

CONSULTES PREGUNTES I RESPOSTES: PROCEDIMENT DE LICITACIÓ PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEI DE SUPORT INFORMÀTIC A L'USUARI DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON -INSTITUT DE RECERCA (VHIR), DIVIDIT EN DOS LOTS.- NÚM. EXPEDIENT: 2022-025

CONSULTA 1

Pregunta:

- a) Quin és el número actual de persones i perfils que intervenen en l'abast del lot 1?
- b) Ens podríeu donar informació sobre les incidències i peticions en el servei durant el 2021:
 - o Numero de peticions i incidències
 - o Temps mig de resolució
 - o Tipologia de les peticions i incidències
- c) En relació als desenvolupaments. Quin va ser la dedicació en hores totals a les tasques associades a desenvolupaments (presa de requeriments, anàlisi, desenvolupament....)

Resposta:

- a) Número actual de persones i perfils del Lot 1: 2 tècnics de suport de camp + 2 tècnics programadors sènior.
- b) Incidències i peticions en el servei durant el 2021:
 - o Numero de peticions i incidències: 10.000-15.000 correus/any, 1500 incidències-peticions/any
 - o Temps mig de resolució: 24-48h normals, 4h crítiques
 - o Tipologia de les peticions i incidències: normals i crítiques, segons afectació a volum d'usuaris, i usuaris VIP.
- c) Dedicació en hores totals a les tasques associades a desenvolupaments (presa de requeriments, anàlisi, desenvolupament....): No es disposa d'aquesta informació.