ZKIA./NÚM. 2021/011636
DATA/FECHA 20/12/2021
ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

QUE SIRVE DE BASE PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SUMINISTRO DE LICENCIAS DE USO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE LA POLICIA MUNICIPAL DE BARAKALDO PARA LOS AÑOS 2022-2023

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	1/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ZKIA./NÚM. 2021/011636
DATA/FECHA 20/12/2021
ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

1 INTRODUCCION

El Ayuntamiento de Barakaldo necesita poner en funcionamiento un sistema informatizado de gestión especializado para cuerpos y fuerzas de seguridad, y en especial Policías locales, que cubra las necesidades de la Policía Local de Barakaldo. Que permita integrar la mayor parte de las distintas fuentes de datos. Que **permita la transformación digital en el Servicio**.

Lo que se pretende es simplificar tareas y procedimientos evitando todo trabajo repetitivo y duplicidad de la información y dispersión de la información y que en definitiva mejore la eficacia y eficiencia en el desempeño de las funciones del personal adscrito a la Policía Local, que a la fecha del presente pliego se compone de un colectivo de 143 puestos según la Relación de Puestos de Trabajo vigente.

Con la incorporación de nuevas funcionalidades internas, requisitos, tramites jurídicos, convenios con otras administraciones en diferentes materias, los cuales deben ser ejercidos diariamente por los integrantes del cuerpo de Policía Local que permita acceder a diferentes servicios, aplicaciones y prestaciones de los que no se puede disponer actualmente con su plataforma actual; con máxima disponibilidad.

2 OBJETO

El objeto de este contrato es:

- Suministro de un sistema de modalidad Saas (software as a Service) para el uso del sistema de gestión integrado de la Policía Municipal de Barakaldo. Es un modelo de distribución para el uso de los sistemas y servicios mediante cuotas..Las cuotas incluyen todos los servicios de soporte técnico y mantenimiento, actualizaciones de mejoras futuras de nuevas funcionalidades y mantenimiento evolutivo de los sistemas.
- Contratar un sistema de Hosting, que consiste en el alojamiento del sistema en los servidores de la empresa securizados en la nube.
- Servicios de implantación, configuración, formación y migración.

Código del vocabulario común de contratos públicos (cpv), que corresponde al objeto del contrato:

48218000-9 Paquetes de software de gestión de licencias.

72000000-5 Servicios TI:consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

3 DESCRIPCION DE LOS REQUERIMIENTOS

3.1 Requerimientos técnicos.

3.1.1 Entorno operativo.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	2/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA DATA/FECHA ZKIA./NÚM.
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA 20/12/2021 2021/011636

La modalidad SaaS requerida será el servicio de **alojamiento** de los servidores necesarios en un Cloud privado con redundancia, balanceo de carga y cluster (2 servidores), con su consiguiente mantenimiento preventivo y servicio de guardia para incidencias criticas.

Los servicios en modalidad SaaS incluirán la seguridad de la información y las comunicaciones, como su disponibilidad en todo momento.

El acceso a la plataforma desde los puestos de trabajo de la Policía Local es responsabilidad del Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica, requiriendo de los servicios del adjudicataria para su configuración adecuada.

El acceso a la aplicación debe ser de 24 horas los 365 días del año.

El tiempo de respuesta de los diferentes componentes software del sistema debe ser óptimo en todo momento y para todas las funcionalidades, sin que en ningún caso la gestión se vea afectada por una posible lentitud en la explotación.

El sistema deberá estar diseñado parea tener capacidad de ser modulable en el sentido de que pueda ser ampliado por:

- incorporación de más puestos de trabajo.
- incorporación de puestos de consulta.
- incorporación de puestos para dispositivos móviles instalados en smartphone o tablets Android.
- ampliación del número de agentes.

Accesos a la aplicación vía web, visualizable en cualquier navegador, garantizando su funcionamiento por los navegadores que tengan establecido la políticas al respecto del Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento considere.

El rendimiento deberá garantizar la ejecución de transacciones instantáneas simples en tiempos inferiores a 4 segundos, la ejecución de transacciones instantáneas de complejidad media, en tiempos siempre inferiores a 6 segundos; estos tiempos se medirán excluyendo los tiempos de ejecución acumulados debidos a causa ajenas al sistema, como por ejemplo disponibilidad de servicios de terceros o velocidad de líneas de comunicaciones.

Se deberá aportar detalle de infraestructura hardware destinada en el cloud.

La empresa adjudicataria será la responsable de dotar de la infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento del sistema propuesto.

El entorno operativo deberá cumplir toda la legislación de aplicación vigente al respecto.

Dado que la aplicación del servicio así como la base de datos asociada se alojará en servidores externos a los servidores municipales del Ayuntamiento de Barakaldo, tienen que cumplir las condiciones siguientes:

- Los datos y el servicio tendrán que estar alojados en servidores ubicados dentro del Espacio Económico Europeo.
- Servidores dimensionados para garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación de acuerdo con las necesidades indicadas iniciales y las que la evolución propia del proyecto requiera en cada momento.
- Monitorización 24x7x365 de los servidores, parta prevenir y responder a cualquier incidencia que impida el acceso y la correcta ejecución de la aplicación así como de posibles ataques o intentos de intrusión no autorizados.
- El prestador del servicio “cloud” (sea el propio licitador o un tercero) deberá acreditar la posesión de las diferentes certificaciones relativas a la prestación del servicio:

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	3/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA DATA/FECHA ZKIA./NÚM.
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA 20/12/2021 2021/011636

- Datacenter certificado TIER III o superior
- Certificación ISO 20000
- Certificación ISO 27001
- Certificación ENS nivel alto en prestación de servicios Cloud

- Como medidas técnicas de seguridad, deberá contar con las siguientes:
  - Doble barrera redundante de seguridad perimetral UTM, de dos fabricantes diferentes.
  - Barrera perimetral redundante y propósito específico anti DDoS (denegación de servicio)

- Se realizarán los servicios necesarios para realizar copias de seguridad y recuperación de la base de datos y aplicaciones instaladas. El Ayuntamiento, en cualquier momento, podrá solicitar copia del sistema para su salvaguarda o migrar a otro cloud privado o propio.
  El almacenamiento de las copias de seguridad deberá ser en datacenter independiente del datacenter principal.

La comunicación desde los puestos de trabajo municipales será responsabilidad del Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Barakaldo. Requiriendo la colaboración del adjudicatario para que sea la más optima posible.

Se garantizará el espacio de alojamiento en el servidor necesario para almacenar toda la información de todos los años de duración del contrato.

Dado que el sistema elegido se basa en la instalación del software en modo servicio ó SaaS, por lo que se debe incluir en la oferta técnica el detalle del modelo de securización de las conexiones entre las infraestructuras y los sistemas del Ayuntamiento con los que se exige una integración, asía como información sobre las configuraciones de red, ancho d banda, latencia esperada, etc.

Todo el licenciamiento de todos los sistemas software subyacentes a la aplicación correrá por cuenta del licitador o del prestatario del servicio cloud (licencias de hypervisores, de sistemas operativos, de bases de datos, de virtualización de aplicaciones, etc.)

Todo lo descrito en este punto se refiere a un entorno de producción. El adjudicatario, además, deberá proporcionar un entorno de preproducción destinado a la formación de usuarios, pruebas de nuevas funcionalidades. Este entorno de preproducción deberá ser recreado (copia exacta de los datos de entorno de producción) a demanda del Ayuntamiento.

3.2 Requerimientos funcionales

3.2.1 Características generales

- Permitirá la integración con los paquetes ofimáticos open source como Libre Office, y con paquetes existentes en el mercado, en concreto con productos Microsoft en cualquiera de sus versiones para realizar exportaciones a textos y a hojas de cálculo. Exportación de listados a PDF, Open Office, Libre Office, RTF, Excel, Word, XML, texto como mínimo.
- Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en diseño, acceso, control de usuarios y en la administración de la misma, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Permitirá la personalización de los documentos impresos, bien sustitución de las plantillas existentes como mediante la adición de nuevas plantillas.
- Identificación de usuarios mediante usuario y contraseña.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	4/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA DATA/FECHA ZKIA./NÚM.
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA 20/12/2021 2021/011636

- El sistema permitirá definir controles de acceso por usuario, siendo obligatorias las siguientes funcionalidades:
  - Establecer perfiles de acceso por usuario individual
  - Posibilidad de crear grupos de usuario, con el fin de facilitar la administración de permisos y accesos.
- Generador de consultas SQL de forma amigable
- Posibilidad de adjuntar cualquier tipo de documento, fotografía, video,…
- Integración con Google Maps.
- Capacidad de firmar documentos con certificados electrónicos reconocidos por la legislación vigente.

3.2.2 Características especificas de la aplicación de gestión policial.

Los requisitos funcionales mínimos a satisfacer la aplicación serán los siguientes:

- Multiusuario, garantizando lo explotación por el colectivo de la Policía Municipal actual de 143 puestos.
- Gestor de privacidad, para cada registro pueda ser privado o compartirse con otros usuarios.
- Registro, gestión y despacho de llamadas de avisos.
- Gestión organización policial; estructura interna, departamentos, negociados, personas y organizaciones externas Policía (Municipio).
- Gestión de fichas de personal; agentes, jefes y mandos, Policía de proximidad, movilidad, eternos, etc.
- Gestión de órdenes de servicio y asignación de patrullas/tareas con capacidad de filtro automático de efectivos programados/disponibles según cuadrante.
- Gestor de cuadrante de servicios con las siguientes funcionalidades:
  - Generación anual de forma automática del cuadrante
  - Generar el cuadrante por periodos, manteniendo el nuevo periodo una concordancia, o no, con el periodo anterior.
  - Filtrado de cuadrante por agente, grupo, cargo, turnos y cualquier elemento del cuadrante, y en cada caso mostrar el número de efectivos.
  - Representación de estado de los turnos por color en función de efectivos disponibles. Agrupación de grupos por colores.
  - Capacidad de intercambio o copiado de turnos entre agentes entre fechas.
  - Consulta siempre disponible del cuadrante original, y de los distintos cambios realizados.
  - Consulta de turnos y horas realizadas por agente. Así como realizar resumen de dichos turnos y horas.
  - Gestión de jornadas de horas extras a realizar, dando opción a los agentes se apunten voluntariamente para realizarlas y por otro lado que la aplicación pueda proponer agentes que puedan realizarlas revisando criterios fijables, tales como: cargo, antigüedad, horas hechas anteriormente.
- Registro de novedades e informes complementarios.
- Registro de entrada y salida de documentos auxiliar de la Policía.
  - Registro de entrada; incluyendo fax, e-mails.
  - Registro de salida, incluyendo fax, emails y telefonemas.
- Carpetas unificadas de expedientes policiales.
- Gestión de atestados de tráfico y policía judicial. Realización de denuncias, atestados judiciales, atestados de tráfico y administrativos con inclusión de todo tipo de diligencias, actos, reportajes fotográficos, anexos, etc.
- Croquizador de accidentes integrado en la aplicación (posibilidad de utilizar ficheros GIS a escala o imágenes vectoriales).
- Libro de Detenidos Adultos, Libro de Detenidos Menores y Libro de Identificaciones.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	5/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA DATA/FECHA ZKIA./NÚM.
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA 20/12/2021 2021/011636

- Gestión de vehículos abandonados. Todos los proceso se podrán hacer manualmente o de forma automática desde un asistente.
- Consultas de ciudadanos y vehículos.
- Inspecciones de establecimiento y obras.
- Desperfectos urbanos, cortes de calle y permisos de quemas.
- Gestión de objetos perdidos, animales y vados.
- Gestión de almacén. Con control de stock por talla, longitud de piernas, número de serie. Listado de stock bajo mínimos. Gestión de revisiones internas o externas de material. Dotación de material tanto de agentes como a vehículos.
- Gestión de compras y partidas económicas.
- Comunicados internos, tablón de anuncios policial modo calendario.
- Envíos de comunicados internos entre agentes o a los grupos operativos.
- Gestión de tareas de agentes, con posibilidad de reasignación y trazabilidad de la tarea.
- Registro de visitas.
- Citaciones judiciales de agentes y vecinos. Agenda de juicios de agentes en modo calendario.
- Localización permanente e informe de resultados para el juzgado.
- Policía tutor: gestión de expedientes de menores con sus actuaciones, absentismo, expulsiones.
- Decomisos con posibilidad de realizar varias salidas del efecto intervenido.
- Gestión de operativos con inserción de las horas trabajadas por los agentes y listados-fichero con resúmenes de horas para que el Ayuntamiento gestiones su posible compensación económica.
- Gestión de la flota de vehículos policiales, con posibilidad de inserción de incidencias, kilómetros, combustible, revisiones, ITV, limpiezas, etc.
- Gestión de armas de agentes: particulares y reglamentarias. Gestión de sus revisiones
- Gestión de munición y ejercicios de tiro.
- Gestión de armas de ciudadano: 4ª categoría. Gestión de sus revisiones.
- Gestiones varias tales como:
  - Puestos de mercado
  - Denuncias por actas administrativas
  - Protocolos de actuación y registro de telefonemas.
- Gestor de alarmas para que los usuarios puedan recibir avisos en la aplicación en tiempo real.
- Confección de memorias estadísticas entre fechas.
- Cuadro de mando donde poder geolocalizar en un mapa la información de las diferentes áreas de trabajo, entre ellos: novedades, denuncias, registros de entrada y salida, objetos perdidos, depósitos, vehículos abandonados, multas, violencia, mediación, atestados, desperfectos urbanos, informes, etc. Todos los datos que disponga la solución.
- Solicitudes de licencias y permisos.
  - Generación de solicitudes de licencias-permisos y prolongaciones.
  - Gestión de las solicitudes por parte de los administradores.
  - Creación del convenio municipal con días-horas a disfrutar.
  - Diferentes niveles de administración.
- Envío automáticos de emails de partes diarios a diferentes cuentas configuradas.
- Envío de emails por parte del usuario desde la aplicación.
- Modulo de violencia de genero / domestica:
  Para gestionar expedientes de cualquier tipo de violencia. Con inserción en el expediente de ilimitados agresiones y victimas. Gestión de las órdenes de alejamiento y medidas dictadas. Gestión de seguimiento de visitas. Avisos con el cumplimiento de fechas: finalización de la orden, próximas visitas. Listados con estadísticas y gráficos
- Modulo de mediación policial:

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	6/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ZKIA./NÚM. 2021/011636
DATA/FECHA 20/12/2021
ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

Para gestionar expedientes de cualquier tipo de mediación, con la inserción en el expediente de ilimitados reclamantes y reclamados. Gestión de seguimiento de visitas. Avisos por fechas. Listados con estadísticas y gráficos.

- Modulo de Protección civil.
- Protección de viviendas / edificios / urbanizaciones
- Gestión y control de comercios / industrias /organismos
- Gestión libro telefonemas; libro de llamadas realizadas y recibidas

4 INTEGRACIONES

El sistema deberá tener posibilidad de integrarse con otros sistemas en los dos sentidos.

Cuando sea necesario, por temas de disponibilidad de servicios de integración, el Ayuntamiento dispondrá un servidor en su red que actuará en modo pasarela entre el sistema de gestión policial y un proveedor de información solo accesible para la red administrativa, caso de la DGT por ejemplo.

Será de responsabilidad del adjudicatario la instalación de servidor-pasarela indicado, para ello contará con los recursos del Servicio de Organización Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Barakaldo.

Buscador de información en fuentes externas desde cualquier pantalla de la aplicación, como mínimo con DGT y el actual Padrón Municipal.

El sistema deberá estar integrado con el proyecto “DATAPOL”, intercambio de datos entre las Policías Locales y el sistema vasco de Seguridad Pública – Ertzaina.

El sistema deberá disponer de capacidades para que el Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del ayuntamiento, dentro de sus funciones, tenga acceso a la capa de integración, API y sistema de gestión de base de datos para la realización de consultas con objeto de conciliaciones e integración de carácter de explotación de los datos.

Los licitadores indicarán claramente detalle de las integraciones disponibles, detallando su alcance y funcionalidades, presentando, en el caso de ser posible, certificado de implantación de esa integración en otras entidades.

5 MIGRACION DE DATOS

El adjudicatario deberá proporcionar formatos-procedimientos de carga de información masiva para el arranque de la explotación.

El Ayuntamiento de Barakaldo, por medio de su Servicio competente de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica y la colaboración de su Policía Local, pondrá sus recursos para el tratamiento de la información que se considere viable para su migración a la plataforma que tiene por objeto este pliego.

6 FORMACIÓN

Desarrollo y ejecución de un plan de formación que garantice tanto la capacitación funcional como técnica del Área de Seguridad del Ayuntamiento de Barakaldo.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	7/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ZKIA./NÚM. 2021/011636
DATA/FECHA 20/12/2021
ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

Se deberá presentar un plan de formación para:

- Los administradores
- Los usuarios formadores (usuarios que deben conseguir un perfil que permita que puedan dar formación a otros usuarios en el sistema)
- Los usuarios

Esta formación en su conjunto deberá tener un mínimo de 5 jornadas.

7 GARANTIA Y SOPORTE

Durante el periodo del contrato el adjudicatario estará obligado a realizar las modificaciones que se produzcan como consecuencia de cambios legislativos, sin que esto suponga coste adicional para el Ayuntamiento de Barakaldo.

El adjudicatario responderá de la perdida, daños y alteraciones que sufra la información registrada con el nuevo aplicativo desde el inicio de la implantación hasta la finalización del contrato, salvo que la causa sea directamente imputable al Ayuntamiento de Barakaldo. Se entenderá como recepción definitiva de la implantación por parte del Ayuntamiento de Barakaldo la correspondiente acta de recepción de la implantación.

La actualización de software contemplará los siguientes aspectos durante el período del contrato:

- Mantenimiento Legal. Cada vez que se publiquen nuevas disposiciones legales de obligado cumplimiento, se desarrollaran las adaptaciones pertinentes en el producto y se pondrá a disposición de la Entidad las versiones adaptadas.
- Mantenimiento Correctivo. Se corregirán las incidencias o errores en el producto que impidan o afecten al uso normal del aplicativo La prioridad será establecida en función de la importancia o gravedad de la incidencia.
- Mantenimiento perfectivo: Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación.
- Revisión y corrección de posibles inconsistencias en los datos provocadas por un incorrecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del producto, o en su caso, derivada de la migración de datos.

En la oferta se detallará el modelo de soporte, incluyendo horarios y canales de atención.

El suministrador pondrá a disposición de los técnicos y usuarios del Ayuntamiento un Servicio de Soporte a Usuarios, que mediante consulta telefónica o correo electrónico resuelva, en el menor tiempo posible, las diferentes incidencias que puedan surgir en la explotación de la herramienta informática.

El soporte contemplará:

- Atención al usuario
  Pudiendo llamar cualquier usuario de la plataforma para:
  - Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones en cualquiera de sus módulos, de tipo conceptual, tanto por vía telefónica como telemática.
  - Resolución de incidencias del entorno de explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento.
- Soporte técnico:

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	8/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ZKIA./NÚM. 2021/011636
DATA/FECHA 20/12/2021
ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

- Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones así como su administración, tanto por vía telefónica como telemática.
- Resolución de incidencias del entorno de explotación directamente relacionadas con la solución que deriven de su mal funcionamiento.

7.1 Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

La criticidad del servicio hace necesario la definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) en cuanto a tiempos de respuesta y resolución de incidencias que puedan surgir sobre los servicios prestados (incidencias de seguridad, dudas o solicitudes de información, caídas del servicio, …).

Se considera el horario de servicio entre las 9:00 hasta las 17:00 horas de lunes a viernes.

- Consultas:
  - Tiempo de atención desde el momento de la notificación de la consulta:
    - Consultas 2 horas
- Incidencias:
  - Incidencias leves o moderadas (aquellas que no implican una parada del servicio):
    - Tiempo de respuesta máxima: 12 horas
    - Tiempo de resolución máxima: 48 horas
  - Incidencias graves (aquellas que suponen una parada total del servicio):
    - Tiempo de respuesta máxima: 2 horas
    - Tiempo de resolución máxima: 8 horas

Incidencias: Se trata de incidencias que afectan a la operativa de la aplicación de forma que impida la continuación del trabajo normal con la misma, afectando al servicio y al ejercicio de sus funciones
Tiempo de respuesta: tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada empresa empieza a trabajar para su resolución.
Tiempo de resolución: tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que la mencionada empresa facilita una solución que resuelva el problema

En caso de superar esos plazos se deberá justificar dicho retraso en la resolución del asunto planteado, fijando un nuevo plazo de resolución para que el Ayuntamiento tenga constancia.

Para efectuar tareas de mantenimiento programado la adjudicataria tendrá que contactar con el Servicio de Organización, sistemas e Innovación Tecnológica del ayuntamiento con el fin de habilitar el mecanismo más conveniente en cada caso, para llevar a cabo las tareas requeridas, así como consensuar la ventana de mantenimiento más idónea. Las mencionadas ventanas de mantenimiento se encontrarán, en general, fuera del intervalo de 8:00 a 20:00 horas, excepto circunstancias excepcionales así valoradas.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	9/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ZKIA./NÚM. 2021/011636
DATA/FECHA 20/12/2021
ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

8 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Serán las que tengan por objeto desarrollar las prescripciones del presente pliego.

Para el ejercicio y desarrollo de sus funciones, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Administración de la marcha de los trabajos encomendados.
- Establecer servicios de inventario y archivo que contendrán la documentación de todas las tareas realizadas. Estos archivos estarán permanentemente a disposición de la Administración.
- Aportar, para la realización del objeto del contrato, los medios propios de toda índole necesarios de cara al soporte técnico que puedan necesitar para llevar a efecto con éxito los trabajos de consultoría objeto del presente concurso. Contarán para ello con el (los) necesario(s) centro(s) de soporte y los medios de formación adecuados.
- Corregir y modificar los distintos trabajos realizados si no fueran de conformidad del Director del Contrato.

El contratista deberá establecer y comunicar al Ayuntamiento los responsables:
- De los productos
- De relaciones con el Ayuntamiento para el seguimiento y control de los servicios

Cualquier cambio de los mismos deberá ser comunicado al Ayuntamiento y aceptado por el mismo.

El adjudicatario será responsable, enteramente, de la exactitud de los trabajos y en general, de los resultados que proporcione a la Administración.

9 CERTIFICACIONES

Además de la documentación exigida para el hosting, los ofertantes tendrán que presentar junto con la Memoria Técnica los siguientes certificados o equivalentes:

- ISO/IEC 27001:2013.- Certificado de Calidad en Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información.
- UNE-EN-ISO 9001:2015.- Certificado de Calidad
- UNE-EN-ISO 14001:2015.- Certificado de Calidad en cuanto a Gestión Medio Ambiental
- EFQM + 600.- European Foundation For Quality And Managemente (Certificación Calidad y Excelencia empresarial).
- ISO 20000.- Gestión de servicios de Empresas que presta tecnología de Información en calidad y buenas prácticas
- ISO 22301.- Gestión de la Continuidad de Negocio
- Certificado ENI.- (Esquema Nacional Interoperabilidad)
- ENS.- Esquema Nacional Seguridad Categoría Alta

Además, declaración responsable de cumplir con:

- Protección de datos LOPD -RGPD.
- LSSI-CE.- Ley Servicios Sociedad de la Información y Comercio Electrónico
- Certificada en PRP (Protección de Riesgos Penales)
- Cumplimiento “Compliance”

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	10/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA DATA/FECHA ZKIA./NÚM.
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA 20/12/2021 2021/011636

- Local Score (Verificación Economía Circular)

10 ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LA MEMORIA TECNICA

Con independencia de que el licitador pueda adjuntara su oferta cuanta información complementaria consideré de interés, deberá contener como mínimo la siguiente estructura:

- Índice
- Identificación de la oferta y resumen ejecutivo. Acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego
- Características Generales de la Solución Ofertada.
  - Técnicas
  - Funcionales
- Memoria del Proyecto:
  - Descripción del proyecto
  - Metodología que se sigue en la ejecución del proyecto
  - Plan del Proyecto
  - Equipo de Trabajo
  - Arquitectura de la solución
  - Certificaciones exigidas en los puntos 3.1.1 y 10
- Condiciones del mantenimiento
- Relación de clientes a los que estén prestando los mismos servicios objeto del presente contrato, referidos a municipios de tamaña similar en cuanto a población al Ayuntamiento de Barakaldo.

11 DOCUMENTACIÓN DERIVADA DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LAS ACTUALIZACIONES

El contratista deberá entregar al Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Barakaldo documentación derivada de su implantación y de las sucesivas actualizaciones que se realicen del sistema, siendo esta:

- Manuales de usuario
- Modelo de datos lógico y físico
- Gestión de usuarios
- Manual administración del sistema
- Manual de requerimientos y de instalación

12 PORTABILIDAD DE LOS DATOS

La portabilidad significa que el proveedor ha de obligarse, cuando pueda resolverse en contrato o la terminación del servicio, a entregar toda la información al Ayuntamiento de Barakaldo en formato que se acuerde, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar porque se traslade a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización, en el plazo establecido por el Ayuntamiento en el plan de devolución del servicio, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

En particular, el Ayuntamiento podrá exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información o a un nuevo prestador del servicio cuando considere inadecuada la intervención de algún subcontratista o la transferencia de datos a países que estime no aportan garantías adecuadas.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	11/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA DATA/FECHA ZKIA./NÚM.
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA 20/12/2021 2021/011636

13 GARANTIAS DE BORRADO DE DATOS UNA VEZ EXTINGUIDO EL CONTRATO

Una vez extinguido el contrato el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite el Ayuntamiento de Barakaldo y, en todo caso, al finalizar el contrato.

Estos mecanismos deberán ser descritos en la oferta, siendo requerido al proveedor a la terminación del contrato una certificación de la destrucción de todos los datos. Certificación donde también garantice en caso de haber realizado subcontrataciones, que los subcontratistas han borrado los datos a los que hayan tenido acceso.

14 PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento, mediante la suscripción del correspondiente contrato de encargo de tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD.

15 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR EN LA PROPUESTA

Las proposiciones deberán presentarse en un único archivo electrónico que contendrá:

- La Declaración Responsable presentada conforme al modelo fijado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares como Anexo I.
- La proposición económica presentada conforme al modelo fijado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares como Anexo II.
- Memoria Técnica (según punto 10 del presente Pliego).
- Certificaciones (según punto 9 del presente Pliego).

16 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

En cumplimiento de lo prescrito en el art. 202 de la LCSP, se establece como condición especial de ejecución de este contrato, el mantenimiento o mejora de los valores medioambientales que puedan verse afectados por la ejecución del mismo, con condiciones como es el evitar el uso de papel en las comunicaciones que se deban realizar en su ejecución, con el consiguiente ahorro energético y de agua, además, los elementos disponen de funciones de ahorro de energía y cumplen los requisitos de consumo energético, lo que favorece el ahorro energético durante su uso, o que el proveedor suministrará conjuntamente los elementos objeto del contrato, con la finalidad de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero que conllevaría la realización del suministro por partes, contribuyéndose con estas condiciones a dar cumplimiento al objetivo que establece el art. 88 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	12/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc

ZKIA./NÚM. 2021/011636
DATA/FECHA 20/12/2021
ALKATEAREN DEKRETU LIBURUA
LIBRO DE DECRETOS DE ALCALDIA

Al finalizar la ejecución del contrato, el adjudicatario presentará una declaración responsable en la que manifieste el cumplimiento de estas condiciones.

17.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Las modificaciones solo podrán realizarse cuando se den las condiciones que establece el artículo 204 de la LCSP. Serán obligatorias para el contratista aquellas que impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que no exceda del 20% del precio inicial del contrato, IVA excluido.

Durante la duración del contrato puede ser que las necesidades municipales hagan cambiar el número de suscripciones por los siguientes motivos:

- Incrementos en la plantilla de Seguridad Ciudadana.
- Incorporación de nuevas funcionalidades o módulos.

Las modificaciones serán acordadas por el órgano de contratación previa tramitación del procedimiento previsto en los artículos 191 de la LCSP y 102 del RGLCSP, se formalizarán conforme a lo dispuesto por el artículo 153 de la LCSP, previo ajuste de la garantía definitiva, en su caso, y se publicarán con arreglo a lo dispuesto por el artículo 207 de la citada LCSP.

18-. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

No procede

EL SUBCOMISARIO JEFE
José Félix Segurola Rodríguez

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.
Dokumentuak egiaztatzeko URLa (barneko dokumentazioa izan ezik) / URL para verificar documentos (excepto documentación interna): https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/verificarCove.do

Sinatzailea / *Firmado por*	JOSE FELIX SEGUROLA RODRIGUEZ (Komisariorde Burua / Subcomisario Jefe)		
EKS(Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV(Código Seguro de Verificación)*	742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc	**Eguna eta ordua** *Fecha y Hora*	10/12/2021 14:07:43
Erakundea/*Organismo*	psf.izenpe.com	**Orrialdea**/*Página*	13/13

742f2416-0d59-4a40-b4af-4c5601b709fc