



RESOLUCIÓN

Registro:

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que prueba el original.

AGENCIA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS MADRID 112

Comunidad de Madrid

Unidad administrativa:

ÁREA DE CONTRATACIÓN

Exp.: A/SUM-047135/2023

Resolución de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, por la que se dispone el inicio del expediente de contratación titulado “Suministro e instalación de equipamiento para la actualización de la plataforma Avaya del servicio 112 integrado en la ASEM 112”

De conformidad con lo que establece el artículo 116 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, y en uso de las atribuciones que me han sido conferidas por las disposiciones vigentes,

RESUELVO

Autorizar el inicio y ordenar la tramitación del expediente de contratación titulado Suministro e instalación de equipamiento para la actualización de la plataforma Avaya del servicio 112 integrado en la ASEM 112, cuyo presupuesto base de licitación asciende a 476.120,53 euros.

Motivación de la necesidad del contrato:

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 número de emergencias 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 (ubicado en el Paseo del Río, 1 – 28223 Pozuelo de Alarcón) y un centro de respaldo (ubicado en la Avd. Punto Com, 31 – 28805 Alcalá de Henares), interconectados entre sí a través de una red redundante de telecomunicaciones que soporta el tránsito de llamadas 112. Dentro de la plataforma tecnológica, como elemento principal, se incluyen los sistemas de comunicaciones de voz tanto en el centro principal como en el centro de respaldo.

Se debe llevar a cabo la actualización de la plataforma Avaya Aura Communication Manager (ACM) de Madrid 112 a la versión Communication Manager 10. La plataforma Avaya contempla la actualización (upgrade) de todos los sistemas a la nueva versión 10 sobre los nuevos servidores que se suministrarán e instalarán en los centros principal y de respaldo de Madrid 112.

Dada la alta especialización que requiere el manejo de los sistemas enunciados, y la capacidad técnica y legal para introducir modificaciones en los sistemas de comunicaciones de voz de la plataforma tecnológica de Madrid 112, se hace preciso la contratación externa de los trabajos, con el procedimiento que garantice los extremos descritos.

La empresa TELEFÓNICA SOLUCIONES es el único partner autorizado y certificado por Avaya Comunicaciones España, SLU para vender los productos y soluciones de Avaya de la línea de negocio de Contact Center para el entorno de emergencias Madrid 112, por lo que, de acuerdo con el artículo 168.a) 2º de la LCSP, procede la tramitación del expediente mediante procedimiento negociado sin publicidad.

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD
Y EMERGENCIAS MADRID 112

Firmado digitalmente por: PEDRO ANTON O RU Z ESCOBAR ***4636**
Fecha: 04.04.2023 11: