Firmante: SOLA ROCA, ANTONIO 20/06/2018 08:16:17
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 del código seguro de verificación (CSV) 1bd697d1-aa03-1055-6658774227

Informe de necesidad de la contratación del servicio de "Mantenimiento de aplicaciones informáticas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)"

El gran crecimiento experimentado en los últimos años por el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) en el número de aplicaciones informáticas utilizadas para su gestión (tanto interna como con los ciudadanos), las obligaciones derivadas de la implantación de la administración electrónica, así como los cambios normativos en materia de servicios sociales, hace necesario disponer de personal técnico especializado en las herramientas y lenguajes de programación utilizados en las aplicaciones informáticas del IMAS, con experiencia y conocimiento en materia de servicios sociales, para realizar el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de dichas aplicaciones informáticas.

Es competencia del Centro Regional de Informática (CRI), que ha adoptado ITIL como conjunto de buenas prácticas para la provisión y el soporte de servicios tecnológicos, el desarrollo y soporte de las aplicaciones informáticas del IMAS.

EL IMAS cuenta actualmente con más de **36** aplicaciones, con el siguiente reparto de usuarios:

- 800 usuarios del IMAS,
- 452 usuarios de Unidades de Trabajo Social de las Entidades Locales de la Región
- 112 usuarios de la CARM no pertenecientes al Imas
- 36 usuarios de 012
- 330 usuarios de Centros Concertados,
- 105 usuarios de Policía Local de las Entidades de la Región

Lo que suponen 1.840 usuarios de acceso diario, repartidos en 275 Centros Concertados, 45 ayuntamientos de la Región y 47 Centros propios del Imas.

Estas aplicaciones mueve más de 100.000 expedientes anuales y administran 10.600.000 documentos anuales.

Las tareas necesarias para prestar dicho soporte son:

- Corrección de incidencias y errores conocidos detectados, ya sean por aspectos técnicos o funcionales, que impidan el correcto funcionamiento de las aplicaciones.
- Implantación de mejoras técnicas que aumenten la calidad y/o el rendimiento de los sistemas de información.
- Resolución de dudas (funcionales y técnicas) de los usuarios finales mediante el establecimiento de un soporte especializado de segundo nivel.
- Actuaciones formativas de los usuarios finales y técnicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia relativas a los trabajos realizados.
- Apoyo puntual al personal destinado a las tareas de administración de los sistemas así como colaboración en la detección y eliminación de riesgos y amenazas que pudiesen afectar a las aplicaciones.

Firmante: SOLA ROCA, ANTONIO 20/06/2018 08:16:17
Este 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 del código seguro de verificación (CSV) 1bd697d1-aa03-1055-6658774227

Justificación de la contratación

Razón por la que se acude a una empresa externa

La razón por la que se acude a una empresa externa es que no se dispone de los recursos personales necesarios para la realización de las tareas.

Tipo de personal requerido

- Titulación: Ingeniero en Informática, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, grado en informática o titulaciones equivalentes.
- Perfil profesional: Jefes de proyecto y analistas-programadores.
- Conocimientos específicos requeridos: Conocimiento del entorno tecnológico especificado en el pliego de prescripciones técnicas.
- Otras características: Conocimientos básicos de gestión de expedientes en materia de servicios sociales.

Murcia, (fecha y firma en el margen izquierdo)

EL JEFE DE SECCIÓN DE
COORDINACIÓN INFORMÁTICA

Fdo.: Antonio Sola Roca