



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE “MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE LA POLICIA LOCAL DEL VALLE DE TRAPAGA-TRAPAGARAN” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

INDICE

1. INTRODUCCION	2
2. OBJETO	2
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO.....	2
3.1. Mantenimiento, soporte y actualizaciones de la herramienta informática EUROCOPI	2
3.1.1. Mantenimiento correctivo	3
3.1.2. Mantenimiento evolutivo.....	3
3.2. Asistencia y soporte a administradores y usuarios	3
4. FORMACION.....	3
5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	4
5.1. Disponibilidad de medios	4
5.2. Responsable de servicio	4
6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	5
7. DOCUMENTACION.....	5
8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	5
9. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS. 6	
10. CALIDAD DEL SERVICIO.....	6
11. OTRAS CARACTERÍSTICAS.....	6



1. INTRODUCCION

Actualmente, el Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran dispone de la herramienta EUROCOP para la gestión de la Policía Local. La versión implantada es EUROCOP CUBE con las siguientes licencias:

- Licencia básica del Sistema Eurocop (Eurocop Cube) para 18 agentes en la modalidad SaaS.
- 18 Licencias de Eurocop Mobile.
- Servicio de Alojamiento de los sistemas en servidores propios de Eurocop Security Systems

2. OBJETO

El objeto de la presente contratación es el "MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA GESTION DE LA POLICIA LOCAL DEL VALLE DE TRAPAGA-TRAPAGARAN", soportado en la herramienta informática EUROCOP.

Con la contratación de las licencias de uso se entenderán incluidos los servicios de asistencia y soporte técnico, y de mantenimiento.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO

3.1. Mantenimiento, soporte y actualizaciones de la herramienta informática EUROCOP

Estos servicios se refieren al correcto mantenimiento de la versión actual del sistema implantada en el Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran, así como la actualización a nuevas versiones que vayan surgiendo, con el fin de que éstas se encuentren permanentemente actualizadas. Estas versiones serán totalmente compatibles con las versiones anteriores, teniendo las mismas características funcionales y mejoras que se vayan incorporando.

Estas actualizaciones pueden venir determinadas por:

- Iniciativa del fabricante, a fin de mejorar las prestaciones de la aplicación existente o bien corregir defectos detectados en la misma.
- Por sugerencias y/o mejoras que el Ayuntamiento pueda proponer para los aplicativos contratados. En la medida de lo posible se intentará realizar estas propuestas para futuras versiones, siempre y cuando estos cambios no entren en conflicto con los demás Cuerpos de Policía usuarios del sistema.
- Necesidades de adaptar la aplicación a las modificaciones legales que se produzcan. En este supuesto, se actualizarán las aplicaciones objeto de este servicio, en un plazo suficiente para garantizar la correcta operatividad de la norma modificada

3.1.1 Mantenimiento correctivo



Como servicio incluido en el contrato, la empresa atenderá con la misma inmediatez cualquier error o fallo detectado en el software, para el correcto funcionamiento del mismo.

El tiempo de respuesta será como máximo de 6 horas, entendiéndose como tiempo de respuesta el transcurrido desde que se comunica la necesidad de asistencia por incidencia en el software hasta que un técnico se conecte para diagnosticar la avería o incidencia, resolviéndola en esa primera conexión siempre que sea posible.

El canal para la comunicación de este tipo de incidencias deberá ser preferentemente telefónico. En todo caso, la gestión de incidencias se llevará a cabo de la siguiente manera:

La recepción de avisos de incidencias se realiza de forma centralizada, por vía telefónica o a través de correo electrónico o mediante registro a través de la página web de Eurocop (Eurocop.com). El servicio de atención dirigirá la incidencia recibida al recurso asignado para la resolución de las mismas, dentro de los horarios descritos.

El registro de la incidencia tiene como objetivo el control de los compromisos adquiridos en la contratación del servicio, al tiempo que permite la evaluación de la calidad del servicio prestado.

3.1.1 Mantenimiento evolutivo

EuroCop Security Systems SL pondrá a disposición del Ayuntamiento, sin coste adicional, todas las actualizaciones del software de la plataforma contratada, y tras haber superado la correspondiente fase de pruebas.

3.2 Asistencia y soporte a administradores y usuarios

El servicio de asistencia, apoyo y soporte a los administradores y usuarios tiene por objeto resolver cualquier duda que pueda plantearse y prestar soporte en relación con la utilización de la aplicación.

Deberá cubrir el siguiente alcance:

- Asesoramiento y soporte técnico que puede ser de forma telefónica, fax, email o vía web de atención al cliente, destinada para tal efecto.
- El horario de atención será de 8:30 a 18:30 de lunes a jueves y los viernes de 8:30 a 14:30. Los meses de verano Julio y Agosto este servicio se prestará de 8:00 a 15:00 horas.

4. FORMACION

La empresa adjudicataria deberá ofrecer formación que garantice la capacitación de los agentes, personal jurídico-administrativo y responsable de la Policía Local del Valle de Trápaga-Trapagaran para el pleno aprovechamiento de las funcionalidades de la plataforma Eurocop Cube, y también para el personal técnico que el Ayuntamiento designe para prestar soporte técnico.



La formación no podrá ser exclusivamente telemáticamente, debiendo desarrollarse tanto de forma presencial como telemática.

La organización de la formación de los agentes se realizará de acuerdo con las indicaciones sobre fechas y horarios realizadas por los responsables de la Policía Local, de modo que se adapten a las necesidades operativas del Cuerpo.

5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo.

El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.

Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, el Ayuntamiento, no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización del Ayuntamiento, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa este Ayuntamiento y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

5.2 Responsable de servicio

El contratista designará un Responsable del Servicio ante el Ayuntamiento. En particular, este Responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Supervisar y coordinar las prestaciones objeto de contrato.
- Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.
- Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento y soporte técnico a prestar, e informar al ayuntamiento de las posibles incidencias.



- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones del Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran.
- Y, en general, todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que el Ayuntamiento designe.
- El Ayuntamiento determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

7. DOCUMENTACION

La empresa adjudicataria entregará al Ayuntamiento los Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato. Asimismo entregará, durante la ejecución del contrato, la información técnica y la documentación de usuario correspondiente a las variantes y mejoras que incorporen las nuevas versiones.

8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Ayuntamiento.

9. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad del Ayuntamiento, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Ayuntamiento.



10. CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras necesarias.

El Ayuntamiento podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, el Ayuntamiento podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

11. OTRAS CARACTERÍSTICAS

La empresa adjudicataria responderá de los daños causados a terceras personas, cuando estos hayan sido originados por las personas que tengan a su cargo en el desempeño de sus funciones.

La empresa adjudicataria deberá cumplir las obligaciones empresariales que establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, así como evitar o reducir en lo máximo posible, y siempre dentro de la legalidad, cualquier impacto ambiental (y dentro de él la generación de residuos) que el desarrollo del trabajo o actividad, objeto del contrato, pudiera generar.

La empresa adjudicataria dispondrá de los vehículos y accesorios necesarios para el transporte de personal y maquinaria, así como su almacenamiento.