

#	Documento	Pagina	Epígrafe
1	PPT	7	4.2.2
3	PPT	4	4.1
4	PPT	7	4.3
6	PPT	4	4.1
7	PPT	4	4.1
8	PPT	4	4.1
9	PPT		4.2
10	PPT	4	4.1
11	PPT	4	4.1
12	PPT		4.2
13	PPT		4.2
14	PPT	6	4.2.1
15	PPT	5	4.2
16	PPT	5	4.2
17	PPT	5	4.2

18	PPT	5	4.2
19	PPT	3	4.1
20	PPT	3	4.1
21	PPT	3	4.1
22	PPT	3	4.1
23	PPT	3	4.1
24	PPT	3	4.1
25	PPT	3	4.1
26	PPT	5	4.2
27	PPT	3	4.1
28	PPT	3	4.1
29	PPT	5	4.2

Consultas expediente EC/1-001/26 - 29/01/2026

Pregunta
Las horas CCTT de Técnico N2, para atender en las ubicaciones indicadas en el pliego, ¿podemos entender que se prestan con un servicio a demanda (per-call)? En caso afirmativo, ¿pueden facilitar el volumen de atenciones que se han realizado en 1 año y las sedes donde se han realizado?
¿Qué horario y tiempos de respuesta tiene el servicio N1 en el Pabellón de Retevisión y el Polígono PISA?
Para los servicios extraordinarios de tipo N2 en Sevilla y Malaga, se solicita un tiempo de respuesta de 1 hora en modalidad 24x7. ¿El tiempo de respuesta es por cualquier canal o se debe entender por respuesta presencialidad en la sede correspondiente al servicio? En caso de que la respuesta pueda ser "por cualquier canal", ¿cuál es el tiempo esperado de respuesta para personarse en la sede y resolver el incidente?
¿El horario de las sedes de Sevilla para servicios N1 es 16x7 los 365 días del año?
¿El horario de la sede de Málaga para servicios N1 es 16x7 los 365 días del año?
¿Se espera que haya personal dedicado del servicio N1 en la sede de Malaga?
¿Cuales son los Tiempos de Respuesta y Tiempo de Resolución del servicio N2 esperados para Málaga y para las sedes de Sevilla?
¿Se espera que el servicio N1 sea remoto para la sede Pabellón de Retevisión?
¿Se espera que el servicio N1 sea remoto para la sede Polígono PISA?
¿Se espera que haya personal dedicado del servicio N2 en la sede Pabellón de Retevisión? Si la respuesta es "No", ¿se atiende a demanda (per-call)? ¿Se espera que los técnicos N2 de otras sedes se desplazan a esta sede?
¿Se espera que haya personal dedicado de servicio N2 en la sede Polígono PISA? Si la respuesta es "No", ¿se atiende a demanda (per-call)? ¿Se espera que los técnicos N2 de otras sedes se desplazan a esta sede?
Según indica el pliego: "Este perfil técnico de soporte de nivel 2 se corresponde con el perfil de Soporte de Servicios de la Instrucción 1/2024 de la Agencia Digital de Andalucía sobre perfiles, precios de referencia y desglose de costes en contratos de bienes y servicios TIC, de fecha 2 de abril de 2024". ¿Es el mismo perfil que se requiere para el servicio N1?
En el pliego se solicita distribución de Software. ¿Existe alguna herramienta de tipo SCCM para que se puedan operar dichas distribuciones? Si es así, ¿podrían indicar qué solución es la utilizada?
Dentro del alcance del servicio N2,0 ¿se espera la administración o ingeniería del puesto de trabajo con SCCM o similar?
Indica el pliego como requerimiento: "Resolución de problemas de hardware en el puesto de trabajo". ¿Es necesarios proveer repuestos de hardware? Si la respuesta es afirmativa, ¿pueden dar alguna estimación de cantidad y tipo de repuestos que proveer?

<p>Indica el pliego como requerimiento: "Mantenimiento de la configuración y actualizaciones de servidores". Asumiendo que RTVA provea la herramienta para este alcance, ¿con qué herramienta se trabajará?</p>
<p>¿Cuál es el reparto de uso de los canales por los que entra la demanda (telefónico, correo, portal de usuarios, chat...)? ¿Podrían facilitarnos volúmenes de entrada de tickets por cada canal?</p>
<p>¿Cuál es el número de tickets (volumen) anuales del servicio en el N1 del mismo? De esta volumetría, ¿podrían indicar cuántos tickets se resuelven actualmente en el mismo N1 del servicio?</p>
<p>¿Cuál es, específicamente, el número de llamadas telefónicas mensuales que atiende el servicio en el N1 y en el N2 del mismo?</p>
<p>¿Existe alguna tipología de tickets en el servicio actual? Si es así, ¿cuál es?</p>
<p>¿Podrían indicar qué incidencias constituyen el top 10 de las atendidas en el servicio?</p>
<p>¿Qué herramienta soporta la base de conocimiento (KB) del servicio?</p>
<p>¿Cuántan actualmente con algún proyecto en curso? Si es así, ¿cuál? ¿Y con alguna iniciativa de automatización? Y si es así, ¿cuál?</p>
<p>¿Es necesario considerar la atención a usuarios VIP en el servicio? Si es así, ¿cuántos usuarios VIP por sede?</p>
<p>¿Existe en el servicio algún portal de autoservicio para los usuarios? Si es así, ¿en qué herramienta está desarrollado?</p>
<p>¿Proveerá RTVA de la centralita telefónica del servicio? Si es así, ¿con qué solución?</p>
<p>¿Cuántos equipos a mantener están en garantía y cuántos fuera de garantía?</p>

Respuesta
Manteniéndose los tiempos de respuesta exigidos en el PPT, la forma de prestación del servicio debe determinarse en la oferta de cada licitador. Debe respetarse también el nº de horas anuales de atención. No disponemos de la información solicitada.
La atención al Pabellón de Retevisión se realiza desde el de Andalucía, aplica el mismo horario y tiempos de respuesta. El Polígono PISA puede tratarse como un centro territorial diferente a Málaga
Se puede dar la respuesta por cualquier canal. Se concretará el horario de la jornada presencial en la franja horaria establecida en el PPT. Fuera de ese horario, no se exige presencialidad
Sí
Sí
Sí, pero no tiene que estar en el centro todo el horario (16x7).
Dependerá de la criticidad de la incidencia y la pericia de los técnicos asignados a la misma. Durante la jornada, la respuesta debe ser rápida (en menos de 1h para incidencias graves), fuera del horario, puede alargarse hasta las 4 horas.
Sí, se presta con el personal del Pabellón de Andalucía
Sí, se presta con el personal de San Juan
No se exige presencialidad de N2 en Retevisión. Se presta el servicio con el personal del Pabellón de Andalucía
No se exige presencialidad de N2 en Polígono Pisa. Se presta el servicio con el personal de San Juan
Sí, así se indica en el PPT.
Para la distribución masiva de SW se utiliza la herramienta OCS Inventory. Soporte se encargaría de la instalación manual en equipos concretos.
No es imprescindible
No, los repuestos de hardware corren por cuenta de RTVA

<p>Se cuenta con servidor de actualizaciones de Windows (WSUS). Soporte Informático no se encarga del mantenimiento de los servidores. En nuestro caso, WSUS sólo es aplicado a los puestos de trabajo y es competencia del personal interno del área de Microinformática.</p>
<p>Aproximadamente, las entradas son: 65% teléfono, 20% correo y 15% directas por la herramienta GLPI.</p>
<p>No tenemos ese dato exacto. El número de incidencias fue de unas 3500 y aproximadamente el 20% fueron resueltas en N1</p>
<p>No tenemos el dato.</p>
<p>Peticiones: HW, Preventivas, Redes, Seguridad y SW. Incidencias: HW, Redes, Seguridad y SW.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Clonar Equipo 2.- Encender/Reiniciar PC 3.- Fallo PC 4.- Sustituir PC 5.- Acceso Remoto / VPN 6.- Instalación SW Corporativo 7.- Incidencias cuentas / buzones / claves 8.- Mapeo de unidades 9.- Fallos cableado / internet 10.- Fallos de monitor
<p>No hay herramienta. La información se encuentra en carpetas de documentos formato Office. Podría/debería utilizarse GLPI</p>
<p>No hay proyectos en curso que afecten al soporte licitado</p>
<p>No</p>
<p>GLPI</p>
<p>Sí, integrada en los recursos facilitados por la RCJA</p>