



PREGUNTAS Y RESPUESTA EXPT.- 20200000026

1. En cuanto a la administración de la plataforma (altas, bajas, modificaciones), ¿la va a hacer la propia Cámara de Cuentas en el Portal de Administración de Microsoft o se requiere que la haga el adjudicatario?

Respuesta: estas tareas las llevará a cabo la Cámara de Cuentas de Andalucía, con la excepción de si alguna de ellas, de forma puntual, es solicitada como soporte de nivel 2.

2. En cuanto a las herramientas a emplear (punto 4.6 del PPT), ¿podría darse un mayor detalle de dichas herramientas?

Respuesta: por ejemplo, durante la fase de implantación, se podría usar la herramienta de ticketing (iTOP) de la Cámara de Cuentas para la gestión de las incidencias de un posible piloto por parte de los usuarios. En cualquier caso, en este proyecto, será algo residual.

3. 3.1.1.1.1 Gestión del ciclo de vida de los dispositivos, en este punto se especifica que la herramienta Intune debe hacer Control remoto de los equipos. ¿Se puede especificar qué se entiende por este "Control remoto de los equipos"?

Respuesta: <https://docs.microsoft.com/es-es/mem/intune/remote-actions/device-management> (por ejemplo)

4. 5.1 Control y seguimiento del servicio, detallar la periodicidad del comité de seguimiento

Respuesta: a determinar al inicio del proyecto. Por ejemplo, para un mejor seguimiento de la fase de implantación, 1 vez cada dos semanas.

5. En cuanto al servicio de soporte N2: ¿Qué tipología de consultas/peticiones se requerirá atender? ¿Funcionalidades básicas de uso, o se requiere de un conocimiento más avanzado?



Respuesta: las consultas básicas de uso de los usuarios serán respondidas en nivel 1 por el Servicio de Informática de la Cámara de Cuentas de Andalucía. Se requiere, por tanto, un conocimiento avanzado de la suite.

6. ¿Se dispone de alguna herramienta de ticketing?, ¿a través de qué medio se abrirán las incidencias, consultas y peticiones?, ¿queda a elección del adjudicatario?

Respuesta: si, la Cámara de Cuentas cuenta con una herramienta de ticketing. Su uso, o el uso de otra cualquiera, dependerá de las decisiones que se tomen al inicio del proyecto. En cualquier caso, la Cámara de Cuentas puede obligar a su utilización (punto 4.6 del PPT)

7. En cuanto a la tipología de trabajos planificados, ¿se tiene una idea aproximada de en qué consistirán o en qué pueden consistir? ¿Qué ocurre si la planificación excede el número de horas de la bolsa contratadas?

Respuesta: por ejemplo, soporte para llevar a cabo un proyecto para habilitar un doble factor de autenticación. En general, cualquier tipo de actividad de que pueda ser planificada y que requiera un conocimiento avanzado de la suite. Si la planificación excede el número de horas contratado, no se podrá llevar a cabo, o se deberá ampliar el contrato.

10 DE AGOSTO 2020