

### **Pregunta 1**

**MEMORIA\_Consulta\_Preliminar\_HERRAMIENTA\_ITSM. Pág: 11 Características Generales: ¿Se solicita que la plataforma disponga de componente de "Autodescubrimiento" de la infraestructura?. El autodescubrimiento estaría orientado al Puesto de Trabajo, al Data Center o a ambos?**

Contestado en la respuesta a la pregunta 05 del documento Respuestas\_v3 subido el 26 de mayo.

### **Pregunta 2**

**MEMORIA\_Consulta\_Preliminar\_HERRAMIENTA\_ITSM. Pág: 11 Características Generales: ¿A qué se refieren cuando solicitan como característica general lo siguiente: "Herramientas de instalación y actualización de software"?**

Contestado en la respuesta a la pregunta 49 del documento Respuesta\_v3 subido el 26 de mayo.

### **Pregunta 3**

**MEMORIA\_Consulta\_Preliminar\_HERRAMIENTA\_ITSM. Pág: 12 Características Generales: ¿A qué se refieren cuando solicitan como característica general lo siguiente: Uso de sensores y addons de descubrimiento y seguimiento?**

Contestado en la respuesta a la pregunta 50 del documento Respuesta\_v3 subido el 26 de mayo.

### **Pregunta 4**

**MEMORIA\_Consulta\_Preliminar\_HERRAMIENTA\_ITSM. Pág. 12 Características Generales: Se entiende que se requiere conocer si la herramienta dispone o se integra con una consola centralizada de eventos, siendo capaz de correlar eventos y automatizar la respuesta a los mismos. En tal caso, indicar si la configuración del componente centralizado de Gestión de Eventos debe estar costado en el ámbito de la solución, tanto a nivel de licenciamiento como de servicios de implantación**

Contestado en la respuesta a la pregunta 51 del documento Respuesta\_v3 subido el 26 de mayo.

### **Pregunta 5**

**MEMORIA\_Consulta\_Preliminar\_HERRAMIENTA\_ITSM Pág. 12 Características generales: Indicar si se requiere la inclusión de soluciones de monitorización y, si es el caso, qué es lo que se pretende monitorizar: puesto de trabajo, aplicaciones, infraestructura de datacenter...**

Contestado en la respuesta a la pregunta 52 del documento Respuesta\_v3 subido el 26 de mayo.

### **Pregunta 6**

**Hoja "2.4\_Costes Predecibles" del libro Excel CPM-ITSM-Formulario\_v04 Se solicitan costes de soporte y administración de acuerdo a los diferentes escenarios de licenciamiento. En el caso de suscripción en nube los costes de soporte de las licencias están incluidos en los costes de suscripción. ¿A qué otros costes de soporte se están refiriendo? Con relación a los costes de**

**administración. ¿Qué tareas de administración son las que se está solicitando costear? ¿Se trata de las tareas de administración habituales de un solución de Gestión de Servicios de IT?**

Contestado en la respuesta a la pregunta 53 del documento Respuesta\_v3 subido el 26 de mayo.

Se entiende que el Agente Económico que concurre a esta consulta reúne experiencia suficiente para definir la composición de costes solicitada y enumerar las tareas de administración que son propias añadir y contemplar.

#### **Pregunta 7**

**Hoja "2.4\_Costes Predecibles" del libro Excel CPM-ITSM-Formulario\_v04 Se solicitan costes de migración desde el escenario actual existente en la ADA a la nueva herramienta ITSM. ¿Pueden describir cuál es el escenario actual?**

Contestado en la respuesta a la pregunta 54 del documento Respuesta\_v3 subido el 26 de mayo.

#### **Pregunta 8**

**Hoja "2.4\_Costes Predecibles" del libro Excel CPM-ITSM-Formulario\_v04 Podrían explicar en qué consiste el "Soporte remoto a la operación de la solución durante el despliegue solicitado?**

Contestado en la respuesta a la pregunta 55 del documento Respuesta\_v3 subido el 26 de mayo.

#### **Pregunta 9**

**Hoja "2.4\_Costes Predecibles" del libro Excel CPM-ITSM-Formulario\_v04 Con relación a los servicios profesionales de respuesta bajo demanda, y en disponibilidad solicitados ¿cuál es el objeto de servicios profesionales bajo demanda?**

Contestado en la respuesta a la pregunta 56 del documento Respuesta\_v3 subido el 26 de mayo.

#### **Pregunta 10**

**Hoja "2.4\_Costes Predecibles" del libro Excel CPM-ITSM-Formulario\_v04 Con relación a los servicios de gestión y mantenimiento de la producción de la herramienta, ¿cuál es el objeto de estos servicios?**

Contestado en la respuesta a la pregunta 57 del documento Respuesta\_v3 subido el 26 de mayo.

#### **Pregunta 11**

**Cuando se haga uso la modalidad de instancias reservadas por la empresa de proveedor de nube, de cara al proceso de facturación, ¿la certificación según precio en línea será el precio de ese elemento en el modelo de consumo en pago por uso o el precio aplicando la reducción por la reserva?**

Esta cuestión se indicará en el pliego de prescripciones técnicas, que de existir, modelará la contratación.

## **Pregunta 12**

**En el Lote 2, el pliego habla de que algunos perfiles deben tener una certificación de especialización técnica en la plataforma cloud ofertada por el licitador. ¿Se consideran válidas las certificaciones de nivel Associate y Expert?**

La consideración de la validez de las certificaciones se establecerá en su caso en el pliego que de realizarse definirá la contratación.

Lo importante es que las soluciones propuestas cuenten con un modelo de certificaciones validado