

## **INFORME INSUFICIENCIA DE MEDIOS RELATIVO AL CONTRATO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA INFORMÁTICA DE PRIMER NIVEL AL USUARIO Y DE AUDIOVISUALES DEL INSTITUTO DE FORMACIÓN INTEGRAL EN SEGURIDAD Y EMERGENCIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID. (nº expediente: A/SER-035931/2022)**

De conformidad con lo que establece el artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se exponen a continuación la situación de insuficiencia de medios personales y materiales que tiene la Administración de la Comunidad de Madrid, lo cual justifica la necesidad de licitar el expediente de contratación arriba indicado.

El objeto del presente contrato es definir el alcance y las condiciones técnicas que ha de regir el contrato por parte del adjudicatario de un servicio de atención y asistencia técnica informática y de audiovisuales de primer nivel al usuario (coordinadores, profesores, alumnos y personal del IFISE), para la solución de las incidencias que estas tengan en relación con el uso, manejo y configuración de los equipos audiovisuales, informáticos, y redes del IFISE, así como de la plataforma (Moodle, Teams gestionados a través de Azure) que se utilice para la impartición de la formación online, y cuyo nivel de intervención no corresponda a Madrid Digital. Así mismo quiere definir los conocimientos necesarios en manejo de hardware lectora lectodara 5000iD con software Evaldara para la elaboración y corrección de exámenes con los equipos dispuestos por el centro.

Actualmente la Comunidad de Madrid carece de personal disponible, suficiente y adecuado, para la realización de los trabajos descritos anteriormente, al no tener personal especializado para resolución de incidencias informáticas in situ y en tiempo real.

De igual manera no existe personal para la administración y mantenimiento de las diversas plataformas educativas del centro, así como para la resolución de incidencias y mantenimiento de los medios audiovisuales de los que dispone el centro.

Las necesidades del centro requieren de la asignación permanente de personal para poder realizar las tareas arriba indicadas, además de la asistencia y ayuda al usuario, que en el caso de este instituto no es personal de la Comunidad de Madrid. Madrid Digital no asigna personal con presencia permanente en ningún centro y la asistencia de personal técnico cuando se requiere se hace a través de peticiones individuales que se resuelven en días posteriores.

Las necesidades que se pueden resolver por Madrid Digital en este centro son las que suponen la instalación y reparación de equipos propios de Madrid Digital.



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General de Seguridad,  
Protección Civil y Formación  
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,  
JUSTICIA E INTERIOR

Este centro gestiona y utiliza plataformas e infraestructura digital ajenas a la gestión de Madrid Digital. A excepción de mantenimiento y gestión de aplicaciones y gestión de usuarios de Madrid Digital, todas las demás plataformas e infraestructura digital educativa del Instituto no recibe soporte de Madrid Digital, tanto de personal como de gestión y mantenimiento.

Todos los equipos audiovisuales del centro no reciben soporte técnico de Madrid Digital, por lo que es necesario personal especializado y dedicado para su correcto funcionamiento y mantenimiento.

No existe ningún otro organismo de la Comunidad de Madrid que preste estos servicios a este instituto.

Pozuelo de Alarcón, a fecha de firma  
EL DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD,  
PROTECCIÓN CIVIL Y FORMACIÓN

Firmado digitalmente por: LUIS MIGUEL TORRES HERNANDEZ - \*\*\*1754\*\*  
Fecha: 2023.05.25 13:28

Luis Miguel Torres Hernández