

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD E IDONEIDAD DEL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA CESTRACK INSTALADA EN LOS CENTROS ASISTENCIALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y el artículo 73 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, se exponen a continuación los fines institucionales del organismo proponente cuyo cumplimiento requiere la realización de esta contratación. Igualmente, y a tal efecto, como parte de la documentación preparatoria, se determinan con precisión la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas.

Según se dispone en los Decretos 24/2008, de 3 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el régimen jurídico y de funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, en el Decreto 307/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad y el Decreto 308/2019, de 26 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura directiva del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), corresponde a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios “La planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información para la organización y funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con las necesidades explicitadas por las unidades directivas”, y “La provisión y gestión de los servicios y equipamientos informáticos sanitarios del Servicio Madrileño de Salud”, todo ello sin perjuicio de las que correspondan a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, así como de las atribuidas a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano.

En línea con estas funciones se propone esta contratación, que permitirá abordar el mantenimiento de la aplicación CESTRACK, para la gestión de reclamaciones de usuarios de centros sanitarios dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

El alcance de este contrato son los servicios de mantenimiento, actualización de nuevas versiones y soporte necesario, tanto telefónicamente o con actuaciones “in situ”, para la citada aplicación. También es objeto del contrato los servicios específicos que sean precisos para realizar, entre otras, adaptaciones y cambios que queden fuera del estándar de las versiones, para los que se requieran unos plazos más estrictos que los planificados según los criterios estándar de evolución y para la realización de nuevas integraciones.

El Centro Soporte a Usuarios de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CESUS), proporciona el soporte y mantenimiento de primer nivel en los sistemas informáticos, por lo que es necesario contratar el servicio de soporte de segundo nivel y tercer nivel, para las aplicaciones actualmente en producción.

El ámbito de aplicación del servicio comprende los centros en los que está instalada la aplicación y los que durante la vigencia del contrato pudieran surgir. Las ubicaciones actuales del producto



incluyen todas las sedes de Atención Primaria, todos los Hospitales y sedes de Servicios Centrales.

Debe asegurarse su operación, asegurar un tiempo máximo de atención comprometido y disponer de las últimas versiones del producto instalado.

## **CONCLUSIÓN**

Para dar cumplimiento a las necesidades descritas, se propone la contratación de los servicios de MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA CESTRACK INSTALADA EN LOS CENTROS ASISTENCIALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID, en los términos previstos en los pliegos de referencia, por el plazo de vigencia allí indicado y con el coste detallado en la memoria económica.

Madrid,  
LA DIRECTORA GENERAL DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS

Fdo.: María Luz de los Mártires Almingol

