

## INFORME RAZONADO JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DEL CONTRATO

Título del contrato: SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE CENTROS EDUCATIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, de 8 de noviembre, se exponen a continuación las necesidades que se tratan de satisfacer, así como las características y el importe de las prestaciones objeto del contrato de referencia.

La presente contratación tiene como objeto el soporte técnico y funcional de las aulas digitales y sistemas informáticos de los institutos de Innovación Tecnológica y otros centros con idénticas infraestructuras de la Comunidad de Madrid, así como facilitar soporte a las dotaciones informáticas (portátiles y tabletas), realizadas por la Comunidad de Madrid a distintos centros de la Comunidad de Madrid.

Los servicios que se incluyen en el presente contrato, son los especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares del contrato que se resumen a continuación:

- Soporte de gestión y resolución de incidencias, tanto de software como hardware, de los equipos informáticos descritos derivadas de un mal funcionamiento, avería o desconfiguración, incluyendo la sustitución de software, piezas o componentes defectuosos que serán facilitadas por la DGIS o los propios centros para los centros e instalaciones de Institutos de Innovación Tecnológica y centros similares (Anexo 1 y 2 del PCAP). Se incluye la instalación del software necesario en los equipos informáticos para que puedan instalarse equipos adicionales en la red como impresoras, pizarras digitales y otros dispositivos. Estos equipos adicionales conectados a la red no serán objeto del contrato y su mantenimiento no está incluido en el servicio.
- Soporte de gestión y resolución de incidencias de primer nivel a través de atención a distancia utilizando medios telemáticos de conexión remota para dispositivos, portátiles y tabletas suministrados por la Comunidad de Madrid a los centros educativos, (Anexo 3 del PCAP) , objeto del mantenimiento, de forma que los usuarios puedan recibir atención para resolver problemas de los dispositivos, especialmente relacionados con la utilización, configuración e instalación de software. Para ello el adjudicatario dispondrá de un modelo de cada dotación.

Las instalaciones y el equipamiento suministrado a centros deben seguir en perfecto estado de funcionamiento con el objeto de impulsar la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación como una herramienta de aprendizaje en los centros educativos, lo que hace necesarios servicios de soporte y mantenimiento que faciliten la utilización del equipamiento por parte de los centros. La Comunidad de Madrid no dispone de medios propios para asegurar este mantenimiento por lo que es necesaria la contratación del servicio.

Firmado digitalmente  
DIRECTOR GENERAL DE  
INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS,

Fdo.: Ignacio García Rodríguez.

