

Ibermática se adjudica la provisión de servicios informáticos en la Universidad Rey Juan Carlos

Actualmente, los servicios TI de la universidad tramitan unas 16.500 incidencias anuales

Ibermática se consolida como proveedora de servicios informáticos en las universidades madrileñas

(Madrid, 19 de enero de 2010) La Universidad Rey Juan Carlos de Madrid (URJC) ha adjudicado a Ibermática durante los próximos dos años la gestión y coordinación del Servicio Integral de Atención a Usuarios y el apoyo al mantenimiento de la infraestructura tecnológica de los servidores, desde donde se soportan los servicios TI de la universidad y que actualmente tramita unas 16. 500 incidencias anuales.

Este servicio se prestará fundamentalmente a la comunidad docente (PDI) y al personal de administración y servicios (PAS) de la URJC a través de tres canales, teléfono, web y correo electrónico. Así, el servicio dará alcance a unos 2.100 usuarios repartidos en los diferentes centros de la universidad: cuatro campus (Alcorcón, Fuenlabrada, Móstoles y Vicálvaro) y un centro en la madrileña plaza de Manuel Becerra.

Gracias a la estructura integrada del servicio, los usuarios podrán beneficiarse de un único punto de referencia y contacto al que podrán dirigirse para encontrar respuesta a sus necesidades, relacionadas con la utilización de los sistemas de información en su trabajo diario.

Los nuevos servicios informáticos tienen como objetivo mejorar la resolución de las incidencias, necesidades en el puesto de trabajo y las consultas, disminuir el exceso de burocratización, ordenar la gestión informática de forma eficiente y unificada y modernizar los canales de comunicación a través de la tecnología.

Tras más de 36 años de actividad, Ibermática ha logrado consolidarse como una de las primeras empresas de servicios de TI en las universidades madrileñas, entre las que también figuran la Universidad Complutense de Madrid y la UNED.

Asimismo, Ibermática realiza la prestación de servicios a otras universidades españolas, tales como la UOC, la Universidad del País Vasco y la Universidad de Deusto.

Diagnóstico temprano de las incidencias

Ibermática dará servicio de gestión y coordinación al Centro de Atención al Usuario y a la Unidad de Servicio de Campus, que asume la gestión integral del puesto de trabajo, y apoyará la administración y mantenimiento de los servicios de infraestructura tecnológica de red y sistemas.

Entre las ventajas de la provisión de los servicios informáticos, destaca la capacidad de *alimentar* una base de conocimiento de la universidad, en donde se podrán clasificar soluciones y errores que mejoran y agilizan el procedimiento de diagnóstico y resolución de las peticiones. Es decir, a través del conocimiento de las pautas generales de los usuarios se podrá realizar una detección

temprana de las incidencias y establecer métodos concretos para la resolución de las mismas, con especial interés en dar respuesta a las de mayor impacto en los servicios.

La universidad, en su interés por la integración y modernización tecnológica, dispondrá de exhaustivos informes de control, seguimiento y evaluación del funcionamiento del centro de gestión. Así, Ibermática y la URJC han enfocado los acuerdos de nivel de servicio (SLA) para garantizar la calidad y mejora de los procesos.

Aspectos técnicos

La solución implantada en la URJC se sustenta sobre la familia de productos CA Unicenter, (CA Unicenter Service Plus Service Desk.) que constituye un framework integrado de gestión del servicio, en un modelo de servicio orientado a procesos conforme a ITIL V3.

El servicio se realizará en un primer nivel que trabajará sobre la herramienta que actualmente tiene la universidad en funcionamiento (CA Unicenter Service Plus Service Desk), en un segundo nivel de forma presencial y en un tercer nivel, con profesionales expertos en entornos e infraestructura de sistemas.

El enfoque general del servicio se asienta sobre dos pilares: la implementación de un esquema de acuerdos a nivel de servicio (alta eficiencia y capacidad resolutive y proactividad de 1er nivel) y el modelo de servicio mixto (helpdesk en centro de servicio externo sumado al soporte presencial).

Ibermática

Ibermática es una de las principales compañías de servicios en Tecnologías de la Información (TIC) del mercado español. Creada en 1973, su actividad se centra en las siguientes áreas: Consultoría TIC, equipamientos e infraestructuras, integración de sistemas de información, outsourcing, e implantación de soluciones integradas de gestión empresarial.

Asimismo, está presente en los principales sectores de actividad: Finanzas, seguros, industria, servicios, telecomunicaciones, sanidad, utilities y Administración Pública, donde ofrece soluciones sectoriales específicas. Completa su oferta con soluciones tecnológicas como Business Intelligence, ERP/CRM, gestión de procesos (BPM), recursos humanos, movilidad, gestión documental, formación/eLearning/HCM, SOA-Web services, trazabilidad y accesibilidad.

Además, Ibermática desarrolla una apuesta decidida por la innovación como ventaja competitiva fundamental en el crecimiento de cualquier proyecto empresarial. Por eso, desde el Instituto Ibermática de Innovación (i3B), se diseña la aplicación de modelos mejorados con el objetivo de aportar al mercado soluciones innovadoras basadas en el uso de las Tecnologías de la Información.

Tras más de 35 años de actividad en el sector de las TIC, Ibermática se ha consolidado como una de las primeras empresas de servicios de TI de capital español. Actualmente agrupa a 3.300 profesionales y representa un volumen de negocio de 260 millones de euros.

Para más información:

Juan Carlos Malet
Tel.: 943 413 509
jc.malet@ibermatica.com

Belén Mainer
Tel.: 91 3849916
b.mainer@ibermatica.com