Elorrioko udala

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE UN SOFTWARE DE GESTION POLICIAL.

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 2
2. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS 2
   2.1 Requerimientos técnicos 2
   2.2 Requerimientos funcionales 4
      2.2.1. Hosting 4
      2.2.2. Estándares 5
      2.2.3. Portabilidad 6
      2.2.4. Migración de datos 6
      2.2.5. Gestión policial 6
3. MANTENIMIENTO, SOPORTE Y FORMACIÓN 11
   3.1 Mantenimiento correctivo 11
   3.2 Mantenimiento evolutivo: 11
   3.3 Mantenimiento adaptativo 12
   3.4 Mantenimiento preventivo 12
   3.5 Formación 12
4. IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA 13
5. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO 13
6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA 13
7. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 13
8. IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES 13

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Policía Local de Elorrio necesita un software de gestión policial, que mejore y permita la integración de nuevos proyectos y materiales y desarrollos legislativos y técnicos futuros que puedan afectar a dicho departamento, con el objetivo de realizar un mejor servicio a los ciudadanos del municipio.

El objeto del presente contrato es la implantación, configuración, preparación, la migración de los datos ya existentes, formación, servicio de atención a usuarios y servicio de asistencia técnica necesarios para la puesta en producción y explotación del nuevo sistema y ofrecer el servicio al cual está destinado.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS

2.1 Requerimientos técnicos

- Tiene que incluir el alojamiento de la aplicación “en la nube”.
- El sistema tendrá que ser diseñado, construido e implantado de forma que se garantice la capacidad de configuración del mismo. El sistema deberá estar funcionando las 24 horas todos los días del año, sin excepción.
- La garantía de disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada y de seguridad del mismo dependen del hosting donde esté albergada la aplicación, por lo tanto, cumplirá los requerimientos TIER III y obligatoriamente dispondrá de la certificación ENS.
- Todo elemento susceptible de ser modificado tendrá que estar, en la medida que se pueda, parametrizado.
- El diseño e implantación del sistema tendrá que garantizar:
    - Total flexibilidad y escalabilidad del mismo, tanto desde el punto de vista físico como lógico, prestando especial atención a la funcionalidad, disponibilidad, almacenamiento de información, intercambio de datos y usuarios del sistema.
    - La no existencia de cuellos de botella que afectan al rendimiento del sistema.
- La estructura, organización y parametrización del programa se realizará de acuerdo con los criterios establecidos por el Ayuntamiento.

- Se tendrán que implementar los mecanismos de seguridad de acuerdo con la política de seguridad establecida por el Ayuntamiento. Las características mínimas de seguridad serán las siguientes:
    - Restricción de utilización del sistema y acceso a los datos a las personas autorizadas por medio de mecanismos que permiten la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, si es el caso, la gestión de privilegios. El responsable del sistema podrá configurar y administrar en cualquier momento los mencionados mecanismos.
    - Control de acceso a la información sensible almacenada en el sistema, por medio de mecanismos que permiten la autenticación del usuario, así como la gestión de privilegios.
    - Creación de una jerarquía de perfiles de usuario que posibilite una flexible gestión de los procesos contenidos en el sistema.
    - Garantía de disponibilidad, garantía de la recuperación del servicio y de la información, gestión de las copias de seguridad y de trazabilidad de las transacciones realizadas.
    - Protección del sistema frente a manipulaciones no autorizadas, es decir, garantía de que la corrección del funcionamiento del sistema no sea afectada por la actuación de agentes fuera del control de administradores.
    - La plataforma deberá ser multibase de datos.
    - La plataforma deberá poder abrirse en los dos idiomas cooficiales de la comunidad autónoma. Los listados también tienen que imprimirse con el idioma seleccionado.
- La empresa adjudicataria será la responsable de dotar de la infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento del sistema propuesto.
- Se realzarán 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 de seguridad del sistema para su salvaguarda o migrar a otro cloud privado o propio.
- El sistema deberá estar diseñado para tener capacidad de ser modulable en el sentido de que pueda ser ampliado por:
    - Ampliación de número de agentes.
    - Incorporación de puestos de trabajo adicionales o puestos de consulta

- Incorporación de puesto para dispositivos móviles (instalados en smartphone o tablets).

- Los accesos a la aplicación vía web deberán ser visualizables en cualquier navegador, garantizando su funcionamiento por los navegadores que tengan establecido las políticas respecto del Servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento.

La comunicación desde los puestos de trabajo municipales será responsabilidad del servicio de Organización, Sistemas e Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Elorrio. Requiriendo la colaboración de la empresa adjudicataria para que sea la más óptima posible.

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

Los datos sensibles gestionados por la plataforma deberán ser almacenados mediante mecanismos que aseguren el cumplimiento de la LOPD y demás legislación vigente.

2.2 Requerimientos funcionales

2.2.1. Hosting

- El suministro del software de Gestión Policial y todos los componentes necesarios se albergarán en un CPD externo al Ayuntamiento. El CPD deberá tener como mínimo las siguientes características:
  - TIER III o superior
  - Cumplimiento de la RGPD
  - Certificación ENS de categoría media.

  El CPD, demás, dispondrá de mecanismos para la monitorización de todas estas características que permitan la anticipación a posibles incidencias. La empresa adjudicataria avisará con una antelación de, al menos, 3 días laborables, de cualquier trabajo de mantenimiento y actualización de su red/infraestructura técnica del CPD, si afecta a la disponibilidad del servicio del cliente.

- Se deberá garantizar una monitorización y vigilancia permanente: 24x7x365
- Disponibilidad de acceso 24x7x365, es decir: 24 horas, 365 días/año.

- La empresa adjudicataria tendrá que garantizar que el desarrollo informático cumple con las condiciones legales que le sean aplicables, para lo cual se requiere la presentación de:
    - Certificado del Esquema Nacional de Seguridad, mínimo de categoría media.
    - Declaración jurada del cumplimiento de la aplicación con el resto de condiciones legales.

2.2.2. Estándares

- Capacidad de firmar documentos con certificados electrónicos reconocidos por la legislación vigente.
- La aplicación tiene que asegurar un nivel adecuado de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que la Policía Local gestione al ejercicio de sus competencias. Este deber de interoperar se concreta en la necesidad qué el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que otros organismos públicos ofrecen y que son necesarios para el trabajo diario de la Policía Local:
    - Integración con AVANTIUS
    - Integración con Biscaytik, tanto para el padrón de habitantes, como para la gestión documental.
    - Integración con PID mediante web services para consultar e importar datos de vehículos, titulares y de DGT.
    - Integración con DATAPOL
    - Integración con Google Maps.
    - Integración con la empresa que gestiona las multas de tráfico.
    - Integración con ATARI. Aplicación utilizada por el Ayuntamiento a la hora de fichar, solicitar vacaciones, licencias, etc.

La empresa adjudicataria tendrá un plazo de 6 meses para realizar la integración. Cuando presente la oferta deberá aportar un certificado indicando la posibilidad de integrarse.

2.2.3. Portabilidad

Se requiere la portabilidad de los datos, ya sea para realizar copias de seguridad de la información, o para en caso de finalización contractual, la posible migración a un nuevo sistema. Para ello, al finalizar el contrato, la empresa adjudicataria entregará al Ayuntamiento una copia exacta de la base de datos y de los ficheros adjuntos. Se descarta que la empresa adjudicataria, para entregar la base de datos, exporte la información a ficheros xls, csv o cualquier otro formato diferente a la base de datos original. En el supuesto de que la solución no cumpla este requisito, será motivo de exclusión de la adjudicación.

2.2.4. Migración de datos

Se requiere una migración de datos actuales, de la aplicación GESCITY.

2.2.5. Gestión policial

Se exige a las empresas adjudicatarias que la aplicación debe de contemplar las siguientes funcionalidades en el momento de presentar su oferta:

- Aplicación web para el acceso desde PC y posibilidad de Aplicación móvil o App para los dispositivos móviles Android/iOS.
- El sistema dispondrá de una capa de integración para acceder de forma externa a cualquier formulario de la aplicación. Esta capa de integración podrá ser utilizada por los técnicos del Ayuntamiento o por otras empresas externas.
- Licencias ilimitadas, para todos los PCs y los dispositivos móviles con los que cuente la Policía Municipal.
- Sólo los dispositivos móviles que estén autorizados en el sistema por los administradores, podrán conectarse a la App. Además, el sistema contará con doble factor de autentificación.
- El sistema dispondrá de una auditoría con el registro de todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se pueden producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- En caso de disponer de una App, todas las funcionalidades que se visualicen en los PCs desde el navegador web, se visualizarán en la App. En el momento

que se introduzca una nueva funcionalidad en el navegador web, automáticamente aparecerá en la App para que ambos sistemas estén replicados a la última versión del producto.

- Posibilidad de visualizar los formularios de diferentes formas: un único formulario, varios formularios uno debajo de otro o varios formularios en cuadrícula.
- Cualquier dirección introducida en el sistema se podrá geolocalizar en Google Maps sin coste alguno para el Ayuntamiento.
- El software permitirá la integración, como mínimo, con los siguientes paquetes ofimáticos existentes en el mercado: OpenOffice, LibreOffice y Microsoft Office en cualquiera de sus versiones, para realizar exportaciones a Word, Excel, PDF, XML, como mínimo. Igualmente contará con las aplicaciones ofimáticas más habituales integradas, como pueden ser agenda, servicio de mensajería, acceso a internet, etc.

  Estos editores permitirán la confección de plantillas y diligencias. De esta forma, los documentos se podrán editar online sin necesidad de usar un software ofimático externo. Posibilidad de crear plantillas predefinidas para que las nuevas plantillas que se creen hereden el formato indicado en estas plantillas predefinidas.
- En cuanto a la gestión de procesos, la aplicación debería permitir la realización de informes de estadísticas, permitiendo seleccionar las tablas, campos y condiciones que se determinen. Será necesaria la posibilidad de generar de forma automática la memoria anual de la Policía Local, así como estadísticas e informes.
- En referencia a la gestión de la seguridad y relacionando usuarios, tienen que poder asignarse roles de usuarios o conjunto de usuarios, perfiles, etc. Y sobre estos podrá asignarse el acceso a funciones, ejecución de tareas y a datos.
- Los usuarios se identificarán mediante usuario y contraseña.
- Deberá tener generador de consultas SQL de forma amigable.
- Posibilidad de adjuntar cualquier tipo de documento, fotografía, vídeo, etc. Cada imagen adjunta se podrá previsualizar desde el propio formulario. Estos ficheros se guardarán de forma organizada en un gestor documental fuera de la base de datos, para que esta sea más eficiente al no aumentar

su tamaño, y asegurando como medida de seguridad, que los agentes solo puedan acceder a los adjuntos desde aquellos formularios de la aplicación a los que el usuario tenga permisos.

- En cualquier formulario donde se introduzca una persona o un vehículo implicado, se podrá dar de alta sin necesidad de registrarlo previamente en el mantenimiento de personas o vehículos.
- Cuando se visualice cualquier expediente donde existen personas o vehículos implicados, el sistema debe de comparar estos datos con los de la ficha de la persona o vehículo y debe mostrar un aviso si están desactualizados para que el usuario pueda actualizarlos automáticamente.
- En cualquier formulario, los documentos pdf adjuntos se podrán firmar con el certificado digital del agente. Para ello, se dispondrá de un portafirmas donde cada agente visualizará los documentos a firmar y podrá derivarlos para que también los firmen otros agentes de forma individual o en un circuito de firmas predefinido. El sistema enviará avisos cuando a un agente se le requiere la firma digital de un documento.
- Para evitar que el usuario repita la introducción de los mismos datos en distintos módulos del aplicativo y además conseguir que se guarde la trazabilidad entre ellos, se podrán generar enlaces entre los formularios que permitirán la sincronización entre los módulos para que se copien los datos y adjuntos del primer formulario al segundo y así sucesivamente. Además, conforme los formularios se vayan sincronizando, quedarán vinculados en un mismo expediente para que el usuario pueda visualizar a la vez todo el contenido del expediente y pueda navegar por su trazabilidad a golpe de click.
- En los formularios donde se introduzcan vehículos y personas implicadas, deberá existir un buscador de información en fuentes externas como mínimo con DGT y el actual Padrón Municipal. Si el registro buscado existe en el software policial, deberá mostrar una comparativa de los datos encontrados en la fuente externa. El usuario podrá descargar e imprimir los datos de la fuente externa.
- Tablón de anuncios donde publicar cualquier tipo de anotación para comunicarlo a toda la plantilla. A cada anuncio se le podrán adjuntar ficheros.

- Módulo de comunicaciones internos para enviarse avisos entre los agentes de la plantilla y para enviar correos electrónicos a destinatarios externos.
- Desde el formulario de agentes se introducirán todos los datos personales y profesionales del agente, incluyendo fotografía la cual se mostrará al acceder a su ficha. Además, se visualizará un histórico de todos los expedientes donde aparece el agente: atestados, informes, novedades, etc. para que estos expedientes se puedan abrir desde aquí directamente. Se podrán adjuntar ficheros.
- Los agentes estarán organizados en Unidades Operativas y Secciones.
- Se visualizará un histórico de personas y vehículos, indicando todos los expedientes donde aparecen: atestados, informes, novedades, etc.
- La aplicación tendrá, como mínimo los siguientes módulos:
    - Registro de novedades diarias, con la posibilidad de adjuntar todo tipo de ficheros.
    - Módulo donde los agentes puedan redactar sus informes.
    - Gestor de todo tipo de retiradas de vehículos: salidas grúa, enganches, inmovilizaciones, envíos a depósito, etc. Posibilidad de calcular el importe a cobrar según las tasas de la Ordenanza y la posterior impresión del recibo. Los agentes podrán imprimir una copia de las plantillas generadas previamente por los administradores.
    - Gestión de vehículos abandonados, indicando notificaciones, edictos y resolución. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.
    - Entradas y salidas de documentos. Deberá permitir introducir datos de los agentes, vehículos o personas implicadas. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.
    - Objetos perdidos. Se introducirán los datos relativos a la persona denunciante, la persona que ha entregado el objeto y la persona a la que se le devuelve el objeto. Los agentes podrán imprimir una copia de las plantillas generadas previamente por los administradores. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.
    - Módulo del censo animal.

- Módulo de gestión de atestados de tráfico y policía judicial. Se dispondrá de apartados concretos para introducir los datos relacionados con las alcoholemias, drogas y sintomatología. Se dispondrá de un apartado concreto para introducir todos los datos relacionados con el accidente. Los agentes podrán imprimir todas aquellas diligencias generadas previamente por los administradores. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.
- Módulo para registrar los detenidos. Este módulo permitirá que se pueda introducir toda la información relativa al hecho: ingreso/salida; pertenencias; custodia; etc.
- Módulo de gestión de vehículos policiales.
- Formulario para gestionar las citaciones judiciales de los agentes. Es necesario que se envíen recordatorios a los agentes citados.
- Módulo para la gestión de armas y munición.
- Módulo propio e incrustado en el aplicativo para gestionar el cuadrante de turnos. De esta forma, el cuadrante se podrá editar online sin necesidad de usar un software de recursos humanos externo. Tendrá, como mínimo, las siguientes funcionalidades:
  - Permitirá generar el cuadrante automáticamente según las secuencias de turnos que se les asignen a los agentes.
  - Los días festivos aparecerán en el cuadrante de diferente color.
  - Posibilidad de exportar el cuadrante a Excel o PDF.
  - Posibilidad de realizar modificaciones puntuales.
  - Capacidad para revisar el cuadrante en base a unos efectivos mínimos.
- Módulo para que los administradores puedan generar tantos dashboards como necesiten, indicando los agentes que tendrán permiso a visualizar cada dashboard. La confección de un dashboard tiene que ser muy sencilla, donde el administrador podrá indicar que datos se necesitan visualizar en cada apartado y que tipo de gráfico mostrará estos datos.

- Módulo croquizador, que permita realizar dibujos de accidentes de circulación.

3. MANTENIMIENTO, SOPORTE Y FORMACIÓN

El servicio de mantenimiento incluirá:

3.1 Mantenimiento correctivo

Comprende la corrección de incidencias por defecto de programación, que se divide en dos vías:

- Rápida corrección de software responsable del problema y envío de actualización.
- Recuperación de datos erróneos y generación de informe de error.

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	<= 45 minutos	<= 4 horas
No crítica	<= 4 horas	<= 16 horas

Incidencia crítica: Cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales establecidos por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista otra alternativa de operación.

Incidencia no crítica: Cuando el sistema está degradado y en consecuencia no funciona de forma continua y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

Las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevarán a cabo de acuerdo entre las partes.

3.2 Mantenimiento evolutivo:

Las aplicaciones ofrecidas no serán aplicaciones “cerradas”, estarán vivas en el tiempo y continuamente se irán añadiendo funcionalidades, bien por mejoras

analizadas por el cliente, bien por solicitudes de otros clientes. Estas mejoras se verán siempre reflejadas en el programa previa puesta en conocimiento del departamento afectado por la mejora.

Las nuevas funcionalidades se instalarán previamente en el entorno de preproducción, a fin de que los usuarios puedan, previamente a su puesta en funcionamiento, hacer las pruebas pertinentes y adquirir el entrenamiento necesario.

En este apartado quedan incluidas las siguientes evoluciones:

- Evolución motivada por cambios en las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento. Se dispondrá de estas evoluciones en el momento preciso.
- Evolución propia del avance del aplicativo.
- Evolución motivada por solicitudes de otros clientes o por el propio Ayuntamiento.
- Evolución por integración con otros sistemas.

3.3 Mantenimiento adaptativo

Las aplicaciones propuestas son herramientas de gestión policial que tienen que cumplir la normativa legal. Es por lo tanto obligado que los cambios legislativos o normativos que afectan al sistema estén incluidos durante la vigencia del contrato de mantenimiento.

3.4 Mantenimiento preventivo

Previamente a la instalación de nuevas versiones que puedan ser afectadas por un Software de terceros, se analiza el funcionamiento correcto de las nuevas versiones a fin de anticiparse a posibles problemas.

3.5 Formación

La empresa adjudicataria organizará e impartirá al menos 20 horas de formación para la puesta en marcha inicial del programa en las dependencias de la Policía Local.

Además, habrá que formar a los usuarios técnicos que determine el responsable del departamento de informática.

4. IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA

La empresa adjudicataria realizará los trabajos de instalación del programa y formación del personal en un plazo máximo de 90 días desde la formalización del contrato, y nombrará un responsable de instalación del programa.

La aplicación, tanto para usuarios internos como externos, deberá de poderse utilizar en las dos lenguas oficiales de la CC.AA. del País Vasco.

5. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

La dirección e inspección del servicio corresponde a la sección de contratación cuyo responsable del contrato para la normal y eficaz realización del servicio.

6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá atender los avisos realizados por la persona responsable municipal designada a tal efecto, así como los realizados por la Policía Local, comunicándoselo posteriormente a la persona responsable municipal arriba indicada.

7. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Durante la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá cumplir los criterios lingüísticos establecidos en la Ordenanza de Euskera, aprobada por el Ayuntamiento de Elorrio, tanto en su actividad oral como escrita.

8. IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES

El lenguaje de la comunicación se realizará en términos de igualdad de género y mediante un lenguaje inclusivo.

Elorrioko udala

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

POLIZIAREN KUDEAKETA-SOFTWARE BATEN HORNIDURA ETA MANTENTZE-ZEREGINAK KONTRATATZEKO

AURKIBIDEA

1. KONTRATUAREN XEDEA 2
2. ESKAKIZUNEN DESKRIBAPENA 2
   2.1 Eskakizun teknikoak 2
   2.2 Eskakizun funtzionalak 4
      2.2.1. Ostatua 4
      2.2.2. Estandarrak 5
      2.2.3. Eramangarritasuna 5
      2.2.4. Datuen migrazioa 6
      2.2.5. Polizia-kudeaketa 6
3. MANTENTZEA, EUSKARRIA ETA PRESTAKUNTZA 10
   3.1 Mantentze zuzentzailea 10
   3.2 Bilakaeraren mantentea: 11
   3.3 Mantentze moldagarria 12
   3.4 Prebentziozko mantentzea 12
   3.5 Trebakuntza 12
4. PROGRAMA EZARTZEA 12
5. ZERBITZUAREN ZUZENDARITZA ETA IKUSKARITZA 12
6. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BESTE BETEBEHARREKOAK 13
7. KONTRATUA EGIKARITZEKO HIZKUNTZA BALDINZAK 13
8. GIZONEN ETA EMAKUMEEN ARTEKO BERDINTASUNA: 13

1. KONTRATUAREN XEDEA

Elorrioko Toki-Udaltzaingoak poliziaren kudeaketa-software bat behar du elorriarrei zerbitzu hobea emoteko helburuarekin udaltzaingoaren proiektu barriak eta materialak, baita etorkizuneko lege-garapena eta teknikoa hobetzea eta integratzea ahalbidetuko duena.

Kontratu honen xedea da, sistema barriaren ekoizpena eta ustiapena abian jartzeko egin behar den inplantazioa, konfigurazioa, prestaketa, dauden datuen migrazioa, prestakuntza, erabiltzaileen arreta-zerbitzua eta laguntza tekniko zerbitzua emotea, hala nola xede duen zerbitzua eskaintzea.

2. ESKAKIZUNEN DESKRIBAPENA

2.1 Eskakizun teknikoak

- Aplikazioak “hodeian” egon behar du.
- Sistema diseinatu, eraiki eta ezarri beharko da haren konfigurazio gaitasuna bermatzeko moduan. Sistema urteko egun guztietako 24 orduetan egon beharko du funtzionamenduan, salbuespenik barik.
- Bildutako informazioaren erabilgarritasun-, trazabilitate-, osotasun-, benekotasun- eta konfidentzialtasun-bermea eta haren segurtasuna aplikazioa kokatuta dagoen ostatzeko zerbitzuaren mende geratzen dira, beraz, “TIER III” errekerimenduak bete beharko ditu, eta nahitaez ENS ziurtagiria eduki beharko du.
- Aldatu daitekeen elementu oro, ahal den neurrian, parametrizatuta egongo da.
- Sistemaren diseinuak eta inplantazioak honako hauek bermatu beharko ditu:
    - Sistemaren malgutasun osoa eta eskalagarritasuna, bai ikuspuntu fisikotik, bai ikuspuntu logikotik, eta arreta berezia jarri beharko du funtzionaltasunean, erabilgarritasunean, informazioaren biltegiraketan, datuen trukaketan eta sistemaren erabiltzaileengan.
    - Sistemaren errendimenduan eraginik izango duten estutzerik ez egotea.
- Programaren egituraketa, antolaketa eta parametrizazioa Udalak ezarritako irizpideak jarraituz egingo da.
- Ezarriko diren segurtasun-mekanismoak Udalak ezarritako segurtasun-politikarekin bat datozenak izango dira. Segurtasunerako gutxieneko ezaugarriak honako hauek izango dira:

- Sistemaren erabilera mugatzea, eta identifikazioa, kautoketa, sarbide-eskubideen kudeaketa, eta kasua bada, pribilegioen kudeaketa, ahalbidetzen duten mekanismoen bidez baimendutako pertsonen datuetara sartzea. Sistemaren arduradunak aipatutako mekanismoak edozein unetan konfiguratu eta administratu ahal izango ditu.
- Sartze-kontrola sisteman bildutako informazio delikatua ikusteko, erabiltzailearen kautaketa ahalbidetzen duten mekanismoen bidez, hala nola, pribilegioen kudeaketa.
- Erabiltzaile-profilen ierarkia bat sortzea sisteman dauden prozesuen kudeaketa malgua ahalbidetzeko.
- Erabilgarritasun-bermea, zerbitzuaren eta informazioaren berreskuratze-bermea, segurtasun-kopien kudeaketa, eta egindako transakzioen trazabilitatea.
- Sistemaren babesa baimendu gabeko manipulazioen aurrean, hau da, bermea sistemaren funtzionamendua zuzena dela eta ez dezala erasorik jaso administradoreen kontroletik kanpo.
- Plataformak datu-base anitza izan beharko du.
- Plataforma autonomia erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan ireki ahal izango da. Zerrendak baita hautatutako hizkuntzan inprimatu ahal izango dira.

- Enpresa esleipenduna izango da proposatutako sistemaren funtzionamendu zuzenerako behar den azpiegitura ezartzeko arduraduna.
- Behar diren zerbitzuak nabarmenduko dira segurtasun-kopiak egiteko eta instalatutako datu-basea eta aplikazioak berreskuratzko. Udalak, edozein unetan, sistemaren segurtasun-kopia eskatu ahal izango du babesteko edo beste hodei batera migratzeko: pribatua edo norberena.
- Sistema aldaketak egin ahal izateko diseinatuta egongo da, hau da, erabiltzaile gehiago sartzeko edo beste batzuk, adibidez:
  - Udaltzain kopurua handiagotzeko.
  - Lanpostu gehigarri gehiago edo kontsulta-postuak sartzeko.
  - Mugikorrentzako postua sartzea (smartphonen edo tabletetan instalatuak).
- Web bidez aplikaziora egingo diren sarrerak edozein nabigatzailetan ikusi ahal izango dira, Udalaren Antolaketa, Sistemak eta Berrikuntza Teknilogiko

Zerbitzuarekiko politikak ezarrita dituzten nabigatzaileen funtzionamendua bermatuz.

Udal beharpostuetatik komunikazioa Udalaren Antolaketa, Sistemak eta Berrikuntza Teknologikoaren Zerbitzuaren erantzukizuna izango da. Esleipendunaren lankidetza eskatuko da, ahalik eta hoberena izan dadin.

Ostatze-lekua bermatuko da zerbitzarian, kontratuak irauten duen urte guztietako informazio guztia biltegiratzeko.

Plataformak kudeatuko dituen datu delikatuak DBLOa eta indarrean dagoen gainerako legeria betetzen direla ziurtatzen duten mekanismoen bidez biltegiratu beharko dira.

2.2 Eskakizun funtzionalak

2.2.1. Ostatua

- Polizia-kudeaketako softwarea eta behar diren osagai guztiak Udaletxetik kanpo egongo den DPZ batean gordeko dira. DPZak, gutxienez, ezaugarri hauek izan beharko ditu:
    - TIER III edo maila handiagokoa.
    - DBEOa betetzea.
    - SEN ziurtagiria, kategoria ertaina.

  DPZak, gainera, sor daitezkeen intzidentziei aurrea hartzea ahalbidetzen dituzten ezaugarri guzti horiek monitorizatzeko mekanismoak izan beharko ditu. Enpresa esleipendunak, gutxienez, hiru (3) laneguneko aurrerapenarekin abisatuko du DPZren sarean/azpiegitura teknikoaren mantentze eta eguneratze edozein lan egin behar duenean, bezeroaren zerbitzuaren disponibilidadean eragina badu.

- Bermatu egin beharko da monitorizazio eta zaintza iraunkorra: 24x7x365
- Sarbide-disponibilitatea 24x7x365, hau da: 24 ordu, 365 egun/urteko.
- Enpresa esleipendunak bermatu egin beharko du garapen informatikoak aplikagarriak diren lege-baldintza guztiak betetzen dituela, eta horretarako honako hauek aurkeztu beharko ditu:
    - Segurtasun Eskema Nazionalaren ziurtagiria, gutxienez kategoria ertaina.

- Gainerako lege baldintzen aplikazioa betetzen dela aitortzen duen zinpeko adierazpena.

2.2.2. Estandarrak

- Agiriak sinatzeko gaitasuna, indarrean dagoen legediak onartzen dituen ziurtagiri elektronikoen bidez .
- Aplikazioak Udaltzaingoak bere eskumenak gauzatzen dituen datuen, informazioen eta zerbitzuen antolamendu-, semantika- eta teknika-elkarreragingarritasunaren maila egokia ziurtatu behar du. Elkarrreraginean aritzeko betebehar horren arabera, beharrezkoa da kudeaketa-sistema beste erakunde publiko batzuek eskaintzen dituzten eta Udaltzaingoaren eguneroko lanerako beharrezkoak diren aplikazio eta zerbitzu komunekin behar bezala integratzea:
  - Integrazioa AVANTIUSekin.
  - Integrazioa Biscaytik-ekin, bai biztanleen erroldarako, bai dokumentazioaren kudeaketarako.
  - PID integratzea services webaren bidez ibilgailuen, titularren eta TZN datuak kontsultatzeko eta inportatzeko.
  - Integrazioa DATAPOLekin.
  - Integrazioa Google Maps-ekin.
  - Integrazioa trafikoko isunak kudeatzen dituen enpresarekin.
  - Integrazioa ATARIrekin. Fitxatzeko, opor egunak, lizentziak eta beste batzuk eskatzeko den Udalaren aplikazioa.

Enpresa esleipendunak sei hilabeteko epea izango du integrazioa egiteko. Eskaintza aurkezten duenean integratzeko aukera adierazten duen ziurtagiria aurkeztu beharko du.

2.2.3. Eramangarritasuna

Datuak leku batetik bestera eramangarriak izatea behar da, bai informazioaren segurtasun-kopiak egiteko, edo kontratua amaitzen denean, beste sistema barri batera migratu ahal izateko. Horretarako, kontratua amaitzen denean, enpresa esleipendunak Udalari datu-basearen eta

erantsitako fitxategien kopia zehatza entregatuko dio. Enpresa esleipendunak, datu-basea entregatu ahal izateko, ezingo du informazioa xls, csv edo beste edozein motatako fitxategitan bialtzea, entregatuko duena beti izango da jatorrizko datu-basearen formatua. Soluzioak baldintza hau betetzen ez badu, esleipenik kanpora uzteko arrazoia izango da.

2.2.4. Datuen migrazioa

Egungo datuen migrazioa GESCITY aplikaziotik egin behar da.

2.2.5. Polizia-kudeaketa

Enpresa esleipendunei eskatzen zaie, eskaintza egiten duten unean aplikazioak honako funtzionalitate hauek aurreikusi behar dituela:

- Web aplikazioa, PCtik sartu ahal izateko, eta aplikazio mugikorr edo App-aren aukera Android/iOS gailu mugikorrentzat.
- Sistemak integrazio geruza bat edukiko du aplikazioaren edozein formulariora kanpotik sartu ahal izateko. Integrazio geruza hau udal teknikariek edo kanpoko beste enpresa batzuek erabili ahal izango dute.
- Lizentzia mugatugabeak Udaltzaingoak dituen PC guztietarako eta gailu mugikorrentzat.
- App-ra bakarrik konektatu ahal izango dira administradoreek sisteman baimendu dituzten gailu mugikorrak. Gainera, sistemak kautotze faktore bikoitza izan beharko du.
- Sistemak erabiltzaile bakoitzak egindako mugimendu guztien erregistroen auditoretza bat edukiko du, transakzio puntual mailan, emaitzik gabeko sarrera ahaleginak barne. Auditoretza lagin hauek, sisteman egiten diren operazioen kontrol zehatza eta integratua ahalbideko dute.
- App bat edukiz gero, web nabigatzailetik PCtan bistaratzen diren funtzionalitate guztiak, App-an bistaratuko dira. Web nabigatzailean funtzionalitate barri bat sartzen den unean, automatikoki agertuko da App-ean sistema biak produktuaren azken bertsioan erreplikatuta egon daitezen.
- Formularioak modu ezberdinetan ikusteko aukera: formulario bakarra, formulario bat baino gehiago bata bestearen azpian, edo formulario bat baino gehiago laukitxoetan.
- Sisteman sartutako edozein helbide Gogle Maps-en geolokalizatu ahal izango da, kostu barik Udalarentzat.

- Softwareak ahalbidetuko du, gutxienez, merkatuan dauden honako pakete ofimatikoen integrazioa: OpenOffice, LibreOffice eta Microsoft Office paketeak edozein bertsiotan, esportazioak Word, Excel, PDF eta SML programetara egiteko, gutxienez. Baita, izango ditu, ohikoenak diren aplikazio ofimatikoak integratuta, adibidez: agenda, mezulari zerbitzua, interneteko sarbidea, eta abar.

  Editore hauek plantilak eta diligentziak egitea ahalbidetuko dute. Modu honetara, agiri hauek linean editatu ahal izango dira kanpoko software ofimatiko bat erabiltzeko premia barik. Aurretik definitutako plantillak sortzeko aukera, sortuko diren plantilla barriek, aurretik definitutako plantilla hauetako formatu bera izan dezaten.
- Prozesuen kudeaketari buruz, aplikazioak txosten estatistikoak egiteko aukera emon beharko luke, taulak, eremuak eta zehazten diren baldintzak hautatzeko aukera emonaz. Behar izango da Udaltzaingoaren urteko memoria, baita estatistikak eta txostenak, automatikoki sortzeko aukera.
- Segurtasunaren kudeaketa dela eta, eta erabiltzaileekin lotuta, erabiltzaile-rolak edo erabiltzaile-multzoa, profilak eta abar esleitu ahal izango dira. Eta horien gainean esleitu ahal izango dira sarrerak funtzioetara, zereginak egitera eta datuetara.
- Erabiltzaileak erabiltzaile eta pasahitz bidez identifikatuko dira.
- SQL kontsulta-sortzaile bat eduki beharko du modu lagunkoian.
- Edozein motatako agiri eransteko aukera, hau da, argazki, bideo, eta abar. Erantsitako irudi bakoitza formulariotik bertatik ikusi ahal izango da. Fitxategi hauek, behar moduan antolatuta, datu-basetik kanpo egongo den dokumentu kudeatzaile batean gordeko dira,
- Inplikatutako pertsona edo ibilgailu bat sartzen den edozein formulariotan, alta emon ahal izango da, pertsonen edo ibilgailuen mantzentzean aurrez erregistratzeko premia barik.
- Inplikatuta dauden pertsonak edo ibilgailuak dituen edozein espediente ikusten denean, sistemak konparatu egingo ditu datu hauek pertsonaren edo ibilgailuaren fitxan daudenekin, eta ohar bat erakutsi beharko du datuak eguneratu barik badaude, erabiltzaileak automatikoki eguneratu ahal ditzan.

- Edozein formulariotan, erantsitako pdf agiriak agentearen ziurtagiri digitalarekin sinatu ahal izango dira. Horretarako, sinaduren karpeta bat edukiko da, non agente bakoitzak sinatzeko dauden agiriak ikusiko dituen eta beste agente batzuek bakarka sina ditzaten, edo sinatzeko aurrez zehaztutako zirkuito batera bialdu ahal izango ditu. Sistemak abisuak bialduko ditu agiriaren sinadura digitala agente bati eskatzen zaionean.
- Aplikazioaren modulu ezberdinetan datu berberak erabiltzaileak sar ez ditzan, eta gainera datuen trazabilitatea gordetzea lortzeko, formularioen arteko loturak sortu ahal izango dira, moduluen arteko sinkronizazioa ahalbidetzeko eta lehenengo formularioko datuak eta eranskinak bigarrenean kopia daitezen, eta horrela jarraitzeko. Gainera, formularioak sinkronizatuz doazen heinean, espediente berean geratuko dira lotuta, erabiltzaileak espedientearen eduki osoa ikus dezan eta klik eginez trazabilitatea jarrai ahal dezan.
- Inplikatutako ibilgailuak eta pertsonak sartzen diren formularioetan, informazio bilatzaile bat egongo da kanpoko iturrietan, gutxienez TZNan eta egungo udal erroldan. Bilatutako erregistroa poliziaren softwarean agertzen bada, kanpoko iturrian aurkitutako datuen konparatiba erakutsi beharko du. Erabiltzaileak kanpoko iturriko datuak deskargatu eta inprimatu ahal izango ditu.
- Iragarki-ohola, plantila osoarentzat edozein ohar argitaratu ahal izateko. Iragarki bakoitzari fitxategiak erantsi ahal izango zaizkio.
- Barruko komunikazio-modulua agenteen artean abisuak bialdu ahal izateko, eta kanpoko hartzaileei mezu elektronikoak bialtzeko.
- Agente-formulariotik agentearen datu pertsonal eta profesional guztiak sartuko dira, argazkia barne, eta hau bere fitxara sartzerakoan ikusi egingo da. Beste alde batetik, agentea agertzen den espediente guztien historikoa ikusiko da: atestatuak, txostenak, barriak eta abar, espediente hauek zuzenean hemendik zabaldu ahal izateko. Fitxategiak erantsi ahal izango dira.
- Agenteak Unitate Operatiboetan eta Ataletan antolatuta egongo dira.
- Pertsonen eta ibilgailuen historiko bat ikusiko da, zeinetan atestatuak, txostenak, barriak eta abar agertzen diren espediente guztiak zehaztuko diren.

- Aplikazioak honako modulu hauek izango ditu gutxienik:
    - Eguneko berrien erregistroa, mota guztietako fitxategiak eransteko aukerarekin.
    - Agenteen beraien txostenak idazteko aukera emongo duen modulua.
    - Era guztietako ibilgailu-bilketa kudeatzailea: garabiaren urteerak, lotzeak, ibilgetzeak, bidalketak autoen gordailura, eta abar. Ordenantzaren tasen arabera kobratu behar den zenbatekoa kalkulatzeko eta ondoren ordainagiria inprimatzeko aukera. Agenteek administradoreek sortutako plantilletan kopia bat inprimatu ahal izango dute.
    - Utzitako ibilgailuen kudeaketa jakinarazpenak, ediktuak eta ebazpena zehaztuz. Fitxategiak erantsi ahal izango dira eta beste formulario batzuekin lotuneak sortu.
    - Agirien sarrerak eta irteerak. Inplikatutako agenteen, ibilgailuen edo pertsonen datuak sartzeko aukera emon behar du. Fitxategiak erantsi ahal izango dira eta beste formulario batzuekin lotuneak sortu.
    - Galdutako objektuak. Sartuko diren datuak honako hauek izango dira: salatzailea, objektua entregatu duen pertsona, eta itzuli zaion pertsona. Agenteek administradoreek sortutako plantilletan kopia bat inprimatu ahal izango dute. Fitxategiak erantsi ahal izango dira eta beste formulario batzuekin lotuneak sortu.
    - Abere-errolda modulua.
    - Trafiko-atestatuen eta polizia judizialaren kudeaketa-modulua. Jarraian zehaztuko diren datuekin lotutako atal zehatzak izango ditu: alkoholemia, drogak eta sintomatologia. Istripuarekin lotutako datu guztiak sartzeko atal zehatz bat izango du. Agenteek administradoreek aurretik sortutako diligentzia guztiak inprimatu ahal izango dituzte. Fitxategiak erantsi ahal izango dira eta beste formulario batzuekin lotuneak sortu.
    - Atxilotuen erregistroa egiteko modulua. Modulu honek gertatutakoarekin lotutako informazio guztia sartzeko aukera emongo du: sarrera/irteera; bere gauzak; zainketa, eta abar.

- Polizia ibilgailuen kudeaketa-modulua.
- Agenteen zitazio judizialak kudeatzeko formularioa. Beharrezkoa da zitatutako agenteei gogorarazpenak bialtzea.
- Armak eta munizioa kudeatzeko modulua.
- Txanden koadrantea kudeatzeko modulu propioa aplikazioan txertatuta. Modu honetara, koadrantea linean editatu ahal izango da kanpoko software ofimatiko bat erabiltzeko premia barik. Gutxienez, honako funtzionalitate hauek izango ditu:
  - Koadranteak automatikoki sortzea ahalbidetuko du agenteei esleituko zaizkien txanden sekuentzien arabera.
  - Jai-egunak, koadrantean, beste kolore batean agertuko dira.
  - Koadrantea Excel edo PDF formatuetara esportatzeko aukera.
  - Behar denean, aldaketak egiteko aukera.
  - Koadrantea berraztertzeko gaitasuna gutxieneko batzuetan oinarrituta.
- Administradoreek behar beste *dashboards* sortzeko modulua, *dashboard* bakoitza ikusteko baimena izango duten agenteak zehaztuz. *Dashboard* bat egitea oso erreza izan behar du, non, administradoreak esan ahal izango duen atal bakoitzean zeintzuk diren ikustea behar diren datuak eta datu hauek zein grafiko-motan agertuko diren.
- Krokisak egiteko modulua, zirkulazio-istripuen marrazkiak egin ahal izateko.

3. MANTENTZEA, EUSKARRIA ETA PRESTAKUNTZA

Mantentze-zerbitzuak honako hauek izan beharko ditu:

3.1 Mantentze zuzentzailea

Programazio-akatsen ondoriozko intzidentzien zuzenketa, honako bi modu hauetan:

- Arazoaren erantzulea den softwarearen zuzenketa azkarra, eta eguneratzea bialtzea.

- Datu erroredunak berreskuratzea eta errore-txostena sortzea.

Intzidentzia-mota	Erantzun-denbora	Ebazpen-denbora
Kritikoa	<= 45 minutu	<= 4 ordu
Ez kritikoa	<= 4 ordu	<= 16 ordu

Intzidentzia kritikoa: Sistemaren funtzionaltasun garrantzitsuak erabileraz kanpo geratzen direnean edo aplikazioari zuzenean egotz dakizkiokeen arrazoiengatik ezarritako baldintza funtzionalak betetzen ez dituztenean, eta operazio beste aukerarik ez dagoenean.

Intzidentzia ez kritikoa: Sistema degradatuta dagoenean, eta ondorioz, jarraian eta arin funtzionatzen ez duenean. Jardueraren garapen normalerako kritikoa ez denean.
Okerrak zuzentzeko egingo diren mantentze-operazioen ondorioz sortzen diren aldaketak, alde bien artean adostuta egingo dira.

3.2 Bilakaeraren mantentea:

Eskainiko diren aplikazioak ez dira aplikazio “itxiak” izango, denboran bizirik egongo dira eta beti joango da funtzionalitateak gehitzen, bai bezeroak aztertu dituen hobekuntzak direlako, bai beste bezero batzuek eskatu dituztelako. Hobekuntza hauek beti agertuko dira programan hobekuntza jasoko duen sailari horren barri emon eta gero.
Funtzionalitate barriak aurre-ekoizpen inguruan instalatuko dira aurretik, funtzionamenduan jarri aurretik, erabiltzaileek frogak egin ditzaten eta behar den trebezia lortzeko.
Atal honetan bilakaerak honako hauek izango dira:

- Udalak ordenantza fiskalak aldatzearen ondoriozko bilakaera. Bilakaera hauek behar den unean egongo dira.
- Aplikazioaren aurrera egitearen bilakaera propioa.

- Beste bezero batzuek edo Udalak berak egindako eskaeraren ondoriozko bilakaera.
- Beste sistema batzuekin integratzearen ondoriozko bilakera.

3.3 Mantentze moldagarria

Proposatutako aplikazioak polizia-kudeaketa tresnak dira, legea bete behar dutenak. Beraz, nahitaezkoa da kontratua indarrean dagoen bitartean sisteman eragina izango duten lege edo arau aldaketak mantentze-kontratuaren barne egotea.

3.4 Prebentziozko mantentzea

Hirugarrenen software batek eragin ditzakeen bertsio barriak instalatu aurretik, bertsio barrien funtzionamendu zuzena aztertzen da, sor daitezkeen arazoei aurrea hartzeko.

3.5 Trebakuntza

Enpresa esleipendunak, programa abian jartzeko, trebakuntza ikastaro bat antolatuko du, gutxienez 20 ordukoa, eta udaltzaingoaren bulegoetan emongo du.
Beste alde batetik, informatika saileko arduradunak esango dituen teknikari erabiltzaileak ere prestatuko ditu.

4. PROGRAMA EZARTZEA

Enpresa esleipendunak programa instalatzeko beharrak egingo ditu, baita pertsonalaren prestakuntza kontratua formalizatzen denetik 90 eguneko epean, gehienez, eta programaren instalazioaren arduradun bat izendatuko du.
Aplikazioa, bai barne erabiltzaileei buruz ari garela, bai kanpoko erabiltzaileei buruz ari garela, Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan erabili ahal izango da.

5. ZERBITZUAREN ZUZENDARITZA ETA IKUSKARITZA

Zerbitzuaren zuzendaritza eta ikuskaritza kontratuaren arduraduna den kontratazio-atalari dagokio, zerbitzua modu normal eta eraginkorrean egiteko.

6. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BESTE BETEBEHARREKOAK

Enpresa esleipendunak honetarako izendatutako udal arduradunak helarazitako abisuak erantzun behar izango ditu, baita Udaltzaingoak bialdutakoak, eta ondoren, horren barri emon beharko do goian aipatutako arduradunari.

7. KONTRATUA EGIKARITZEKO HIZKUNTZA BALDINZAK

Zerbitzua emoten den bitartean, enpresa esleipendunak Elorrioko Udalak onartutako Euskararen Ordenantzak jasotzen dituen hizkuntza irizpideak bete beharko ditu, bai ahozkoan, bai idatzizkoan.

8. GIZONEN ETA EMAKUMEEN ARTEKO BERDINTASUNA:

Komunikazio-hizkuntza genero berdintasun-terminoetan egingo da hizkuntza inklusiboa erabiliz.