



UNIVERSIDAD
DE GRANADA



Código de verificación : 97a11d67be8ae931

A/A Jefa del Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial
Universidad de Granada

Asunto: Justificación de necesidad de contrato del servicio de atención y soporte técnico a usuarios del CSIRC.

El CSIRC necesita prestar una atención telefónica de primer nivel a los usuarios de la UGR, incluyendo PTGAS, PDI, alumnos y personas no pertenecientes a colectivos de la UGR, así como dar una atención personalizada en diferentes sedes de una forma in situ.

Esa atención, por tanto, se organiza en dos niveles, un CAU1 para recogida de incidencias, resolución de aquellas que dispongan de un procedimiento inmediato y categorización y remisión del resto al segundo nivel (CAU2) u otros servicios del CSIRC. Ese segundo nivel, por tanto, puede realizar un trabajo más cercano al usuario, así como una ayuda a los diferentes servicios del CSIRC, en aquellas tareas que el CSIRC así disponga.

En resumen, se trata de dar una atención al usuario mediante canales telemáticos o presenciales, así como apoyar a los servicios del CSIRC en el trabajo de campo, que precise un desplazamiento, bien del personal del CAU o del propio usuario.

Ruego, por favor, realicen la correspondiente retención de crédito en el centro de gasto 3020040000 - SERVICIO DE INFORMATICA Y REDES DE COMUNICACION, asociado al Centro de Servicios Informáticos y Redes de Comunicación.

Granada, a fecha de la firma electrónica

José Ramón España Sánchez
Director del CSIRC

Firma (1): JOSÉ RAMÓN ESPAÑA SÁNCHEZ
En calidad de: Director CSIRC UGR

Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones. Edif. Mecnas, campus Fuentenueva 18071 - Granada | Tfno. +34 958 24 10 10 | 958 24 42 21 | csirc@ugr.es | www.ugr.es



Este documento firmado digitalmente puede verificarse en <https://sede.ugr.es/verifirma/>
Código seguro de verificación (CSV): 322D15BE8C0D631D2DC80C9CEDA23B5D

16/04/2024 - 11:18
Pág. 1 de 1