

ORGANISMO AUTÓNOMO
MADRID 112

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO E INSTALACIÓN
DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES DE VOZ DE
LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE MADRID 112.**

ÍNDICE

1. Objeto	3
2. Marco de referencia	3
3. Alcance del suministro	4
3.1. Centro Principal	4
3.2. Centro de Respaldo	7
4. Requisitos	8
4.1. Requisitos Operativos	8
4.2. Requisitos técnicos	9
4.2.1. Generales.....	9
4.2.2. Requisitos de Instalación.....	9
4.3. Requisitos de Gestión	10
4.3.1. Plan de Gestión del Contrato.....	10
4.3.2. Informe de Seguimiento del Contrato	11
4.3.3. Requisitos de Garantía	11
4.3.4. Plan de Formación	12
4.3.5. Documentaciones.....	12
4.3.6. Pruebas.....	12
5. Convenciones Notacionales.....	13

1. Objeto

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es determinar el alcance del suministro e instalación de los Sistemas de Comunicaciones de Voz de la Plataforma Tecnológica del Organismo Autónomo Madrid 112, en adelante Madrid 112, así como especificar los requisitos operativos, técnicos y de gestión.

2. Marco de referencia

De acuerdo con la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas 91/396/CEE, de 29 de julio de 1991 y con el Real Decreto 903/1997 de 16 de junio de 1997 se estableció, en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, el servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico único 1-1-2. El Decreto 168/1996, de 15 de noviembre y posteriormente la Ley 25/1997, de 26 de noviembre, han determinado el modo de prestación y regulación del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2 en la Comunidad de Madrid. El 1 de enero de 1.998 se puso en marcha el Teléfono Único de Emergencias 1-1-2, a través del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2.

A grandes rasgos, el Centro de Emergencias de Madrid 112 atiende las llamadas de emergencia que los ciudadanos realizan al número único 112, a través de redes de telecomunicación fijas y móviles, recoge los datos relativos al incidente, procesa los mismos y transmite de forma simultánea y haciendo uso de las redes de telecomunicación, la información necesaria, para realizar una intervención a los servicios o agencias competentes, que realizarán la movilización y gestión de sus recursos, y efectuarán el seguimiento de dichas intervenciones.

La Plataforma Tecnológica de Madrid 112, soporta el Servicio 112 de la Comunidad de Madrid, actuando como una interfaz entre los ciudadanos que llaman al 112 y los recursos de intervención que materializan el servicio demandado, aportando valor añadido en la gestión mediante la automatización de los protocolos de actuación en las emergencias, minimizando los tiempos de respuesta, y asegurando la eficacia y la normalización en la operativa del servicio.

Dicha Plataforma se compone de un conjunto de Sistemas y elementos de comunicaciones y de información, que se distribuyen en un Centro Principal (CP) y un Centro de Respaldo (CR), interconectados entre sí a través de una red de Telecomunicaciones redundante que soporta el tránsito de llamadas

112, y conecta a su vez con los Centros remotos (Cr) donde están los Terminales de Atención y Seguimiento (TAS) de los Organismos de Intervención desplegados por toda la Comunidad de Madrid, además de las integraciones tecnológicas con los grandes organismos de emergencia. La Plataforma está dimensionada para el funcionamiento ordinario y extraordinario de las Emergencias y en servicio permanente las 24 horas del día los 365 días al año. Dentro de la Plataforma Tecnológica, como elemento principal, están los Sistema de Comunicaciones de voz tanto en el Centro Principal como en el de Respaldo.

Los sistemas de comunicaciones de voz, a los que nos hemos referido, están descatalogados por el fabricante AVAYA, finalizando el soporte en junio de 2017.

En este sentido, se requiere actualizar los sistemas de comunicaciones de voz de la Plataforma Tecnológica de Madrid 112 en ambos Centro, de acuerdo con el estado del arte tecnológico, adecuación a las necesidades de la Operación del Servicio 112, en cuanto a rendimiento y prestaciones, y a las necesidades del mantenimiento de la Plataforma Tecnológica, en cuanto a la continuidad del soporte del fabricante y la alta disponibilidad requerida del 100%, las 24 horas del día durante los 365 día del año.

En resumen, el equipamiento de los Sistemas de Comunicaciones de Voz actuales han superado ampliamente su período de vida útil, por lo que se hace necesaria la actualización de los equipos que componen dichos Sistemas, dada su criticidad en la gestión de las emergencias.

3. Alcance del suministro

Comprende el aprovisionamiento necesario para la actualización integral de los Sistemas de Comunicaciones de Voz en producción actuales. Se desglosa seguidamente para las dos sedes de Madrid 112, el Centro Principal y el de Respaldo.

3.1. Centro Principal

CANTIDAD	PART NUMBER	DESCRIPCIÓN
1	185446	AVAYA COMMUNICATIONS SOLUTION
1	184856	CALL MANAGEMENT SYSTEM UPGRADE MODEL
1	265012	CALL MANAGEMENT SYSTEM ODBC JDBC SUBSCRIPTION
1	273122	SAL STANDALONE GATEWAY LICENSE R2 DOWNLOAD LIC:DS

CANTIDAD	PART NUMBER	DESCRIPCIÓN
200	381824	CMS R18 UPGRADE AGENT LIC:CU
16	381831	CMS R18 PER SUPERVISOR UPGRADE LIC:CU
1	381834	CMS R18 INITIAL AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION UPGRADE LIC:CU
1	381835	CMS R18 UPGRADE ACD QUANTITIES 2 THROUGH 8 LIC:CU
1	381846	R630 SERVER CALL MANAGEMENT SYSTEM MIDSIZE
2	407786623	POWER CORD EUROPE
1	700512641	CMS R18.0.0.2 LINUX SOFTWARE PACKAGE CD/DVD
1	184716	CM S8700 MULTI CONNECT MODEL UPGRADE
1	231820	AVAYA AURATM RFA TO PLDS CONVERSION
1	259401	MEDIA ENCRYPTION R6+/MBT LIC:DS
160	270367	CC R7 ELITE AGENT ENTITLE LIC:CU
1	340056	DIAGNOSTIC SRVR R2.5 SLA MON STANDALONE LIC:DL
1	340057	DIAGNOSTIC SRVR R2.5 SMALL SAL 2.5 GATEWAY SOFTWARE VIRTUAL for AA
1	380045	AURA R7 LARGE ENTERPRISE DUPLEX SOLUTION UPGRADE TRACKING
1	380228	AURA SYSTEM MANAGER R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DSSR
1440	380232	APPL ENBLMNT R7 BASIC TSAPI UPGRADE ENTITLE LIC:DS CU
1	380256	APPL ENBLMNT R7 CVLAN UPGRADE ENTITLE LIC:DS
2	380260	APPL ENBLMNT R7 DLG UPGRADE ENTITLE LIC:DS
1140	380265	APPL ENBLMNT R7 DMCC ENTITLE LIC:DS CU
1140	380268	APPL ENBLMNT R7 UNIFIED DESKTOP UPGRADE ENTITLE LIC:DS CU
1	380294	AES R7 VE VIRTUAL APPLIANCE LIC:DS
2	380296	APPL ENBLMNT R7 UPGRADE SYSTEM TRACKING
1	380303	CM R7 ASAI ALL FEATURES ENABLE FOR AES CVLAN AND DLG LIC:DS
1	380349	AURA R7 CM VE VAPPLIANCE SYS LIC:DSSR
1	380360	AURA R7 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS LIC:DSSR
2	380361	AURA R7 UTILITY SERVICES VE VAPPLIANCE SYS LIC:DSSR
800	380402	AURA R7 CORE SUITE UPGRADE/UPLIFT UA SOFTWARE LIC:NU;CU;SR
230	380413	CORE SUITE R7 ASBCE R7 STD SVCS /E LIC:CU
115	380414	CORE SUITE R7 ASBCE R7 ADV SVCS /E LIC:CU
230	380415	CORE SUITE R7 ASBCE R7 STD HA LIC /E LIC:CU
115	380416	CORE SUITE R7 ASBCE R7 ADV HA LIC /E LIC:CU
800	380417	CORE SUITE R7 MESSAGING SEAT BASIC R6 /E LIC:NU
800	380418	CORE SUITE R7 AVAYA MULTIMEDIA MSG R2 BASIC USER R6 /E LIC:NU
800	380419	CORE SUITE R7 EQUINOX IPAD R3 /E LIC:NU
800	380420	CORE SUITE R7 EQUINOX WIN R3 /E LIC:CU
800	380421	CORE SUITE R7 EQUINOX MOBILE R3 /E LIC:NU
800	380422	CORE SUITE R7 AES UNIFIED DESKTOP R7 /E LIC:CU
1	380423	CORE SUITE R7 INTG MGMT SITE ADMINISTRATION R6 /E LIC:DS
800	380424	CORE SUITE R7 EC500 SINGLE MODE R9 /E LIC:NU
800	380425	CORE SUITE R7 ONE-X CES R6 /E LIC:CU

CANTIDAD	PART NUMBER	DESCRIPCIÓN
800	380426	CORE SUITE R7 VIDEO R7 /E LIC:NU
800	380429	CORE SUITE R7 PRESENCE SERVICES R7 /E LIC:NU
800	380430	CORE SUITE R7 AVAYA BREEZETM R3 USER /E LIC:CU
800	380432	CORE SUITE R7 CMM R7 /E LIC:NU
800	380434	CORE SUITE R7 EQUINOX MAC R3 /E LIC:NU
800	380435	CORE SUITE R7 ONE-X COMMUNICATOR R6 /E LIC:NU
800	380436	CORE SUITE R7 COMMUNICATOR FOR MS LYNC R6 /E LIC:NU
2	381277	APPLIANCE VIRTUAL PLATFORM R7 DUAL CPU COMMON SERVER ENABLEMENT
2	383531	DL360G9 SERVER MEDIUM APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM
1	389637	AURA R7 SYSTEM MANAGER R7 LIC:DS
4	407786623	POWER CORD EUROPE
1	700510424	AV APPLICATION VIRTUAL PLATFORM R7 MEDIA KIT
1	700511105	AURA COMMUNICATION MANAGER R7.0 SOFTWARE DVD
1	700511327	APPL ENBLMNT R7.0.1 AURA OVA MEDIA
1	700512865	AURA SYSTEM MANAGER R7.0.1.2 DVD
1	700512869	AVAYA APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM R7.0.1.2 CD
1	184716	CM S8700 MULTI CONNECT MODEL UPGRADE
1	380294	AES R7 VE VIRTUAL APPLIANCE LIC:DS
1	380361	AURA R7 UTILITY SERVICES VE VAPPLICANCE SYS LIC:DSSR
1	381275	AV APPLICATION VIRTUAL PLATFORM R7 SINGLE CPU COMMON SERVER
1	383515	DL360G9 SERVER VSMALL APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM
1	407786623	POWER CORD EUROPE
1	700510424	AV APPLICATION VIRTUAL PLATFORM R7 MEDIA KIT
1	700511327	APPL ENBLMNT R7.0.1 AURA OVA MEDIA
1	700512869	AVAYA APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM R7.0.1.2 CD
1	184856	CALL MANAGEMENT SYSTEM UPGRADE MODEL
1	273122	SAL STANDALONE GATEWAY LICENSE R2 DOWNLOAD LIC:DS
1	381846	R630 SERVER CALL MANAGEMENT SYSTEM MIDSIZE
1	383159	CMS R18 ADMIN SYNC UPGRADE LIC:DS
1	383793	CMS R18 HIGH AVAILABILITY/SURVIVABLE DUAL ROLE UPGRADE LIC:DS
2	407786623	POWER CORD EUROPE
1	700512641	CMS R18.0.0.2 LINUX SOFTWARE PACKAGE CD/DVD
200	381827	CMS R18 UPGRADE AGENT HIGH AVAIL/SURVIVABLE LIC:CU

3.2. Centro de Respaldo

CANTIDAD	PART NUMBER	DESCRIPCIÓN
1	185446	AVAYA COMMUNICATIONS SOLUTION
1	184856	CALL MANAGEMENT SYSTEM UPGRADE MODEL
1	265012	CALL MANAGEMENT SYSTEM ODBC JDBC SUBSCRIPTION
1	273122	SAL STANDALONE GATEWAY LICENSE R2 DOWNLOAD LIC:DS
76	381824	CMS R18 UPGRADE AGENT LIC:CU
5	381831	CMS R18 PER SUPERVISOR UPGRADE LIC:CU
1	381834	CMS R18 INITIAL AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION UPGRADE LIC:CU
1	381835	CMS R18 UPGRADE ACD QUANTITIES 2 THROUGH 8 LIC:CU
1	381846	R630 SERVER CALL MANAGEMENT SYSTEM MIDSIZE
2	407786623	POWER CORD EUROPE
1	700512641	CMS R18.0.0.2 LINUX SOFTWARE PACKAGE CD/DVD
1	184716	CM S8700 MULTI CONNECT MODEL UPGRADE
1	231820	AVAYA AURATM RFA TO PLDS CONVERSION
1	259401	MEDIA ENCRYPTION R6+/MBT LIC:DS
75	270367	CC R7 ELITE AGENT ENTITLE LIC:CU
1	340056	DIAGNOSTIC SRVR R2.5 SLA MON STANDALONE LIC:DL
1	340057	DIAGNOSTIC SRVR R2.5 SMALL SAL 2.5 GATEWAY SOFTWARE VIRTUAL for AA
1	380045	AURA R7 LARGE ENTERPRISE DUPLEX SOLUTION UPGRADE TRACKING
1	380228	AURA SYSTEM MANAGER R7 VE VAPPLIANCE SYSTEM LIC:DSSR
300	380232	APPL ENBLMNT R7 BASIC TSAPI UPGRADE ENTITLE LIC:DS CU
2	380260	APPL ENBLMNT R7 DLG UPGRADE ENTITLE LIC:DS
1	380294	AES R7 VE VIRTUAL APPLIANCE LIC:DS
2	380296	APPL ENBLMNT R7 UPGRADE SYSTEM TRACKING
1	380303	CM R7 ASAI ALL FEATURES ENABLE FOR AES CVLAN AND DLG LIC:DS
1	380349	AURA R7 CM VE VAPPLIANCE SYS LIC:DSSR
1	380360	AURA R7 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS LIC:DSSR
2	380361	AURA R7 UTILITY SERVICES VE VAPPLICANCE SYS LIC:DSSR
340	380402	AURA R7 CORE SUITE UPGRADE/UPLIFT UA SOFTWARE LIC:NU;CU;SR
98	380413	CORE SUITE R7 ASBCE R7 STD SVCS /E LIC:CU
49	380414	CORE SUITE R7 ASBCE R7 ADV SVCS /E LIC:CU
98	380415	CORE SUITE R7 ASBCE R7 STD HA LIC /E LIC:CU
49	380416	CORE SUITE R7 ASBCE R7 ADV HA LIC /E LIC:CU
340	380417	CORE SUITE R7 MESSAGING SEAT BASIC R6 /E LIC:NU
340	380418	CORE SUITE R7 AVAYA MULTIMEDIA MSG R2 BASIC USER R6 /E LIC:NU
340	380419	CORE SUITE R7 EQUINOX IPAD R3 /E LIC:NU
340	380420	CORE SUITE R7 EQUINOX WIN R3 /E LIC:CU
340	380421	CORE SUITE R7 EQUINOX MOBILE R3 /E LIC:NU

CANTIDAD	PART NUMBER	DESCRIPCIÓN
340	380422	CORE SUITE R7 AES UNIFIED DESKTOP R7 /E LIC:CU
1	380423	CORE SUITE R7 INTG MGMT SITE ADMINISTRATION R6 /E LIC:DS
340	380424	CORE SUITE R7 EC500 SINGLE MODE R9 /E LIC:NU
340	380425	CORE SUITE R7 ONE-X CES R6 /E LIC:CU
340	380426	CORE SUITE R7 VIDEO R7 /E LIC:NU
340	380429	CORE SUITE R7 PRESENCE SERVICES R7 /E LIC:NU
340	380430	CORE SUITE R7 AVAYA BREEZETM R3 USER /E LIC:CU
340	380432	CORE SUITE R7 CMM R7 /E LIC:NU
340	380434	CORE SUITE R7 EQUINOX MAC R3 /E LIC:NU
340	380435	CORE SUITE R7 ONE-X COMMUNICATOR R6 /E LIC:NU
340	380436	CORE SUITE R7 COMMUNICATOR FOR MS LYNC R6 /E LIC:NU
2	381277	APPLIANCE VIRTUAL PLATFORM R7 DUAL CPU COMMON SERVER ENABLEMENT
2	383531	DL360G9 SERVER MEDIUM APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM
1	389637	AURA R7 SYSTEM MANAGER R7 LIC:DS
4	407786623	POWER CORD EUROPE
1	700510424	AV APPLICATION VIRTUAL PLATFORM R7 MEDIA KIT
1	700511105	AURA COMMUNICATION MANAGER R7.0 SOFTWARE DVD
1	700511327	APPL ENBLMNT R7.0.1 AURA OVA MEDIA
1	700512865	AURA SYSTEM MANAGER R7.0.1.2 DVD
1	700512869	AVAYA APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM R7.0.1.2 CD
1	184716	CM S8700 MULTI CONNECT MODEL UPGRADE
1	380294	AES R7 VE VIRTUAL APPLIANCE LIC:DS
1	380361	AURA R7 UTILITY SERVICES VE VAPPLICANCE SYS LIC:DSSR
1	381275	AV APPLICATION VIRTUAL PLATFORM R7 SINGLE CPU COMMON SERVER
1	383515	DL360G9 SERVER VSMALL APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM
1	407786623	POWER CORD EUROPE
1	700510424	AV APPLICATION VIRTUAL PLATFORM R7 MEDIA KIT
1	700511327	APPL ENBLMNT R7.0.1 AURA OVA MEDIA
1	700512869	AVAYA APPLIANCE VIRTUALIZATION PLATFORM R7.0.1.2 CD

4. Requisitos

4.1. Requisitos Operativos

Los Sistemas darán respuesta a las necesidades actuales del Servicio de Emergencias Madrid 112, en prestación 24x7 durante los 365 días del año, con una disponibilidad del 100%.

4.2. Requisitos técnicos

4.2.1. Generales

Los trabajos requeridos para realizar el “*upgrade*” (actualización) de la plataforma Avaya, en las dos sedes correspondientes al Centro Principal y al Centro de Respaldo se acometerán primero en una de las dos sedes y cuando esta 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, que se someterá a la aprobación de Madrid 112.

La actualización se realizará con cambio de servidores. De esa manera la vuelta atrás será inmediata ya que el cambio a los nuevos servidores se activará en el momento de la puesta a producción, sin apagar los servidores en servicio. Asimismo el adjudicatario entregará un plan de contingencias, que será sometido a la aprobación de Madrid 112, que minimice el impacto operativo en el Servicio 112.

4.2.2. Requisitos de Instalación

La instalación se efectuará sobre nuevos servidores Avaya Virtualized Platform (AVP) que proporcionarán un entorno virtualizado para las aplicaciones Aura. Además sobre este nuevo HW se instalarán nuevas aplicaciones Avaya necesarias para Release 7, como el System Manager.

Se realizarán los siguientes trabajos:

- Toma de requerimientos.
- Revisión del sistema actual
- Backup de las configuraciones actuales.
- **Sede principal**
 - Instalación de los servidores Avaya
 - Actualización de la plataforma ACM en modo AVP con cambio de servidores.
 - Actualización de las tarjetas de los media Gateways (Firmware Upgrade) en los sistemas principal
 - Activación de licencias
 - Implementación del software.
 - Migración de las configuraciones
 - Actualización de las plataformas a la nueva versión

- Instalación y configuración de Avaya Aura Utility Server
- Instalación de una nueva plataforma Avaya System Manager (SMGR) para gestión de la plataforma ACM 7.x
 - Instalación y configuración de las nuevas plataformas SMGR
 - Integración de SMGR con la plataforma ACM del cliente.
 - Configuración de las entidades
- Actualización de la plataforma AES en modo AVP con Cambio de servidores
 - Actualización de las plataformas a la nueva versión (AES HA) de los sistemas principal y respaldo
 - Integración con ACM
- Actualización de la plataforma CMS principal con cambio de hardware.
 - Actualización de la plataforma CMS a la versión 18.0
 - Migración de los datos históricos.
 - Actualización del script (interface) de alta disponibilidad HA (HA ADMIN SYN).
- Pruebas de funcionalidad, alta disponibilidad y contingencia nuevo sistema AVAYA v7
- Actualización Genesys T-Server a versión compatible 8.5 con AES 7
- Pruebas Integradas solución completa de Emergencias de Madrid 112 (Avaya v7, Genesys, Syscom, GICE)
- Paso a producción.
- Soporte a la puesta producción
- **Sede respaldo, trabajos similares a los descritos para la sede principal.**

4.3. Requisitos de Gestión

4.3.1. Plan de Gestión del Contrato

El adjudicatario establecerá la Planificación del 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.

Una vez aprobada la Planificación por Madrid 112, constituirá la base y el marco para toda la planificación del contrato, así como para la verificación y seguimiento de los Informes de Seguimiento del Contrato.

El adjudicatario analizará supuestos de riesgo y sus consecuencias sobre la marcha de la fase correspondiente del Contrato.

4.3.2. Informe de Seguimiento del Contrato

El Contratista entregará los Informes de Seguimiento del Contrato, con la periodicidad y en las fechas definidas por Madrid 112, en las reuniones del Comité de Seguimiento. Las reuniones de Seguimiento, que se convocarán por Madrid 112, se celebrarán con una periodicidad, al menos, quincenal.

El informe de situación de la marcha del Programa estará estructurado en las siguientes partes:

- Estado y progreso de los trabajos (incluyendo las actividades realizadas hasta la fecha, las actividades adelantadas/retrasadas en relación con la planificación/paquetes de trabajo definidos y las actividades previstas para el período siguiente).
- Posibles riesgos y áreas críticas identificadas así como si existen las propuestas de anulación o contención de riesgos, los responsables de su realización y los plazos de cumplimiento.
- Información adicional que considere necesaria Madrid 112 para el mejor seguimiento y control del Contrato.

Si lo estima necesario el Contratista podrá presentar informes adicionales de situación si se produjeran modificaciones en la planificación. En estos informes de situación el contratista deberá determinar de manera inequívoca las modificaciones/variaciones respecto a la planificación previa.

Madrid 112 podrá solicitar al Contratista, en cualquier momento, que presente informes complementarios a los de situación sobre asuntos específicos con el fin de estudiar con mayor profundidad aquellos aspectos que no queden suficientemente explicados en el informe de situación o bien que estime que son relevantes para el desarrollo del Contrato.

4.3.3. Requisitos de Garantía

El adjudicatario incluirá una garantía mínima de dos años, dentro del precio del contrato, a partir de la fecha de aceptación.

4.3.4. Plan de Formación

El adjudicatario incluirá un Plan de Formación teórico y práctico, sobre la Administración y Mantenimiento básicos de los Sistemas de Comunicaciones de Voz, que se someterá a la aprobación de Madrid 112. No obstante, a requerimiento de Madrid 112, el adjudicatario adaptará el alcance de dicho Plan de Formación a las necesidades reales de Madrid 112. La formación se impartirá en las instalaciones de Madrid 112.

4.3.5. Documentaciones

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 Madrid 112.

4.3.6. Pruebas

El Contratista elaborará un Plan de Pruebas tanto para el Centro Principal como el de Respaldo, que será sometido a la aprobación de Madrid 112. En este plan se establecerán las revisiones, inspecciones, auditorías y pruebas.

Adicionalmente el Contratista elaborará un Plan de Pruebas de contingencia sobre las plataformas del Centro Principal y de Respaldo.

El Contratista planificará las pruebas formales a realizar, su calendario y su documentación.

Madrid 112 se reserva el derecho de:

- Definir los casos de prueba adicionales necesarios hasta alcanzar una cobertura que considere suficiente.
- Participar en todas las pruebas en que considere conveniente su presencia.
- Seleccionar un subconjunto de las pruebas realizadas por el Contratista, tras analizar los resultados de las mismas y repetir junto con él dicho subconjunto para comprobar su correcta realización, la idoneidad de los formatos y de la documentación, y la ausencia de ambigüedades en el análisis de resultados.

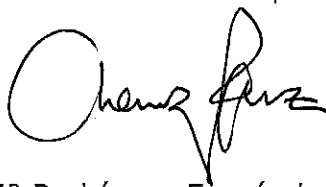
El contratista se compromete a actuar ante los rechazos aparecidos en las pruebas subsanando las deficiencias encontradas.

5. Convenciones Notacionales

ACD	<i>(Automatic Call Distributor) Enrutador automático de las llamadas entrantes</i>
CP	<i>Centro Principal</i>
CR	<i>Centro de Respaldo</i>
Cr	<i>Centro Remoto</i>
CTI	<i>(Computer telephony integration) Integración de Telefonía y Ordenador</i>
Data Center	<i>Centro de Gestión de Datos</i>
EDAM	<i>Sistema de Explotación de Datos de Madrid 112</i>
HW	<i>(Hardware) Las partes tangibles de un sistema informático</i>
TAS	<i>Terminal de Atención y Seguimiento</i>
TAS-M	<i>Terminal de Atención y Seguimiento Móviles</i>
TI	<i>Terminal de Información</i>
TIC	<i>Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones</i>
PABX	<i>(Private Automatic Branch Exchang) Centralita de conmutación automática</i>
SIGE	<i>Sistema Integrado de Gestión de Emergencias</i>
SLA	<i>(Service Level Agreement) Acuerdo de nivel de servicio</i>
SW	<i>(Software) El soporte lógico de un sistema informático</i>

En Pozuelo de Alarcón, a 10 de Febrero de 2017

El Director de Desarrollo Corporativo



Jose Ma Rodríguez Fernández