

## **O. A. MADRID 112**

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESIDAD Y LA  
FALTA DE MEDIOS PARA 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 DE LA NECESIDAD Y FALTA DE MEDIOS .....	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 necesidad de la contratación y falta de medios propios de Madrid 112, que deberán ser tenidos en cuenta en la tramitación del contrato.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD Y FALTA DE MEDIOS**

Los elementos físicos y lógicos, subsistemas y sistemas que constituyen la Plataforma Tecnológica con su Sistema Integrado de Gestión de Emergencias SIGE 112, deben ser mantenidos, supervisados y administrados de acuerdo con los criterios de disponibilidad expuestos en el correspondiente Pliego de Condiciones Técnicas.

Madrid 112, si bien dispone de medios para la dirección, gestión y coordinación de actividades técnico administrativas relacionadas con el contrato, no ocurre lo mismo para el resto de actividades y tareas que se necesita contratar, ya que requieren de un dilatado equipo de profesionales con un nivel de especialización y conocimiento técnico del que Madrid 112 carece para dar respuesta al alcance básico de administración y mantenimiento siguiente:

- De PRIMER NIVEL de los productos de integración de aplicaciones, herramientas y sistemas, para la adecuada prestación del Servicio 1-1-2. Se requiere en este caso disponer de un equipo de técnicos para trabajo "in situ" (en el Centro 1-1-2), para que ante cualquier fallo o alarma en la plataforma tecnológica se pueda actuar de manera inmediata, bien resolviéndolo o bien abriendo sin demora la incidencia si requiere la intervención técnica del segundo y/o tercer nivel que a continuación se exponen.
- De SEGUNDO NIVEL de los productos de integración de aplicaciones, herramientas y sistemas, para la adecuada prestación del Servicio 1-1-2. Se requiere básicamente disponer de un equipo de trabajo especializado muy amplio de ingeniería de sistemas acorde con las múltiples tecnologías de informática y comunicaciones que componen la plataforma tecnológica, así como desarrolladores de software especializados en correcciones o mejoras del Sistema Integrado de Gestión de Emergencias (SIGE 112), del que carece Madrid 112, de modo que puedan dar respuesta a cualquier necesidad que surja y en el mínimo tiempo de forma ininterrumpida 24 horas al día los 365 días al año.

- De TERCER NIVEL de productos hardware y software específicos (Sistema de PABX/ACD, servidores, aplicaciones, herramientas CTI, herramientas de GIS, sistema gestor de Bases de datos, sistema de grabación, sistemas audiovisuales, sistemas IVR de respuesta de voz interactiva, etc.) que sólo puede ser cubierto por los fabricantes de dichos productos dado el nivel de especialización que se requiere.


Adicionalmente, deben ser objeto del alcance de esta contratación todas las actualizaciones de productos y la implantación de nuevos servicios en el marco de la gestión de llamadas de emergencia 1-1-2, así como la renovación de licencias con el soporte técnico correspondiente, y las integraciones con SIGE 112 a lo largo de la vigencia del contrato. Se pretende de este modo unificar todos estos requerimientos en un solo proveedor. Así, el desarrollo del mantenimiento de todos los elementos, tanto Hardware como los de Software, resultará más eficiente y sencillo puesto que se facilita la coordinación y la coherencia en el seguimiento global y específico de los problemas y los incidentes que pudieran surgir en una plataforma tecnológica con exigencia de muy alta disponibilidad por ser el Servicio 1-1-2 muy crítico en cuanto a su funcionamiento ininterrumpido de ayuda al ciudadano.

De lo expuesto anteriormente, 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.
- Carece de los medios personales y materiales para la ejecución de los servicios detallados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Propone, por tanto, la contratación de los servicios requeridos de Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica que soporta el Servicio 1-1-2.

Pozuelo de Alarcón 26 de septiembre de 2018

EL DIRECTOR DE DESARROLLO Corporativo



Fdo: José Mª Rodríguez Fernández