

## Memoria Justificativa Necesidad e Idoneidad

### SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA SOPORTE DEL SERVICIO 112 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

El Servicio 112 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, ...) que constituyen la Plataforma Tecnológica, interrelacionados en torno a su elemento principal: el Sistema Integrado de Gestión de Emergencias SIGE 112, utilizado a diario por los gestores, supervisores, jefes de sala, organismos y servicios de intervención de Emergencias (auxilio y rescate, sanitarios, seguridad, ... ) para coordinarse telemáticamente con el Centro Madrid 112.

Cuando un ciudadano solicita ayuda en relación a una emergencia, marcando el teléfono 112, 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 emergencia 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 diferentes estados de atención de la emergencia (Informado, Envío recurso, Recurso en el lugar, Finalizado).

Todo este proceso, incluyendo las comunicaciones verbales con el ciudadano, las múltiples transacciones con las bases de datos del sistema, así como el intercambio de datos con los servicios de intervención, es registrado en sistemas de grabación de audio y de datos, con el fin de poder realizar con posterioridad, la recuperación de la información de la emergencia, a los efectos que proceda (solicitud judicial, policial, del interesado, ...).

La naturaleza del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 112 es crítica, tanto por su finalidad como por su régimen de funcionamiento, puesto que ha de funcionar de manera ininterrumpida 24 horas al día, 365 días al año.

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 dispone de medios para la dirección, gestión y coordinación de actividades técnico administrativas relacionadas con el contrato. Sin embargo, no ocurre lo mismo para el resto de actividades y tareas que se necesita contratar, ya que requieren de un dilatado equipo de profesionales de diferentes disciplinas 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 112. Se requiere en este caso disponer de un equipo de técnicos para trabajo "in situ" (en el Centro 112), 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 112. Se requiere básicamente disponer de un equipo de trabajo especializado muy amplio de ingeniería de sistemas acorde con las diferentes 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 se pueda 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, ...) 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:

- las actualizaciones de productos,

- la implantación de nuevos servicios en el marco de la gestión de llamadas de emergencia 112,
- 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 el conjunto de estos requerimientos en un solo proveedor. Así, el desarrollo del mantenimiento de todos los elementos, tanto hardware como 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 112 crítico en cuanto a su funcionamiento ininterrumpido de ayuda al ciudadano.

De lo expuesto anteriormente, se concluye que 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.

Por lo que se considera que procede la contratación externa de los servicios requeridos de Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica que soporta el Servicio 112, con el objetivo de asegurar en todo momento el funcionamiento óptimo de la misma.

Pozuelo de Alarcón, a la fecha de la firma.

**LA JEFA DE DIVISIÓN DE DESARROLLO**

Documento firmado digitalmente por: GUILLERMO MARTIN MARIA JOSE  
Fecha: 2023.07.25 16:38  
Verificación y validez por CSV: [REDACTED]  
La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)

Fdo.: M<sup>a</sup> José Guillermo Martín