

Respuesta a consultas recibidas el día 20/7/2017

Pregunta 1) En el alcance del servicio citan que se capacitará a 4k personas en un curso de un mes de duración.

Respuesta 1) Sí.

Pregunta 2) ¿La topología de red que se debe ofertar necesariamente tiene que ser igual a la que presentan (dos nodos) en el ambiente pre productivo?.

Respuesta 2) Sí.

Pregunta 3) ¿De cuántos equipos se cuenta para desplegar toda la plataforma?.

Respuesta 3) Se cuenta con 4 equipos para el despliegue de la plataforma.

Pregunta 4) Las catorce funcionalidades que se deben alcanzar como mínimo tienen detallado un orden de entregables, es decir, hay puntos que se entienden deben ser operativos desde el comienzo pero hay otros que no queda claro si se quieren tener a lo largo del proyecto como entregables o antes del 01/09/17.

Respuesta 4) Todos deben ser entregados antes del 1/9/17, salvo el punto 13. Reporte de participantes que aprobaron, que puede ser entregado en una fase posterior.

Pregunta 5) ¿El certificado NO estándar se conoce detalles del modelo que quieren obtener?.

Respuesta 5) Se definirá en conjunto

Pregunta 6) Punto 3, Soporte Técnico. Detallan que se deberán atender incidentes en el software de base. El alcance de este punto se detalla en algún otro lado? El software base va desde el SO hasta el último plugin abarcando una inmensidad de aristas a contemplar. Me gustaría conocer más sobre este punto.

Respuesta 6) El MSP entregará las máquinas virtuales creadas y con el software de base instalado de acuerdo a la configuración detallada por el proveedor. Por lo que está incluido en el servicio de soporte todo el software instalado en las máquinas virtuales mencionadas (desde el sistema operativo hasta el último plugin de Moodle)

Pregunta 7) Tareas de mantenimiento, ¿las copias de seguridad deben ser realizadas con algún software provisto por el MSP, las mismas se persisten dentro de la misma institución?

Respuesta 7) Las copias de seguridad serán realizadas por el MSP, el proveedor deberá realizar el diseño de los respaldos. El software utilizado actualmente es ARC Server. Con frecuencia a determinar el proveedor deberá verificar el correcto funcionamiento del respaldo.

Pregunta 8) ¿El soporte técnico puede llevarse a cabo por la vía escrita?, en lo particular nuestra empresa cuenta con un sistema de ticket online que

garantiza una correcta jerarquización de los incidentes dada por la prioridad que le coloca el usuario a la consulta/incidente dando como resultado una gestión óptima y cercana al solicitante.

Respuesta 8) El soporte técnico NO puede llevarse a cabo exclusivamente por escrito. El TDR expresa de forma explícita que se podrá solicitar hasta 20 horas mensuales de soporte in-situ

Pregunta 9) ¿El rol administrador (punto 4) será el encargado de hacer las matriculaciones de participantes? Esto lo detallan en uno de los ítems. Es así?. De ser correcto, qué abarca?.

Respuesta 9) El rol administrador será el encargado de hacer las matriculaciones a través de la importación de planilla Excel.

10) ¿El periodo de soporte técnico y Soporte Rol Administrador será por dos meses solamente?.

Respuesta 10) Sí.

11) La propuesta técnica, punto 1. Habla de presentar antecedentes en esta tecnología. No cuento con antecedentes utilizando Moodle con clientes, es excluyente?

Respuesta 10) Sí, los antecedentes son excluyentes.