

En línea con la estrategia y objetivos marcados en la actuación a desarrollar se proponen los siguientes indicadores:

Número de usuarios que utilizan los servicios, clasificados por tipo de servicio.

Número de servicios ofrecidos.

Número de visitas recibidas.

Espacio de almacenamiento puesto a disposición de la ciudadanía y pymes.

Número de equipos puestos a disposición de la ciudadanía y pymes.

Para poder hacer un seguimiento efectivo de los indicadores y poder ajustar las acciones a las oportunidades detectadas, el Ministerio aportará las herramientas y cuestionarios necesarios para este fin.

3. Aportaciones económicas o acciones complementarias.

Año 2009

MITYC.....0,00 €

CA Melilla.....118.991,00 €

Total..... 118.991,00 €

4. Justificación de las inversiones y su plazo.

Año 2010

CA Melilla..... 118.991,00 €

Total.....118.991,00 €

5. Delegado responsable de la coordinación y seguimiento de la Actuación.

La Dirección General de la Sociedad de la Información de la Ciudad de Melilla.

Actuación 2. Info-Centro TIC.

1. Descripción y Objetivos que pretende alcanzar el desarrollo de la actuación.

Acción consistente en la realización de un servicio de atención y soporte de primer nivel relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones, prestando una especial atención a los incidentes relacionados con la seguridad, teniendo como funciones principales:

Atención y soporte de primer nivel a problemas e incidencias producidos por el desarrollo de cualquiera de las acciones del Plan Avanza, así como de

cualquier otra actuación desarrollada en el ámbito de las TIC por otros programas similares desarrollados en el ámbito territorial de Melilla.

Atención y soporte de primer nivel en TIC.

Dar soporte básico de segundo nivel en el ámbito de las TIC y la Sociedad de la Información, resolviendo o encaminando el problema para su resolución.

Prestar una especial atención a los incidentes y problemas que surjan en materia de seguridad, resolviendo y/o encaminando hacia otros niveles de soporte cualquier incidencia relacionada con este ámbito.

Se pretende que los diferentes usuarios potenciales de tecnologías de la información y las comunicaciones existentes en la Ciudad, y especialmente los que tengan una relación directa con actuaciones del proyecto u otras desarrolladas en el ámbito territorial de Melilla, tengan un centro de referencia al que dirigirse en cualquier aspecto relacionado con las TIC, con objeto de ofrecer confianza y facilitar su incorporación al uso de las TIC, de Internet y en especial en aspectos relacionados con la seguridad.

Esta actuación se encuentra incluida dentro del ámbito de destino de fondos públicos dedicado a creación de plataformas de información, conocimiento y servicios, con especial atención a problemas relacionados con la seguridad.

2. Medición con indicadores al final del desarrollo.

Número de problemas TIC atendidos/mes.

Número de problemas TIC resueltos (cerrados)/mes.

Número de problemas TIC encaminados/mes.

Número de puestos de trabajo en TIC creados.

(\*) Datos a obtener por niveles y por ámbitos de actuación, diferenciando especialmente aquellos relacionados con la seguridad.

Para poder hacer un seguimiento efectivo de los indicadores y poder ajustar las acciones a las oportunidades detectadas, el Ministerio podrá aportar las herramientas y cuestionarios necesarios para este fin.

3. Aportaciones económicas o acciones complementarias.