



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012300171 – SERVICIO DE AYUDA Y ASISTENCIA AL SOPORTE DE NIVEL 2 DE LA PLATAFORMA WINDOWS

Consulta 1:

En el PPT se indica lo siguiente: "Durante el periodo no presencial se prestará mediante un servicio de guardia técnica, que cubrirá los casos que Metro designe como urgentes/críticos." Sobre este punto tenemos la siguiente duda: Para esos casos urgentes/críticos: ¿pueden resolverse de forma remota? (entendemos que si es inviable la resolución en remoto habría que asistir presencialmente, pero necesitamos saber si dicha asistencia presencial es necesaria/obligatoria en todos los casos)

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que los casos urgentes/críticos durante el servicio de guardia técnica podrán resolverse de forma remota. Si la resolución en remoto fuera inviable habría que asistir presencialmente.

Consulta 2:

Podrías indicarnos si hay un franja horaria de mayor demanda de incidencias/peticiones, entendemos que lo más lógico es que la demanda sea mayor en los horarios que haya más usuarios operativos, pero desconocemos dicho dato.

Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que la franja con mayor demanda de incidencias/peticiones es de 9:00 a 14:30 horas.

En Madrid, a 22 de junio de 2023.