

MADRID 112

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE
EQUIPAMIENTO PARA LA
ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA
AVAYA DEL SERVICIO 112 INTEGRADO
EN LA ASEM 112**

ÍNDICE

1	OBJETO	3
2	ALCANCE	3
3	REQUISITOS TÉCNICOS	3
3.1	Prestaciones.....	3
3.2	Requisitos técnicos generales.....	4
3.3	Requisitos de instalación.....	4
3.3.1	Trabajos a realizar en el Centro Principal en Pozuelo de Alarcón	5
3.3.2	Trabajos a realizar en el Centro de Respaldo (Techno Alcalá)	6
3.4	Material incluido en la instalación	6
4	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LOS TRABAJOS.....	10
4.1	Planificación del contrato.....	10
4.2	Documentación	10
4.3	Pruebas	10

1 OBJETO

El objeto del presente documento tiene como finalidad determinar el alcance y requisitos técnicos que regirán la tramitación del expediente de Suministro e Instalación de equipamiento para la actualización de la Plataforma Avaya de Madrid112.

La actualización (upgrade) de la plataforma Avaya contempla la de todos los sistemas a la nueva versión 10, sobre los nuevos servidores que se suministrarán e instalarán tanto en el centro principal como en el centro de respaldo de Madrid112.

2 ALCANCE

El adjudicatario realizará su mejor propuesta de acuerdo con el contenido de este pliego, que comprende el Suministro e Instalación de equipamiento para la actualización de la Plataforma Avaya de Madrid112.

Los trabajos contemplan la actualización de las actuales centralitas Avaya CM 7.1, además de incorporar las mejoras de la nueva versión de Contact Center Avaya CM10. Esta actualización conlleva un cambio de los actuales servidores existentes en las dependencias de Madrid 112 ubicadas en Pozuelo de Alarcón (en el Paseo del Rio, 1 - 28223) y en Alcalá de Henares (en la Avenida Punto Com, 31 – 28805).

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 actualización de la Plataforma Avaya de Madrid112, mediante la actualización de CM 7.1 a la versión CM 10, discurrirán en las dos sedes correspondientes al Centro Principal (en Pozuelo de Alarcón) y al Centro de Respaldo (en Alcalá de Henares).

Los trabajos 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 ASP para soportar las aplicaciones del ASM, dos por cada Data Center, en el Centro Principal y en el Centro de Respaldo; con ello se pretende 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:

Los trabajos a realizar son los siguientes:

1. Actualizar el sistema del Centro Principal de Madrid 112 (en Pozuelo)

desde la versión actual, CM 7.1, a la nueva versión 10, CM 10, sobre dos nuevos servidores ASP e instalación de 8 nuevos Media Gateways G450 .

2. Actualizar el sistema de respaldo del Centro de Respaldo 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).

3.3.1 Trabajos a realizar en el Centro Principal en Pozuelo de Alarcón

- Instalación de 2 nuevos servidores ASP
- Upgrade de 1 x CM Duplex (2 servidores de CM)
- Upgrade de 1 x Avaya Aura System Manager (SMGR)
- Upgrade de 2 x Avaya Aura Session Manager (ASM)
- Instalación de 2 x Avaya Aura Device Services (AADS) como utility Server
- Upgrade de 2 x Appl Enablm Services
- Upgrade/Instalación de 1 x Avaya Diagnostic Server (ADS) con funcionalidad Secure Access Link (SAL)
 - Upgrade de 1 x Call Management System (CMS) en alta disponibilidad (HA)
 - 1 x CMS Primario
 - 1 x CMS Secundario HA
 - 1 x CMS Interface Admin Sync
- Reemplazar los media gateways actuales por 8 nuevos Avaya Aura Edis Gateway G450

3.3.2 Trabajos a realizar en el Centro de Respaldo (Techno Alcalá)

- Instalación de 2 nuevos servidores ASP
- Upgrade de 1 x CM Duplex Standalone (2 servidores de CM) y convertirlo en supervivencia del sistema CM de Pozuelo (Survivable Core) antiguo ESS
- Upgrade de 1 x Avaya Aura System Manager (SMGR) y convertirlo en SMGR GEO del sistema SMGR de Pozuelo
- Upgrade de 2 x Avaya Aura Session Manager (ASM) y añadirlo como parte del cluster ASM de la solución ASM de Pozuelo
- Instalación de 2 x Avaya Aura Device Services (AADS) como utility Server
- Upgrade de 2 x Appl Enablm Services
- Upgrade/Instalación de 1 x Avaya Diagnostic Server (ADS) con funcionalidad Secure Access Link (SAL)
- Upgrade de 1 x Call Management System (CMS) Standalone
 - 1xCMS Survivable
- Reemplazar los media gateways actuales por 2 nuevos Avaya Aura Media Gateway G450

3.4 Material incluido en la instalación

Se debe incluir en la instalación el suministro de material para cableado de 20 primarios de Madrid1112, tanto en el Centro Principal como en el Centro de Respaldo.

Seguidamente se enumera el software necesario para la instalación de la solución ASM en las dos sedes de Madrid112, en Alta Disponibilidad:

Unidades	Descripción
1	SAL GATEWAY SMALL OVA FOR AVP
1	AURA R10 CM VIRTUAL PLATFORM SOLUTION UPGRADE TRACKING
340	AURA R10 CORE SUITE UPGRADE
800	AURA R10 CORE SUITE UPGRADE/UPLIFT UA

Unidades	Descripción
800	AURA R10 AES UNIFIED DESKTOP /E
230	AURA R10 ASBCE STANDARD SERVICES /E
115	AURA R10 ASBCE ADVANCED SERVICES /E
230	AURA R10 ASBCE STANDARD HIGH AVAIL LIC
115	AURA R10 ASBCE ADVANCED HIGH AVAIL LIC
800	AURA R10 AVAYA MESSAGING BASIC SEAT
800	AURA R10 WORKPLACE IPAD /E
800	AURA R10 WORKPLACE MOBILE /E
800	AURA R10 EC500 /E
800	AURA R10 ONE-X CES /E
800	AURA R10 WORKPLACE FOR WEB /E
800	AURA R10 AVAYA BREEZE USER /E
800	AURA R10 PRESENCE SERVICES UPGRADE /E
160	CC R10 ELITE AGENT ENTITLE LIC
1	SESSION MANAGER R10 SYSTEM UPGRADE ENTIT
1	AURA SYSTEM MANAGER R10 UPGRADE ENTITLE
1	SYSTEM MANAGER R10 VIRTUAL PLATFORM UPGRADE SYSTEM TRACKING
1	AURA SYSTEM MANAGER R10 REDUNDANCY
4	DEVICE SERVICES R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT
1	AURA R10 CM VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT
1	AURA R10 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT
2	SESSION MANAGER R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT
5	SESSION MANAGER R10 ADDITIONAL SYSTEM LICENSE UPG

Unidades	Descripción
1	AURA SYSTEM MANAGER R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT
1	AURA SYSTEM MANAGER R10 REDUNDANCY UPGRADE ENTITLE LIC:DS
1440	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI UPGRADE ENTITLE
2	APPL ENBLMNT R10 ADVANCED TSAPI LARGE UPG ENTITLE
1140	APPL ENBLMNT R10 DMCC UPGRADE ENTITLE
2	APPL ENBLMNT R10 VE VIRTUAL APPLIANCE ENABLEMENT
2	APPL ENBLMNT R10 NEW SYSTEM TRACKING
1	APPL ENBLMNT R10 UPGRADE SYSTEM TRACKING
1	APS NETWORK READINESS ASSESSMENT
4	POWER CORD EUROPE
1	AURA R10 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT
2	SESSION MANAGER R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT
1	AURA SYSTEM MANAGER R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT
300	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI UPGRADE ENTITLE
2	APPL ENBLMNT R10 ADVANCED TSAPI LARGE UPG ENTITLE
2	APPL ENBLMNT R10 VE VIRTUAL APPLIANCE ENABLEMENT
2	APPL ENBLMNT R10 NEW SYSTEM TRACKING
1	APPL ENBLMNT R10 UPGRADE SYSTEM TRACKING
276	CMS R17+ TO R19 AGENT UPGRADE ENTITLE
21	CMS R17+ TO R19 SUPERVISOR UPGRADE
1	CMS R17+ TO R19 INITIAL ACD UPGRADE
2	CMS R17+ TO R19 ODBC/JDBC SUBS UPGRADE

Unidades	Descripción
1	CMS R19 CLINT PROPRIETARY INTERNAL
1	CMS R19 VIRTUAL PLATFORM UPGR SYS TRACK
1	CMS R19.2 VE VAPP FOR LINUX SYSTEM
1	SA PREFER SUPT UPG CMS R19 TRACKING
1	CMS R18 TO R19 ADMIN SYNC UPG ENTITL
21	CMS R19 HIGH AVAIL SUPERVISOR UPG
1	CMS R19 HIGH AVAIL INITIAL ACD UPG
2	CMS R17+ TO R19 ODBC/JDBC SUBSCRIPTION UPG
1	CMS R19 CLINT PROPRIETARY INTERNAL
1	CMS R19 VIRTUAL PLATFORM UPG SYS TRACK
1	CMS R19 HIGH AVAIL ACD 2 - 8 UPGRADE
1	CMS R19.2 VE VAPP FOR LINUX SYSTEM
276	CMS R17+ TO R19 HIGH AVAIL/SURVIVABLE AGENT UPG ENTL
2	CMS R17+ TO R19 ODBC/JDBC SUBS UPG
1	CMS R19 CLINT PROPRIETARY INTERNAL
1	CMS R19 VIRTUAL PLATFORM UPGR SYS TRACK
1	CMS R17+ TO R19 SURVIVABLE ACD 2 THRU 8 CONVERSION UPG
1	CMS R17+ TO R19 SURVIVABLE INITIAL ACD CONVERSION UPG
1	CMS R19.2 VE VAPP FOR LINUX SYSTEM
276	CMS R17+ TO R19 HIGH AVAIL/SURVIVABLE AGENT UPGR ENTL

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.

Madrid112 designará un responsable técnico que servirá de interlocutor válido con el adjudicatario.

La Subdirección General de Desarrollo Tecnológico será la unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato. Así mismo, actúa como unidad responsable del contrato.

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 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

CONFORME,
EL CONTRATISTA

Fdo.: M^a José Guillermo Martín