ao primeiro intento que realiza o Concello de Lugo para que a incidencia sexa atendida**, e non ao primeiro intento que realiza o adxudicatario para resolver a incidencia. Polo tanto, o tempo de “atención” deberá ser unha parte do “tempo de resolución”, e estar incluído nel.

Con respecto á dúbida relativa a que “*no se puede garantizar un tiempo de solución ya que puede depender de factores externos*”, teño que lembrar que o que se persegue con esta contratación é manter un servizo concreto nunhas condicións mínimas de rendemento e estabilidade que sexa garantido polo adxudicatario nas condicións expostas neste PPT. Nos casos en que, por **causas alleas** aos servizos obxecto do contrato, non se poda prestar este servizo, como pode ser unha falla por parte dos provedores de comunicación, fallo eléctrico, ou calquera continxencia grave,

CONTRATACION, PATRIMONIO E FOMENTO

XMCR/xmcr

Refª: Aclaracion dubidas pregos licitacion Portal Municipal Exp.Ref.35-2016

Asunto:

convenientemente xustificada e documentada, que non dependa da empresa adxudicataria ou do propio Concello de Lugo para a súa resolución, e que afecte ao funcionamento normal dos equipos servidores, sistemas de almacenamento, electrónica de rede ou acceso dende redes externas, nese caso, non se poderá esixir o cumprimento dos tempos de resolución ofertados. Teño que lembrar, por outra banda, que un criterio avaliable deste concurso corresponde á provisión dun servizo 24x7, co que precisamente trátase de minimizar os efectos das posibles contingencias que dificulten ou impidan o funcionamento normal do portal municipal.

- Con respecto á dúbida relacionada co apartado "b) Servizo 24x7", na que se di "*Según pone arriba "Servizo 24x7" no es atención de incidencias a cualquier hora del día, sino que las incidencias se comunican en el horario indicado (salvo incidencias graves) sino que se refiere a instalar algún sistema que evite que la web se caiga dando una disponibilidad del 99,9%?"*", efectivamente, trátase da "inclusión do portal nalgún sistema fault tolerant de alta dispoñibilidade, que garanta unha dispoñibilidade igual ou superior ao 99,9% (tres noves: 43.8 minutos/mes ou 8,76 horas/ano), debéndose xustificar documentalmente esta alta dispoñibilidade", tal e como se indica no parágrafo sinalado.

Finalmente, teño que lembrar que, tal e coma se especifica no PPT, dentro das "Actividades do servizo de mantemento" atópase a "Xestión técnica do portal" na que "A empresa adxudicataria será a encargada de resolver todas as cuestións técnicas requiridas polo portal, en coordinación cos responsables municipais do proxecto. Estudaranse as posibles solucións a empregar, determinando cal son as máis axeitadas para cada caso. Buscarase especialmente a mellora do rendemento e estabilidade do Portal Municipal, evitando fallos de servizo ou de dispoñibilidade do mesmo, aproximándose a un servizo 24x7."

É canto procede informar.

Lugo, 2 de xaneiro de 2016

Asdo.: Eduardo Risco Bóveda
Analista Programador DT

>>

Lugo, 3 de xaneiro de 2017.
O XEFE DO SERVIZO DE CONTRATACIÓN,

Asdo.: Xosé Manuel Cao Rei.