Dudas sobre el CAU de entrada de incidencias, es necesario aportarlo o el servicio ya cuenta con un CAU (nombrado CSU en ppt) y este CSU nos da aviso de incidencia.
Como se especifica en varios apartados del PPT (6.2 y 11,1), existe un Centro de Atención a Usuarios=Centro de Servicios a Usuarios (CSU) del Servicio del Informática Judicial. Que gestiona todas las incidencias de los sistemas, equipos y usuarios de la Red Judicial.
Con independencia del CSU propio de la Consejería, sí se solicita en centro de de resolución de incidencias de forma remota (punto 4 PPT).

El servicio se realiza desde las dependencias del adjudicatario. Y los técnicos soporte FPII, con el objeto de ser eficientes, pueden residir de forma presencial en edificios de la Consejeria con mayor número de organismos. Según anexo II del ppt. Y cuentan por tanto con espacio, punto red, teléfono, portátil o similar para desarrollar su trabajo?
En el punto 8 del PPT se especifica que la empresa deberá proveer los medios para la prestación del servicio tanto desde sus emplazamientos como en las distintas sedes.
En todo caso el especio físico y los medios para conectarse a las redes en las sedes (puntos de red), necesariamente tendrán que ser facilitado por el Servicio de Informática. No así los equipos, portátiles o medios de comunicación necesarios para la prestación de los servicios (teléfonos, smartphone, tablets,....).

Se entiende que se proporciona un centro de resolución de incidencias, tipo CSU nivel 1, que es ventanilla única de recogida de incidencias, peticiones, consultas....las incidencias de Técnicos de Sistemas Informático. ¿es así? O ¿Ya existe un CSU en la Consejería que avisa a los técnicos de soporte propuestos por el adjudicatario?
Se solicita como parte de los servicios un centro de resolución de incidencias REMOTAS, no un CAU/CSU, del que ya dispone el Servicio de Informática. Este no será de Nivel 1, en todo caso funcionará como un resolutor de Nivel 2, que atenderá peticiones e incidencias asignadas por el CSU de la Consejería.

Se entiende que dentro del servicio está el mantenimiento hardware, caso de avería, en caso de no estar en soporte con fabricante, el adjudicatario debe reponer el componente hardware averiado?
NO se incluye la gestión o soporte con fabricante ni el suministro de piezas o elementos de ningún equipo. Sí tareas de reparación o configuración de los equipos una vez que se disponga de las piezas o cuando los equipos han sido reparado por terceros y requieren su configuración, parametrización o instalación de aplicaciones o módulos. Así como el análisis y la determinación de averías.

Se sobreentiende que no es necesario suministrar software de puesto de trabajo. Y que este es aportado por la consejería ¿es así?
Es necesario proporcionar el software solo para los puestos de trabajo de los técnicos del adjudicatario (S.O., aplicaciones ofimáticas, o herramientas varias), no incluye los propios o exclusivos de la Consejería o de sus aplicaciones o herramientas de gestión (Remedy-Nagios)

Las herramientas de gestión TI de incidencias, del Servicio. Se entiende que la consejería las proporciona, según apartado 11.1 del ppt ¿es asi?. Como también se dice en PPT "La propia del Servicio de Informática utiliza actualmente como herramienta de gestión de incidencias Remedy?"
La Consejería proporcionará la suya, aunque los licitadores pueden proponer otras, que en el caso de ser aceptadas por el Servicio de Informática deberá incluir obligatoriamente su despliegue e implantación y licenciamiento. Sí actualmente se dispone de Remedy.

Se puede utilizar herramienta de acceso y control remoto (por ejemplo vía VPN) a los puestos de trabajo y así resolver la incidencia
Sí, en estos momentos ya está implantada esta solución

Centro de Atención Remota ¿hay alguna restricción para su ubicación?
Dentro del Estado Español, al deber estar sujetos a la LOPD

En este contrato se tiene que asumir los trabajos de proyectos de renovación, evolución o migración tecnológica asociados a todo el parque de equipos? Si hay que asumirlos, ¿tienen algún proyecto de este tipo previsto para los 2 años del contrato?
Sí se encuentran incluidos estos servicios. Sí, la renovación de ordenadores de puestos de usuarios en los "pueblos", si no se completa el despliegue antes de finalización del servicio actual.

PPT en pagina 22, punto 12 de Garantía y Mantenimiento. Indica que durante el año posterior a la finalización del contrato hay que seguir dando soporte:
Se refiere a seguir dando soporte de los casos abiertos exclusivamente o a algo más? A todos los casos abiertos o sólo a los que se considere indispensable?
A todas las incidencias atendidas y no solucionadas (no finalizada su resolución), o inicialmente solucionadas pero con errores imputables al prestador del servicio.

En el Anexo I del PPT, aparece un listado de aplicaciones especificas de la Consejería de Justicia, ¿es requisito imprescindible que los curriculum presentados en sobre 1 hayan trabajado dando soporte a dichas aplicaciones? ¿o se formará a los técnicos en la fase de transición?
No, para ello se pide definir un Plan de Implantación del Servicio, donde deben especificar los tiempos, metodología y procedimientos a aplicar.