

ACLARACIONES RELATIVAS AL EXPEDIENTE PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS RELACIONADOS CON EL CENTRO DE SOPORTE AL USUARIO (SAU), SOPORTE DE 1er, 2º y 3er. NIVEL, ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS, GESTIÓN DE PROYECTOS EVOLUCIÓN, PARCHEADO Y MEJORAS DE SISTEMAS Y BBDD, Y SERVICIO DE GUARDIAS 24X7 (EXP. 2024/LIC/0128)

CONSULTAS Y RESPUESTAS:

Consulta 01 Recibida el 22-11-2024.

Pregunta:

Muy buenas.

Tras un primer análisis de la licitación, nos resulta extraño el importe. Creemos que hay algún dato del servicio que no estamos entendiendo bien o el importe de licitación está lejos de ser realista. ¿Es posible que haya un error? En caso contrario ¿tendrían el detalle de la justificación presupuestaria?

Gracias

Respuesta:

En relación con la consulta planteada, se ha identificado que los datos de volumetría presentados en el Pliego de Prescripciones Técnicas reflejan la actividad total del Servicio de Atención al Usuario y Sistemas (SAU y Sistemas), que incluye tanto al personal propio de la Mutua como al asociado al servicio objeto del contrato. Por lo tanto, la volumetría específica para el servicio objeto de la licitación es el siguiente:

- Solicitudes de servicio atendidas en 2024: 7.263 tickets en total, de los cuales 2.104 fueron atendidos por el servicio objeto de la licitación.
- Total de incidencias: 3.972, de las cuales 1.121 fueron atendidas por el servicio objeto de la licitación (incluyendo 18 incidencias atendidas por el servicio de guardias 24x7).
- Total de RFCs: 3.291, de las cuales 983 fueron atendidas por el servicio objeto de la licitación.