

CONTRATO: SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPAMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA AVAYA DEL SERVICIO 112 INTEGRADO EN LA ASEM 112.

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 Sistema de Comunicaciones de Voz tanto en el Centro Principal como en el Centro de Respaldo.

La actuación que nos ocupa contempla 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.

Los trabajos a realizar se resumen a continuación:

1. Actualizar el sistema del 112 de Madrid de Pozuelo de la versión actual a la nueva versión V10 sobre dos nuevos servidores ASP e instalación de 8 nuevos Media Gateways G450

2. Actualizar el sistema de respaldo de Techno Alcalá de la versión actual a la nueva versión V10 sobre dos nuevos servidores ASP e instalación de 2 nuevos Media Gateways G450. Dentro de los trabajos de actualización sobre este sistema de respaldo Standalone, se realizará la reconfiguración para que pase a ser un sistema de supervivencia (Survivable Core) antiguo ESS y el CMS continuará siendo un sistema independiente Standalone.

3. Realizar las pruebas de validación de los diferentes componentes de la plataforma que se integran con la Avaya (SIGE, VisionCalidad, eCall e IVR).

En la actualidad, la empresa TELEFÓNICA SOLUCIONES, debido a las especiales condiciones de la infraestructura de Contact Center para el entorno de Emergencias Madrid112, es el único partner autorizado y certificado por Avaya Comunicaciones España, SLU para vender los productos y soluciones de Avaya; y es la única empresa autorizada a proporcionar servicios de instalación, manipulación, configuración, administración, mantenimiento y reparación para dichos productos y soluciones.

Por lo anterior; 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.

Pozuelo de Alarcón, a la fecha de la firma.

**LA SUBDIRECTORA GENERAL
DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

F. mado d g almen e po GUILLERMO MARTIN MARIA JOSE
Fecha 2024 03 21 15 27

Fdo.: M^a José Guillermo Martín