

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 ABANTO ZIERBENA**

1	INTRODUCCION	3
2	OBJETO.....	3
2.1	DURACIÓN DEL CONTRATO	3
3	DESCRIPCION DE LOS REQUERIMIENTOS	3
3.1	Requerimientos técnicos.	3
3.1.1	<i>Entorno operativo.</i>	3
3.2	Requerimientos funcionales	5
3.2.1	<i>Características generales.....</i>	5
3.2.2	<i>Características específicas de la aplicación de gestión policial.</i>	5
4	INTEGRACIONES	7
5	MIGRACION DE DATOS	8
6	FORMACIÓN	8
7	GARANTIA Y SOPORTE	8
8	METODOLOGIA Y ORGANIZACIÓN	10
8.1	Dirección del Contrato	10
8.2	Obligaciones del Adjudicatario	11
9	DOCUMENTACIÓN.....	11

1 INTRODUCCION

El Ayuntamiento de Abanto Zierbena 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 Abanto Zierbena. 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 15 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 del presente pliego es el **suministro de las licencias de uso** necesarias del sistema que cubra las necesidades de la Policía Local, incluirá todos los servicios de instalación, configuración, parametrización, formación, rendimiento, etc., **y servicios (SaaS – Software As Services)** necesarios para la puesta en producción y explotación del nuevo sistema y para ofrecer el servicio al cual está destinado, en modalidad de hosting.

2.1 DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una duración de CUATRO (4) AÑOS.

3 DESCRIPCION DE LOS REQUERIMIENTOS

3.1 Requerimientos técnicos.

3.1.1 Entorno operativo.

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 **24x7** para incidencias críticas.

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

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 para 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 Abanto Zierbena, 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, para 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:
 - 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 ó migrar a otro cloud privado ó 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 Abanto Zierbena. 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, así como información sobre las configuraciones de red, ancho de banda, latencia esperada, 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

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.
- 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 específicas de la aplicación de gestión policial.

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

- Gestor de privacidad, para cada registro pueda ser privado o compartirse con otros usuarios.
- Registro de novedades e informes complementarios.
- Registro de entrada y salida de documentos auxiliar de la Policía.
- 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.
- Gestión de vehículos abandonados. Todos los procesos 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.
- Gestión de órdenes de servicio y asignación de patrullas/tareas con capacidad de filtro automático de efectivos programados/disponibles según cuadrante.
- 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 gestione 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.
- 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.
- 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:
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.

4 INTEGRACIONES

El sistema deberá tener posibilidad de integrarse con otros sentidos en su doble sentido.

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 Abanto Zierbena.

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 Abanto Zierbena, 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

Se deberá presentar un plan de formación para:

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

Esta formación en su conjunto deberá tener un mínimo de 5 jornadas para los usuarios, cada jornada comprenderá de ocho (8) horas, haciendo un total de cuarenta (40) horas. Los administradores realizarán una formación adicional de veinte (20) horas.

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 Abanto Zierbena.

El adjudicatario responderá de la pérdida, 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 Abanto Zierbena. Se entenderá como recepción definitiva de la implantación por parte del Ayuntamiento de Abanto Zierbena 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.
- 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:
 - 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.

Los tiempos de respuesta para cualquier incidencia/consulta relacionada con el mantenimiento correctivo y la atención a usuarios, deberá ser la menor posible, fijándose como Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) el siguiente:

- Consultas/incidencias:
 - Cobertura de lunes a viernes
 - Horario de 9:00 a 17:00 horas
 - Tiempo de atención desde el momento de la notificación de la consulta/incidencia:
 - 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.

8 METODOLOGIA Y ORGANIZACIÓN

En lo que se refiere a este contrato, el Ayuntamiento de Abanto Zierbena ejercerá sus competencias a través de un Comité Técnico. Corresponde a éste la supervisión de los trabajos para lograr los objetivos, sobre la base de las especificaciones del presente Pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, la suspensión de los trabajos si existiese causa suficiente motivada.

El Ayuntamiento de Abanto Zierbena designará un Director del Contrato, con capacidad adecuada y suficiente para las labores propias de este cargo, el cual podrá incorporar al proyecto, durante su realización, a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones. El seguimiento y control se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evaluación del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Director del Contrato.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo, por parte del adjudicatario, y el Director del Contrato o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, los efectivos de personal dedicados al proyecto y la validación de las actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Director del Contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado o no superen los controles de calidad acordados.

8.1 Responsable del Contrato

El responsable del Contrato desempeñará las funciones de dirección, inspección y coordinación, estableciendo los criterios y líneas generales de la actuación del adjudicatario. Asimismo, tendrá las siguientes funciones:

- Aprobar el plan de trabajo propuesto por el adjudicatario.
- Facilitar credenciales y contactos al equipo de trabajo del adjudicatario.

- Validar las certificaciones para el abono de los trabajos y preparar los controles para su recepción y liquidación.
- Rechazar cualquier trabajo, elemento o equipo que considere inadecuado con el objeto del Pliego.

8.2 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 DOCUMENTACIÓN

El contratista deberá entregar al Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Abanto Zierbena 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

Para lo que se deberán presentar junto con la oferta técnica.

Abanto Zierbena,
EL JEFE POLICIA LOCAL
Koldobika Aretxabaleta Saratsola

SEUDONIMO -
002B0029 -
UDALTZAINGO
A POLICIA
LOCAL (FIRMA)

Firmado digitalmente
por SEUDONIMO -
002B0029 -
UDALTZAINGO
POLICIA LOCAL (FIRMA)
Fecha: 2022.09.27
11:28:17 +02'00'