Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2024/CO_NSER/0021

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO Negociado sin publicidad

Expediente : **2024/CO_NSER/0021**

Titulo : **SERVICIO DE MANTENIMIENTO PLURIANUAL DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES CALYPSO DE LA POLICÍA LOCAL DE VITORIA-GASTEIZ**

Departamento : **SEGURTASUNA - SEGURIDAD**

Código CPV : **72267100**

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	BUENO IZQUIERDO, ADOLFO (Jefatura de Unidad de Gestión y Recursos de Seguridad)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/10/2024 11:53:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/6

UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PLURIANUAL DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES CALYPSO DE LA POLICÍA LOCAL DE VITORIA-GASTEIZ

1. Introducción

La Policía Local de Vitoria-Gasteiz implantó en el año 2023 en su central de operaciones un sistema de integración de comunicaciones denominado CALYPSO, para cubrir las necesidades propias en cuanto a la atención de emergencias.

Toda vez que se trata de un sistema crítico para la atención de la ciudadanía en cuestiones de emergencia, para la comunicación de sus efectivos, y que debe garantizarse por ello el correcto funcionamiento durante los 365 días del año, 24 horas al día, es más que necesario contar con el respaldo de un contrato de mantenimiento acorde a este tipo de sistemas.

La avería o fallo de este sistema, o parte de él puede comprometer seriamente la atención del teléfono de emergencias 092, el desarrollo de la labor policial, y por lo tanto el servicio a la ciudadanía.

El contrato de suministro e instalación contaba con un año de mantenimiento incluido, que se encuentra próximo a vencer.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente documento es definir las condiciones técnicas de aplicación para la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte hardware y software del sistema de comunicación CALYPSO del Cuerpo de Policía Local de Vitoria-Gasteiz, con el fin de mantener su disponibilidad, garantizar su correcto funcionamiento, así como mantener niveles adecuados en los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias.

Formará parte del objeto del contrato la integración con el software policial VINFOPOL, al tratarse de la herramienta utilizada en la Policía Local de Vitoria-Gasteiz, incluidos los trabajos previos para su implantación, toda vez que constituye una nueva funcionalidad en el sistema CALYPSO a mantener.

La empresa adjudicataria se encargará de la prestación de dicho servicio.

3. Características del servicio

3.1. Alcance del mantenimiento y soporte

La oferta incluirá un periodo de mantenimiento y soporte de 3 (TRES) anualidades, prorrogables por 2 (DOS) más.

Abarcará todas las tareas que sean necesarias de cara a la conservación y mantenimiento (preventivo), reparación (correctivo) y de actualización y mejora de programas y equipos (evolutivo) que componen el sistema CALYPSO, y que se detallan a continuación:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	BUENO IZQUIERDO, ADOLFO (Jefatura de Unidad de Gestión y Recursos de Seguridad)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/10/2024 11:53:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/6

UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4

Hardware	
Servidor Matriz de Comunicaciones	2
Servidor VisionCalidad	1
Gateway GSM NEIGATE	2
Appliance 1U RoIP para 4 radios	2
Conversor de 8 puertos serie a IP	1
Teléfono SIP de doble líne 7841 (Altavoces multimedia, y Pedal PTT USB)	6
Safecall PLC, conmutador entre las matrices de producción y backup	1
Licencias de Software	
Licencias de matriz Calypso producción	1
Licencias de matriz Calypso backup	1
Licencias de operadores Calypso	6
Licencias de líneas de telefonía SIP+ GSM y radio Calypso ([6+2]+8)	16
Licencias de líneas de equipos de radio TETRA	8
Licencia del sistema de grabación de líneas telefónicas, radios y agentes ([6+2]+8+6)	22
Licencias de integración con software policial VINFOPOL	6

Incluirá las revisiones preventivas, reparaciones de averías de las máquinas o dispositivos de estas, reposición de piezas, suplencia del equipo averiado mediante otro de reserva, actualización o adaptación de programas, etc.

3.2. Mantenimiento preventivo

Este tipo de mantenimiento tiene por objeto evitar en la medida de lo posible problemas, mediante actuaciones que prevengan los mismos. El mantenimiento preventivo especializado abarca la totalidad del equipamiento (tanto Hardware como Software).

Estas tareas se realizarán de manera remota (revisión de logs, configuraciones del sistema, etc.) e incluirán también dos visitas anuales de mantenimiento preventivo, en las que se realizarán los siguientes trabajos:

- Comprobación del funcionamiento óptimo de todo el sistema
- Comprobación de fuentes de entrada: niveles de sincronización y digitalización y de audio en los puestos de operador
- Eliminación de logs innecesarios por antigüedad
- Backup de la información estadística y compresión de los ficheros que contienen toda la actividad estadística
- Revisión del espacio disponible en discos duros
- Comprobación del espacio utilizado por la base de datos. Los procedimientos de limpieza de la base de datos serán acordados con los servicios técnicos de Policía Local
- Comprobación de los procesos levantados en el servidor para observar el uso de memoria que hacen, para detectar así posibles anomalías y/o errores de configuración
- Revisión de la matriz de comunicaciones
- Revisión del sistema de grabación
- Revisión del S.O (actualización de parches, etc.)

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	BUENO IZQUIERDO, ADOLFO (Jefatura de Unidad de Gestión y Recursos de Seguridad)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/10/2024 11:53:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/6

UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4

Las actuaciones se planificarán y realizarán de acuerdo con un cronograma de actuación que se consensuará con los servicios técnicos de Policía Local.

Con cada actuación de mantenimiento preventivo se elaborará un informe a modo de *check-list* que se enviará a los servicios técnicos de Policía Local.

Si fueran necesarias más intervenciones por motivos ajenos al mantenimiento, estas se se facturarán aparte.

3.3. Mantenimiento evolutivo

Este tipo de mantenimiento engloba la aplicación de *minor updates* y/o parches sobre los sistemas Calypso 2.0 si fueran indicadas/recomendadas por el fabricante / suministrador. Salvo indicación expresa del mantenedor, este tipo de actuaciones se realizarán por el nivel 2 de soporte en coordinación con el nivel 0 de los servicios técnicos de Policía Local.

3.4. Mantenimiento correctivo

Dentro del mantenimiento correctivo se consideran las siguientes tareas que se realizarán bajo demanda:

- Diagnóstico de la incidencia, de cara a preparar un plan de actuación para resolver la misma en el menor plazo posible
- Apertura de *Tickets* de incidencia notificada desde Policía Local
- Resolución de incidencias con el eventual apoyo del primer y segundo nivel de soporte si fuera necesario
- Cierre de incidencias y su documentación
- Gestión de informes periódicos de incidencias

3.5. Disponibilidad y horario de asistencia

La disponibilidad para la recepción de incidencias será modalidad 24x7.

3.6. Canales y horario de asistencia

A la hora de escalar las incidencias a nivel 2, se establece un sistema de ticketing, un teléfono y un email.

Para llamar el nº de soporte telefónico, será necesario haber dado de alta la incidencia en el sistema de ticketing, con objeto de facilitar al operador el número de ticket asignado

La llamada telefónica directa será prioritaria frente al correo, pero se debe indicar el número de ticket asignado con objeto de asegurar la trazabilidad de la incidencia

Se facilitará a los servicios técnicos de Policía Local un Sistema Central de Gestión de Incidencias para el registro de todas las incidencias escaladas a nivel 2, comenzando a partir de ahí su tramitación y escalado según necesidad. Este sistema permitirá realizar la trazabilidad de las incidencias, así como facilitar una métrica sobre número de incidencias, tiempos de resolución, etc.

Acuses de recibo: Toda notificación deberá conllevar un acuse de recibo por el mismo canal que se utilizó para darla de alta, independientemente su confirmación.

Si pasado el tiempo estipulado para la respuesta o resolución de la incidencia no se ha respondido o solventado la misma esta incidencia se trasladará al siguiente nivel. El contacto para ello estará detallado en el apartado “Datos de Contacto”.

El escalado de incidencias se podrá realizar mediante los siguientes canales de atención:

- Mediante el sistema de gestión de incidencias accesible vía web, donde se asignará un ticket a la incidencia y garantizará el seguimiento y trazabilidad de esta. A través de este canal se pueden dar de alta las incidencias en cualquier momento.
- Por teléfono (indicando número de ticket asignado).
- Email de notificaciones (indicando el número de ticket asignado)
- El horario de atención telefónica de asistencia para incidencias del nivel 2 será de 24x7

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	BUENO IZQUIERDO, ADOLFO (Jefatura de Unidad de Gestión y Recursos de Seguridad)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/10/2024 11:53:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/6

UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4

3.7. Tiempos de respuesta y resolución

Se entiende por **tiempo de respuesta** el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería por parte de Policía Local de Vitoria-Gasteiz hasta el momento en el que el personal técnico de nivel 1 de la empresa mantenedora inicia el diagnóstico y resolución de la misma, mediante conexión remota o en presencial si fuera necesario.

Se entiende por **tiempo de resolución** el tiempo que va desde la notificación de la avería por parte de Policía Local de Vitoria-Gasteiz hasta el momento en el que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento incluyendo, si fuera necesario, la sustitución del equipamiento por otro de características similares.

El **tiempo de respuesta máximo** será inmediato para la primera atención telefónica. En esta primera actuación se evaluará el alcance de la incidencia y su posible resolución telefónica o por telemantenimiento, aplicando las medidas correctoras que el equipo de soporte de la empresa mantenedora estime convenientes. Si fuera necesario personarse en las dependencias de Policía Local de Vitoria-Gasteiz, el personal de la empresa mantenedora con sede local se personaría de forma presencial.

Si la incidencia no puede ser resuelta por el equipo, se dejará activado el sistema de respaldo o degradado que hubiera contemplado en la instalación.

3.8. Acuerdo de niveles de servicio (SLA) y excepciones de soporte

Se definen tres niveles de criticidad aplicables a cada incidencia:

- **Alta: Problemas graves** (fallo general del sistema, que imposibilite el trabajo a grupos de usuarios)
- **Media: Problemas leves** (que imposibiliten el trabajo a un usuario, incidencia que limita, pero no impide, la capacidad de respuesta del centro)
- **Baja: Otros problemas**, la incidencia no afecta de manera directa al funcionamiento del centro, pero puede ocasionar problemas en el medio plazo.

Independientemente de la severidad de la incidencia, el tiempo de respuesta de nivel 1 será inmediato para la primera atención telefónica. En esta primera actuación se evaluará la gravedad y alcance de la incidencia y su posible resolución telefónica o por telemantenimiento, aplicando las medidas correctoras que el equipo de soporte de la empresa mantenedora estime convenientes. Si fuera necesario personarse en las dependencias de Policía Local de Vitoria-Gasteiz, el personal de la empresa mantenedora con sede local se personaría de forma presencial.

Si la incidencia no puede ser resuelta por el equipo, se dejará activado el sistema de respaldo o degradado que hubiera contemplado en la instalación.

Si la incidencia es de criticidad alta, el técnico de nivel 2 de la empresa mantenedora atenderá la incidencia para resolverla o encontrar un modo de estabilizar la situación de manera inmediata, poniéndose de acuerdo con el técnico de nivel 1 y éste con el responsable del servicio técnico de Policía Local.

Si la incidencia es de criticidad media, el responsable técnico de los servicios técnicos de Policía Local decidirá junto con el técnico de nivel 1 si se requiere o no una intervención *in situ*, el escalado a nivel 2 o si dicha intervención puede producirse posteriormente en el momento que ambos decidan de común acuerdo en menos de 2 horas.

Si la incidencia es de criticidad baja, el responsable técnico de los servicios técnicos de Policía Local decidirá, de común acuerdo con el técnico de nivel 1, el momento de realizar la actuación correctiva correspondiente en menos de 8 horas. En caso de duda o conflicto, prevalecerá el criterio del responsable técnico de Policía Local.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	BUENO IZQUIERDO, ADOLFO (Jefatura de Unidad de Gestión y Recursos de Seguridad)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/10/2024 11:53:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/6

UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4

En cualquier caso, se cumplirá siempre con los siguientes niveles de servicio:

Problemas graves (fallo general del sistema, que imposibilite el trabajo a grupos de usuarios)

- Tiempo máximo de respuesta 0 horas (inmediato)
- Tiempo máximo de resolución 4 horas

Problemas leves (que imposibiliten el trabajo a un usuario)

- Tiempo máximo de respuesta 2 horas laborables
- Tiempo máximo de resolución 8 horas laborables

Otros problemas

- Tiempo máximo de respuesta 4 horas laborables
- Tiempo máximo de resolución 12 horas laborables

Semestralmente se realizará una reunión de seguimiento remota para evaluar el cierre de las incidencias y definir su desviación (número de incidencias reportadas en el periodo – número de incidencias solucionadas en el tiempo establecido).

Excepciones a considerar en las condiciones del nivel de servicio.

Quedan excluidos del cálculo los tiempos que coincidan con los periodos de inactividad planificados, que son ventanas programadas para la realización de actividades que tendrán como objetivo el mantenimiento de la disponibilidad acordada. Los tiempos de inactividad planificados estarán predefinidos y serán avisados con al menos 48 horas y se efectuarán en el horario que menor impacto tenga para Policía Local.

Además, quedarán fuera de estos tiempos en cuanto a niveles de servicio los siguientes casos:

- Paradas planificadas para la depuración de problemas en la red común de comunicaciones.
- Periodos de desconexión no programados y solicitados por Policía Local, generalmente asociados a emergencias.
- Ataques a los servicios con entradas no autorizadas, desastres naturales, cambios debidos a acciones gubernamentales, políticas u otras acciones reglamentarias, órdenes judiciales, huelgas o disputas laborales, actos de desobediencia civil, actos de guerra, actos contra las partes (incluyendo los operadores y demás proveedores del proveedor de Servicio), y otros elementos de fuerza mayor.

Para la correcta prestación del servicio de soporte y mantenimiento de nivel 2 y garantizar los SLAs, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz facilitará a la empresa mantenedora una conexión remota (VPN) a los sistemas que forman la matriz y se encuentran recogidos en el ámbito del mantenimiento.

De igual forma, la empresa mantenedora (personal de nivel 1 y 2), contará con atención y apoyo de nivel 0 de soporte por parte de los servicios técnicos y personal de Policía Local.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	BUENO IZQUIERDO, ADOLFO (Jefatura de Unidad de Gestión y Recursos de Seguridad)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/10/2024 11:53:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/6

UIHL3246EQTKGWNWMMR55J34H4