



Informe de necesidad para la contratación del Servicio de Atención Integral a Usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información de la CARM

Toda organización que utiliza para su funcionamiento aplicaciones y dispositivos asociados a las tecnologías de la información, necesita de un soporte específico que le permita garantizar la continuidad de su actividad, y por tanto, seguir ofreciendo los servicios para los que ha sido creada.

La Administración Regional no es ajena a esta necesidad, y mucho más por la variedad de sistemas, equipos, dispositivos, plataformas, aplicaciones y servicios, unido a la dispersión geográfica.

Por ello, es necesario disponer de un servicio de atención y soporte que permita resolver de forma rápida y eficiente los problemas que los usuarios puedan tener durante el desarrollo de su trabajo, así como orientarles en la correcta utilización de los medios y servicios informáticos con el fin de obtener el mejor rendimiento posible. Es indudable que la calidad de este servicio de atención influye de gran manera en el valor de la organización y es uno de los aspectos más valorados por los usuarios a los que va destinado el servicio.

Desde la creación del Centro Regional de Informática (CRI), el servicio de atención y soporte a usuarios de los sistemas de información de la CARM se ha ido unificando en un único grupo de soporte, que presta servicio a consejerías, organismos autónomos, y centros docentes sostenidos con fondos públicos.

En el año 2015 se realizó el primer contrato corporativo con el fin de dar soporte técnico en el uso de los sistemas informáticos proporcionados por el CRI a la mayoría de usuarios de la CARM. Dicho contrato tuvo una duración de dos años y ha sido prorrogado en 2017 durante dos años más, hasta octubre de 2019.

El presente contrato pretende mejorar el servicio y ampliar el número de centros a los que prestará servicio de CAU, incorporando el soporte a la Biblioteca Regional, red de bibliotecas de la Región de Murcia, Archivo General, la red de centros de personas mayores del IMAS, Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia, Consorcio para la Gestión de Residuos de la Región de Murcia, Consejo de la Transparencia de la Región de Murcia y Fundación Murciana para la Tutela y Defensa Judicial de Adultos.

Asimismo, este nuevo contrato pretende mejorar el servicio de forma cualitativa, ampliando horarios de soporte, estableciendo propuestas para la optimización de costes,





y favoreciendo la realización de actuaciones preventivas que permitan maximizar la vida útil de los equipos y las aplicaciones.

Todo ello con el objetivo final de ofrecer un mejor y más eficiente servicio al ciudadano.

Murcia, documento firmado electrónicamente

El Jefe de Servicio de Redes

VºBº El Director del Centro Regional de
Informática

Fdo.: D. Javier Cobacho Tornel

Fdo.: D. Santiago Domínguez Barrios

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.

Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-0ddf5a5b-2ef8-152b-def3-0050569634e7

