Respuestas a consulta realizada sobre expediente 2019 00000069 Contratación del servicio para la definición y operación de una oficina técnica de la Cámara de Cuentas de Andalucía

PREGUNTA: en el apartado 2.3 de la línea de servicios de operación del pliego técnico (pág. 11), se cita el Centro de Servicio al Usuario (CSU) como una componente operativa más del servicio. En este sentido, queríamos saber hasta qué punto, esta línea de servicio, la infraestructura que necesita y los recursos necesarios, están incluidos en el alcance del pliego, con vistas a valorar, tanto su impacto en recursos y costes actuales, como en el modelo a futuro al que se pretende llegar con el proceso de transformación en modo servicio gestionado por unidades de servicio.

RESPUESTA: la función de Service Desk está incluida como una tipología de actividades a llevar a cabo dentro de los servicios de operación porque el equipo de trabajo dedicado al proyecto deberá contribuir a que estas tareas se ejecuten correctamente. En una primera fase del servicio, será el equipo contratado y especificado en los pliegos de contratación quien, sin recursos materiales adicionales (más allá de los especificados en los pliegos de contratación: equipos informáticos personales, teléfono, etc.), ejecute estas tareas. Por ejemplo, el sistema de información para gestionar la actividad será por cuenta de la Cámara de Cuentas. De cara al modelo futuro, dependerá del modelo propuesto y aprobado por la Cámara de Cuentas.

Sevilla, 19 de julio de 2019.