

O. A. MADRID 112

MEMORIA JUSTIFICATIVA SOBRE LA
NATURALEZA Y OBJETO DE LA CONTRATACIÓN
DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA
TECNOLÓGICA SOPORTE DEL SERVICIO 112 DE
LA COMUNIDAD DE MADRID

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN SOBRE LA NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO QUE IMPIDEN SU DIVISIÓN EN LOTES.....	3

INTRODUCCIÓN

En el Pliego de Prescripciones técnicas se detallan las características técnicas del servicio objeto de este contrato. De las mismas se desprende que la plataforma tecnológica es clave para el buen funcionamiento del servicio 112 que presta el Organismo Autónomo Madrid 112.

La presente memoria tiene por objeto justificar la naturaleza y objeto del contrato que impiden su división en lotes.

JUSTIFICACIÓN SOBRE LA NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO QUE IMPIDEN SU DIVISIÓN EN LOTES.

El Servicio 1-1-2 de la Comunidad de Madrid se presta sobre elementos tecnológicos físicos y lógicos de un conjunto de subsistemas (de comunicaciones, de información alfanumérica, de información cartográfica, de grabación, etc) que constituyen la Plataforma Tecnológica, interrelacionados en torno a su elemento angular: el Sistema Integrado de Gestión de Emergencias SIGE 112, utilizado a diario por los operadores, supervisores, jefes de sala, organismos y servicios de intervención de Emergencias (sanitarios, seguridad y auxilio y rescate) para coordinarse telemáticamente con el Centro Madrid 112.

Cuándo un ciudadano solicita ayuda en relación a una Emergencia, marcando el teléfono 1-1-2, dicha llamada es identificada por el subsistema de comunicaciones, que determina en función de su origen, el puesto de operación disponible que la atenderá. En cuánto es asignada a ese puesto, automáticamente los sistemas de información alfanumérico y de información geográfica, identifican el origen de la llamada para situar la localización del llamante, la del incidente y proponer al operador la tipología de clasificación de la llamada. A partir de este momento, la llamada de emergencias es comunicada telemáticamente, a través del subsistema de integración con Organismos, para la consiguiente movilización de recursos. Los organismos de intervención, procederán a devolver de manera automatizada, la información de las actuaciones realizadas, a través de la actualización de los estatus de atención de la emergencia. Todo este proceso, incluyendo las comunicaciones verbales con el ciudadano, las múltiples transacciones con la base de datos del sistema, así como el intercambio de datos con los servicios de intervención, son registrados en sistemas de grabación de audio y de datos, con el fin de poder realizar a posterior, la recuperación de la información de la emergencia, a los efectos que proceda (solicitud judicial, policial, de interesado, etc).

Por lo tanto, el conjunto de subsistemas que constituyen la Plataforma Tecnológica, han de considerarse como un único sistema inseparable, que se manifiesta para la prestación

del servicio 1-1-2, como el denominado Sistema Integrado de Gestión de Emergencias SIGE 112.

Teniendo en cuenta que el Servicio 1-1-2 es crítico, puesto que ha de funcionar de manera ininterrumpida 24 horas al día, 365 días al año, la administración y el mantenimiento que garantice su alta disponibilidad, ha de ser realizada necesariamente por un equipo de profesionales cualificados y expertos, bajo una coordinación y dirección única. De lo contrario, se podrían generar múltiples disfunciones de gestión, ante cualquier fallo o anomalía, a la hora de identificar el origen del problema del subsistema afectado y por consiguiente, penalizar los tiempos críticos de respuesta y resolución de la incidencia, mientras se cuestionan si dicho subsistema es responsabilidad de uno u otro proveedor de servicios. Este escenario podría poner en riesgo la alta disponibilidad del Sistema Integrado de Gestión de Emergencias y por lo tanto, la prestación del servicio 1-1-2 a los ciudadanos.

Considerando lo anteriormente mencionado, el contrato de Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica requerido, su alcance y requisitos de prestación de servicios, no se considera adecuado segregar dicha prestación mediante su división en lotes, puesto que como ya se ha mencionado, todos los servicios que soportan e integran la Plataforma Tecnológica están interrelacionados entre sí, constituyendo un único Sistema Integrado de Gestión de Emergencias (SIGE 112), que no sería posible gestionar a través de diferentes prestadores de servicios.

De lo expuesto con anterioridad se concluye que el Organismo Autónomo Madrid 112:

- Necesita la prestación de los citados servicios requeridos de Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica para asegurar el funcionamiento y alta disponibilidad y confiabilidad de la Plataforma y prolongar al máximo su ciclo de vida útil.
- Teniendo en cuenta el objeto del contrato de Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica, su alcance y requisitos de prestación de servicios, no se considera adecuado segregar dicha prestación mediante división en lotes.

Pozuelo de Alarcón 26 de septiembre de 2018

EL DIRECTOR DE DESARROLLO Corporativo



Fdo: José Mª Rodríguez Fernández