

Ibermática atenderá todas las incidencias informáticas del Ministerio de Trabajo

- La consultora tecnológica refuerza su posición como proveedor de servicios TI en la administración pública

(Madrid, 26 de julio de 2010) Ibermática ha logrado adjudicarse un concurso público para proveer de servicios informáticos al Ministerio de Trabajo. En total más de 6.500 funcionarios se verán beneficiados de las mejoras introducidas en el servicio de la atención informática, que agilizarán la gestión de los centros adscritos a Trabajo.

Concretamente, Ibermática será responsable de los servicios de mantenimiento y asistencia informática interna para los centros dependientes del Ministerio de Trabajo repartidos por todo el territorio español. En este sentido, prevé atender a un total de 6.500 trabajadores y resolver cerca de 31.500 peticiones anuales.

La compañía de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) dará cobertura a los edificios centrales del Ministerio de Trabajo, sus Consejerías, centros CETI's (Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes) y CAR's (Centros de Atención a Refugiados) y a las instalaciones de Inspecciones Provinciales.

La asistencia tecnológica está enfocada a agilizar y automatizar la gestión a los funcionarios y para ello, Ibermática dotará a los centros de todos los recursos necesarios para la prestación de los servicios de sistemas microinformáticos.

Modernización tecnológica

Gracias a este acuerdo, el Ministerio de Trabajo ha reforzado su área tecnológica al haber introducido mejoras en la asistencia informática a sus trabajadores. Así, incrementará el rendimiento en su forma de operar y aumentará su capacidad de adaptación a sus necesidades del día a día.

Ibermática centralizará desde un único punto la asistencia informática (Centro de Atención a Usuarios-CAU Interno) durante las 24 horas de los 365 días del año para resolver las incidencias de los trabajadores. El servicio se prestará desde el Centro Especializado de Servicios (CPD) que la consultora tiene ubicado en Madrid, así como con profesionales incorporados en las propias instalaciones del Ministerio.

Para la prestación de los servicios, Ibermática empleará las prácticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library), de reconocimiento internacional, que propone un diseño útil de la gestión de los servicios TI, basados en procesos de gestión de incidencias, consultas, peticiones y reclamaciones.

Aspectos tecnológicos

El acuerdo tecnológico entre el Ministerio de Trabajo e Ibermática se compone de las siguientes soluciones punteras en el mercado:

- Help-desk (Herramienta HP Service Manager), como herramienta principal para el registro y gestión completa del ciclo de vida de las incidencias.
- Oficina colaborativa (e-Reporting), para la gestión del servicio en cuanto a informes, actas, documentación, manuales, ANS...
- Herramienta de gestión de activos HP Enterprise Discovery software, que está totalmente integrada con la herramienta de gestión de incidencias.
- La solución específica de gestión telefónica estará basada en componentes del fabricante CISCO.

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, 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 de contenidos (ECM), formación/eLearning, gestión de capital humano (HCM), Arquitecturas SOA, trazabilidad, accesibilidad y seguridad.

Tras más de 37 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 más de 3.140 profesionales y representa un volumen de negocio de 242 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