

O.A. MADRID 112

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SUMINISTRO Y AMPLIACIÓN DE LOS
SISTEMAS DE COMUNICACIONES DE VOZ
DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE
MADRID 112, MEDIANTE EL MÓDULO
AVAYA SESSION MANAGER**



ÍNDICE

1	OBJETO	3
2	ALCANCE	3
3	REQUISITOS TÉCNICOS	4
3.1	Prestaciones.....	4
3.2	Requisitos técnicos generales.....	4
3.3	Requisitos de instalación.....	4
3.4	Material incluido en la instalación	6
4	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LOS TRABAJOS.....	8
4.1	Planificación del contrato.....	8
4.2	Documentación	8
4.3	Pruebas	8



1 OBJETO

El objeto del presente documento tiene como finalidad determinar el alcance y requisitos técnicos que regirán la tramitación del expediente de Suministro y Ampliación de los Sistemas de Comunicaciones de Voz de la Plataforma Tecnológica del Organismo Autónomo Madrid 112 (en adelante Madrid112), mediante el hardware necesario y el módulo de software Avaya Session Manager, así como especificar los requisitos operativos, técnicos y de gestión.

2 ALCANCE

El adjudicatario realizará su mejor propuesta de acuerdo con el contenido de este pliego, y comprende el Suministro y Ampliación de los Sistemas de Comunicaciones de Voz de la Plataforma Tecnológica de Madrid112, mediante el Módulo Avaya Session Manager (ASM) y hardware de soporte.

Esta ampliación se requiere al objeto de conseguir capacidad de enlaces SIP (Session Initiation Protocol) contra cualquier elemento de terceros, como eCall (sistema de llamada de emergencia embarcado en vehículo), la solución de IVR (Interactive Voice Response) ManagerVox y la adaptación tecnológica para poder migrar a los futuros servicios de telecomunicaciones.

Complementariamente, el adjudicatario proveerá de la documentación necesaria, y realizará las integraciones correspondientes y las pruebas asociadas oportunas.



3 REQUISITOS TÉCNICOS

3.1 Prestaciones

Los sistemas instalados darán respuesta a las necesidades actuales del Servicio de Emergencias Madrid112, en prestación 24x7, durante los 365 días del año, con una disponibilidad del 99.999%.

3.2 Requisitos técnicos generales

Los trabajos requeridos para realizar la ampliación de los Sistemas de Comunicaciones de Voz de la Plataforma Tecnológica de Madrid112, mediante el Módulo ASM, en las dos sedes correspondientes al Centro Principal y al Centro de Respaldo, se acometerán primero en una de las dos sedes y cuando ésta se asegure estable, se llevarán a cabo similares trabajos en la segunda sede. La elección de una u otra, será propuesta justificadamente por el adjudicatario, y se someterá a la aprobación de Madrid112.

Se instalarán físicamente cuatro nuevos servidores para soportar las aplicaciones del ASM, dos por cada Data Center, en el Centro Principal y en el Centro de Respaldo; para conseguir alta disponibilidad en cada uno de los Centros de Datos y mantener las sedes independientes. De esta manera, la implantación no afectará a la solución de Comunicaciones de Voz existentes actualmente, ya que los nuevos servidores se activarán en el momento de la puesta en producción, sin dejar en ningún momento los servidores fuera de servicio. Así mismo, el adjudicatario entregará un plan de contingencias, que será sometido a la aprobación de Madrid112, que minimice el impacto operativo en el servicio.

3.3 Requisitos de instalación

La instalación se efectuará sobre los nuevos servidores Appliance Virtualization Platform, que proporcionarán un entorno virtualizado para el módulo ASM.



A continuación, se detallan los trabajos englobados en el contrato, necesarios para realizar la implantación de la solución ASM sobre los nuevos servidores incluidos en el mismo:

- Instalación física de dos nuevos servidores en el Centro Principal (CP) de Madrid112 para soportar las aplicaciones de ASM, en Alta Disponibilidad.
 - Instalación de 2 x R630 SERVER MEDIUM APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM (AVP)
 - Servidor 1: Una instancia de ASM: ASM 1A de CP
 - Servidor 2: Una instancia de ASM: ASM 1B de CP
- Instalación física de dos nuevos servidores en el Centro de Respaldo (CR) de Madrid112 para soportar las aplicaciones de ASM, en Alta Disponibilidad.
 - Instalación de 2 x R630 SERVER MEDIUM APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM (AVP)
 - Servidor 1: Una instancia de ASM: ASM 1A de CR
 - Servidor 2: Una instancia de ASM: ASM 1B de CR
- Instalación de las aplicaciones ASM en los Centros de Datos de Madrid112. Se instalarán dos ASM en cada una de las sedes:
 - Instalación del software ASM sobre los servidores AVP instalados por Avaya
 - Configuración de ASM.
 - Configuración de direccionamiento IP y de la nueva instancia de ASM
 - Integración de ASM con la estructura ACM y SMGR existente.
 - Pruebas de funcionamiento unitarias.
 - Pruebas de integraciones



3.4 Material incluido en la instalación

Seguidamente se enumeran los materiales necesarios para la instalación de la solución ASM en las dos sedes de Madrid112, en Alta Disponibilidad:

- **Centro Principal**

Cantidad	Descripción
1	AVAYA COMMUNICATIONS SOLUTION
1	CM MODEL ADDMONS
2	SESSION MANAGER R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DSNUSR
2	SESSION MANAGER R7 SYSTEM LIC:DSNUSR
1	AURA SYSTEM MANAGER R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DSSR
2	AURA R7 UTILITY SERVICES VE VAPPLICANCE SYS LIC:DSSR
2	APPLIANCE VIRTUAL PLATFORM R7+ DUAL CPU COMMON SERVER LIC:SR
2	R630 SERVER MEDIUM APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM
2	AURA R7 DEVICE SERVICES VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DS;NU;SR
1	SYSTEM MANAGER R7 REDUNDANCY LIC:DSSR
2	AVAYA AURA UTILITY SERVICES R7.1 AVP SYSTEM LIC:DSSR
4	POWER CORD EUROPE
1	AV APPLICATION VIRTUAL PLATFORM R7 MEDIA KIT
1	AVAYA COMMUNICATIONS SOLUTION
1	SUPPORT ADVANTAGE COMMUNICATION MANAGER MODEL
2	SA PREFER SUPT CO-DEL AAVP R7 DUAL CPU CMN SRV 1YR PREPD
2	UPGRADE ADVANTAGE AAVP R7 DUAL CPU CMN SRV 1YR PREPD
2	SA PREFER SUPT SM R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM 1YR PREPD
2	SA PREFER SUPT SM R7 SYSTEM 1YR PREPD
1	SUPPORT ADVANTAGE MODEL
2	SA PARTS 24X7X4 CO-DEL SUPT CM MEDIUM SRV R2-D 1YR PREPD



- Centro de Respaldo

Cantidad	Descripción
1	AVAYA COMMUNICATIONS SOLUTION
1	CM MODEL ADDMONS
2	SESSION MANAGER R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DSNUSR
2	SESSION MANAGER R7 SYSTEM LIC:DSNUSR
1	AURA SYSTEM MANAGER R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DSSR
2	AURA R7 UTILITY SERVICES VE VAPPLICANCE SYS LIC:DSSR
2	APPLIANCE VIRTUAL PLATFORM R7+ DUAL CPU COMMON SERVER LIC:SR
2	R630 SERVER MEDIUM APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM
2	AURA R7 DEVICE SERVICES VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DS;NU;SR
1	SYSTEM MANAGER R7 REDUNDANCY LIC:DSSR
2	AVAYA AURA UTILITY SERVICES R7.1 AVP SYSTEM LIC:DSSR
4	POWER CORD EUROPE
1	AV APPLICATION VIRTUAL PLATFORM R7 MEDIA KIT
1	AVAYA COMMUNICATIONS SOLUTION
1	SUPPORT ADVANTAGE COMMUNICATION MANAGER MODEL
2	SA PREFER SUPT CO-DEL AAVP R7 DUAL CPU CMN SRV 1YR PREPD
2	UPGRADE ADVANTAGE AAVP R7 DUAL CPU CMN SRV 1YR PREPD
2	SA PREFER SUPT SM R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM 1YR PREPD
2	SA PREFER SUPT SM R7 SYSTEM 1YR PREPD
1	SUPPORT ADVANTAGE MODEL
2	SA PARTS 24X7X4 CO-DEL SUPT CM MEDIUM SRV R2-D 1YR PREPD



4 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

4.1 Planificación del contrato

El adjudicatario establecerá la planificación en el Programa de Suministro e Instalación, en la que quedarán reflejados los hitos y actividades principales del mismo, de acuerdo con el plazo de entrega establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

El Organismo Autónomo designará un responsable técnico que servirá de interlocutor válido con el adjudicatario.

Una vez aprobada la planificación por Madrid112, ésta constituirá la base y el marco general para el desarrollo del contrato, así como para la verificación y el seguimiento del mismo por parte del responsable técnico.

4.2 Documentación

El adjudicatario entregará, al menos, las documentaciones técnicas consistentes en los manuales técnicos de instalación, administración y mantenimiento, así como esquemas de su integración en la Plataforma Tecnológica de Madrid112.

4.3 Pruebas

El Contratista elaborará un Plan de Pruebas tanto para el Centro Principal como para el Centro de Respaldo, que será sometido a la aprobación de Madrid112. En este plan se establecerán las pruebas de funcionamiento unitarias, así como las relativas a las integraciones realizadas.

El Contratista planificará las pruebas formales a realizar, su calendario y su documentación, y se compromete a actuar ante los rechazos aparecidos en las mismas subsanando las deficiencias encontradas.



Madrid112 se reserva el derecho de:

- Definir los casos de pruebas adicionales necesarios hasta alcanzar una cobertura que considere suficiente.
- Participar en todas las pruebas en que considere conveniente su presencia.

Pozuelo de Alarcón, a fecha de firma

EL DIRECTOR DE
DESARROLLO CORPORATIVO

CONFORME,
EL CONTRATISTA,

Fdo. Jose M^a Rodríguez Fernández



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0927399603852049918816**