Bilbao

Expediente nº: 2025-001053
Área Seguridad

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Objeto: Servicios de mantenimiento del sistema automatizado de identificación de huellas dactilares de la Policía Municipal de Bilbao (RESPOL)

ELABORADO POR:
Jefatura Subárea de Telecomunicaciones

Carlos Ligero Bilbao

Con el visto bueno de:
Subdirección de Estructura y Desarrollo

Raquel Gil Roldán

Dirección de Seguridad Ciudadana

Iñaki Elexalde García-Escudero

Contenido

1 Objeto y alcance del contrato 3
2 Servicios solicitados 3
2.1 Mantenimiento correctivo 4
2.2 Mantenimiento evolutivo / adaptativo 4
2.3 Servicios de soporte técnico 5
2.4 Servicios de formación 5
3 Descripción del sistema 6
3.1 Garantía de los trabajos y servicio postventa 7
4 Niveles de servicio 8
4.1 Horario de atención 8
4.2 Niveles de servicio en el mantenimiento correctivo 8
4.3 Niveles de servicio en el mantenimiento evolutivo 9
4.4 Niveles de servicio para consultas 9
5 Ampliaciones y modificaciones del equipamiento adscrito al contrato. Inversiones asociadas. 10
6 Condiciones de ejecución 10
6.1 Responsable del Contrato 10
6.2 Reunión de inicio 11
6.3 Plan de proyecto 11
6.4 Comité de seguimiento del contrato 11
6.5 Documentación a entregar 11
6.6 Transferencia de tecnología y formación 12

1 Objeto y alcance del contrato

El sistema automatizado de identificación, AFIS, es un conjunto de programas informáticos integrados que conforman el sistema de reseña policial que permite la identificación biométrica mediante huellas dactilares.

La Policía Municipal de Bilbao adquirió en Mayo de 2006 un sistema automatizado de identificación de huellas dactilares, en adelante RESPOL.

Es objeto del contrato el disponer de servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo del conjunto del sistema de modo que garanticen la continuidad y evolución del mismo durante los próximos años.

Concretamente, son objetivos del presente contrato:

- Garantizar la mejora y adecuación del sistema a la estrategia, evolución y orientación que defina el Ayuntamiento de Bilbao y, en particular, a los procesos de negocio a los que da soporte, de acuerdo con las demandas internas de la Policía Municipal.
- Gestionar eficazmente los esfuerzos derivados de la evolución, mantenimiento y soporte a través de una estructura flexible que maximice el nivel de servicio.
- Asegurar a los usuarios finales la máxima disponibilidad del sistema.
- Mantener al colectivo de usuarios actualizados en formación e información sobre los cambios que se acometan.

2 Servicios solicitados

Los servicios a proporcionar por la empresa adjudicataria del sistema se clasifican en

- Mantenimiento correctivo. Se engloban en este grupo los servicios destinados a corregir los errores de funcionamiento que puedan darse.
- Mantenimiento evolutivo / adaptativo. Este conjunto comprende los servicios correspondientes a la actualización de dispositivos y las licencias software utilizadas en la actualidad para su adaptación a nuevos sistemas operativos y/o nuevas mejoras que se incorporadas al producto.

- Servicios de soporte. Se trata de servicios destinados a dar soporte técnico a consultas planteadas por los técnicos del Área de Seguridad.

- Servicios de formación

A continuación se describen cada uno de los servicios solicitados:

2.1 Mantenimiento correctivo

Dentro de este mantenimiento se encuentran las tareas de análisis, resolución y seguimiento de errores funcionales y técnicos del sistema que garanticen la continuidad de la aplicación en producción.

Se trata por tanto de un mantenimiento no planificado, que contempla la resolución de problemas en los procesos productivos. Las prestaciones que se incluyen dentro de esta modalidad de mantenimiento son las siguientes:

- Corrección de cualquier tipo de malfuncionamiento detectado a nivel de software o hardware.
- Gestión y control de las versiones de software instaladas como resultado de la subsanación de errores o fallos ocultos.

2.2 Mantenimiento evolutivo / adaptativo

El mantenimiento evolutivo del sistema incluye las siguientes prestaciones:

- Suministro e integración de nuevas licencias del sistema RESPOL, en función de las necesidades organizativas y funcionales de la Policía Municipal de Bilbao.
- Suministro e integración de nuevos lectores biométricos de captura de impresiones en vivo en el sistema de Reseña. La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Policía Municipal de Bilbao la posibilidad de actualizar el aplicativo para aquellos nuevos lectores biométricos que se vayan incorporando al sistema RESPOL.
- Evolución del software a las nuevas versiones del sistema operativo Microsoft de las estaciones de trabajo y puesta a disposición de las Policía Municipal de Bilbao de los procedimientos de actualización. El Ayuntamiento de Bilbao deberá avisar a la empresa adjudicataria con al menos dos meses de antelación de la entrada en funcionamiento de la nueva versión de sistema operativo para solicitar la evolución.

- Evolución del software a las nuevas versiones del sistema operativo Microsoft de los servidores y puesta a disposición de la Policía Municipal de Bilbao de los procedimientos de actualización. El Ayuntamiento de Bilbao deberá avisar a la empresa adjudicataria con al menos dos meses de antelación de la entrada en funcionamiento de la nueva versión de sistema operativo para solicitar la evolución.
- Evolución de las licencias a las nuevas versiones de sistema operativo Android para las versiones de RESPOL Mobile. El Ayuntamiento deberá avisar a la empresa adjudicataria con al menos dos meses de antelación de la entrada en funcionamiento de la nueva versión de sistema operativo para solicitar la evolución.
- Evolución de las licencias a cambios en el software de servidor de base de datos y puesta a disposición de las Policía Municipal de Bilbao de los procedimientos de actualización de las mismas. El Ayuntamiento de Bilbao deberá avisar a la empresa adjudicataria con al menos dos meses de antelación de la entrada en funcionamiento de la nueva versión de sistema operativo para solicitar la evolución.
- Suministro de nuevas versiones liberadas del software asociado a las licencias: evolución de las licencias a las nuevas versiones de las mismas que se desarrollen del producto RESPOL que incorporen mejoras genéricas consideradas de interés general para los usuarios del sistema de reseña.

2.3 Servicios de soporte técnico

Se entiende por este servicio la atención al conjunto de incidencias planteadas por usuarios y personal técnico sobre el funcionamiento de las aplicaciones, desde un punto de vista funcional o técnico. Este servicio incluye las tareas de gestión asociadas a la realización de las actividades de dicho servicio de soporte.

Los usuarios destinatarios de esta actividad de soporte serán exclusivamente los que se identifique como usuarios autorizados de área funcional o gestores de los servicios y aplicaciones considerados objeto del servicio.

2.4 Servicios de formación

Se engloban en este servicio las tareas de formación a usuarios en el uso de la aplicación, en cualquiera de las funcionalidades asociadas a la misma. Dicha formación será realizada en instalaciones se indique desde el Ayuntamiento de Bilbao, sin que suponga ningún coste extra en ningún caso.

3 Descripción del sistema

El sistema está basado en arquitectura cliente servidor. El software cliente está instalado en equipos integrados en plataforma municipal. Las aplicaciones cliente se catalogan en función de las licencias asociadas a cada una de ellas:

- Licencias Servidor ResPOL y puesto AFIS: licencia de uso asociada al servidor de la aplicación y el puesto de trabajo con latentes.
- Licencias ResPOL Basic: licencia de uso asociada a las aplicaciones cliente instalada en las estaciones de trabajo destinadas a realizar reseñas y gestión de fichas.
- Licencias ResPOL Consulta: licencia de uso asociada a las aplicaciones cliente instaladas en las estaciones de trabajo destinadas a realizar consultas.
- Licencias ResPOL Mobile BT: licencia de uso asociada a aplicaciones cliente instaladas en dispositivos móviles.

A continuación, se identifican el número de licencias para cada una de las licencias tipo que dispone Policía Municipal de Bilbao:

Tipo Licencia	Nº licencias
Servidor ResPOL y puesto AFIS	1
ResPOL Basic	2
ResPOL Consulta	5
ResPOL Mobile BT	5

Asimismo, asociado a este sistema de de identificación biométrica Policía Municipal de Bilbao cuenta con el siguiente hardware para realizar las labores de captura de información biométrica:

Hardware	Nº unidades
Lector monodedo Crossmatch Verifier 320	1

Lector palmar Crossmatch LS500P	1
Lector monodedo bluetooth Fultronic FS28	5
Lector multidedo Futronic FS64	1

3.1 Garantía de los trabajos y servicio postventa

El período de garantía se establece en 12 meses desde la finalización del contrato. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita el Ayuntamiento de Bilbao.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o vicios ocultos que se pongan de manifiesto en el desarrollo del objeto del contrato, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

En este sentido, el Ayuntamiento de Bilbao comunicará a la empresa adjudicataria las deficiencias a partir del mismo momento en que sean detectadas. El adjudicatario tendrá que atender las solicitudes en un tiempo no superior a 2 dias laborables, a partir del momento en que se reciba la comunicación de la deficiencia.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de errores deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

4 Niveles de servicio

Se entiende por niveles de servicio (SLA) los valores solicitados por el Área de Seguridad para aquellos parámetros que indican la capacidad de respuesta de la empresa contratista y que se deben satisfacer en los trabajos de mantenimiento.

4.1 Horario de atención

El horario de atención para cualquier tipo de petición, será de Lunes a Jueves, de 09:00h a 13.30h y de 15.00h a 17.30h, y los Viernes de 9.00h a 14.00h.

Este horario de atención tendrá la consideración de horario laborable a los efectos de los niveles de servicio especificados.

4.2 Niveles de servicio en el mantenimiento correctivo

Las necesidades operativas del sistema RESPOL requieren de su funcionamiento durante las 24 horas al día, 365 días al año. Esto implica a su vez una necesidad de un mantenimiento correctivo intensivo para obtener una calidad de servicio de la red adecuada.

Los conceptos y parámetros fundamentales referenciados para el contrato de mantenimiento correctivo son los siguientes:

- Tiempo de atención para incidencias: Tiempo máximo que podrá transcurrir desde que el Área de Seguridad notifica la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria es asignado para su resolución.

  El tiempo máximo de atención de incidencias es de 1 hora laborable.

- Tiempo de resolución para incidencias: Tiempo máximo que podrá transcurrir desde que el personal de mantenimiento del contratista es conocedor de la incidencia hasta que la misma es subsanada.

  El tiempo máximo de resolución de incidencias varía en funcion de la criticidad de la incidencia reportada. De este modo se establecen los siguientes parámetros de referencia:

  El tiempo máximo de resolución para incidencias de criticidad alta es de 8 horas laborables. Las incidencias de criticidad alta son aquellas que impiden la operativa del sistema.

  El tiempo medio de resolución para incidencias de criticidad media es de 2 días

hábiles. Las incidencias de criticidad media son aquellas que afectan parcialmente a alguna funcionalidad pero la operatividad del sistema no se ve afectada.

El tiempo medio de resolución para incidencias de criticidad baja es de 4 días hábiles. Las incidencias de criticidad baja son aquellas que afectan a algún aspecto del sistema pero ninguna de sus funcionalidades se ven afectadas en su totalidad, y por tanto no afectan en ningún modo a la operatividad del sistema.

4.3 Niveles de servicio en el mantenimiento evolutivo

La empresa licitadora actuará con la debida diligencia con el fin de mantener el sistema evolucionado al mercado y procederá a adaptar el sistema a las últimas funcionalidades que se vayan incorporando al producto RESPOL. La empresa licitadora garantizará al menos una evolución anual del sistema a la última versión del sistema disponible.

4.4 Niveles de servicio para consultas

Se define el tiempo de resolución de consultas como el tiempo transcurrido desde que personal del Área de Seguridad realiza una consulta a la empresa adjudicataria hasta que ésta es atendida.

El tiempo de resolución de consultas será de 1 día hábil.

5 Ampliaciones y modificaciones del equipamiento adscrito al contrato. Inversiones asociadas.

Los sistemas descritos se encuentran en continua evolución tecnológica, por lo que es posible que se realicen modificaciones en el número y modelo de equipos y terminales a mantener.

Por otra parte, las competencias actuales del Área de Seguridad respecto al sistema RESPOL podrían variar en el tiempo, derivando en ampliaciones o reducciones del alcance de los servicios asociados al contrato.

De este modo, el presente contrato de mantenimiento debe cubrir tanto el equipamiento asociado actualmente al sistema RESPOL en el momento de su formalización, así como los nuevos equipos y/o licencias incorporados posteriormente o que sean asimilados como pertenecientes al sistema por parte del Área de Seguridad.

A tal efecto, se contempla la ejecución de inversiones asociadas a este contrato de servicios, y más concretamente a los servicios descritos en el capítulo 2.2 del presente documento, siempre y cuando los Servicios Técnicos Municipales consideren oportuno, y a petición expresa de los mismos.

6 Condiciones de ejecución

6.1 Responsable del Contrato

El Ayuntamiento realizará el seguimiento de la actuación de la empresa contratista a través de un técnico del Área de Seguridad que será designado como Responsable del Contrato (RC). Del mismo modo, la empresa contratista deberá designar un responsable por parte de la empresa, el Delegado del Contrato (DC). La empresa contratista deberá dar cumplimento a todas las órdenes e instrucciones provenientes del Responsable del Contrato.

El incumplimiento reiterado por parte de la empresa contratista de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas o de las órdenes emitidas por escrito por el RC será causa de resolución del mismo.

6.2 Reunión de inicio

Como primera actividad asociada al contrato de mantenimiento se mantendrá una reunión de lanzamiento del servicio entre la empresa contratista y el Área de Seguridad, en el que se identificarán los interlocutores por ambas partes, así como las figuras de jefe de proyecto municipal y de la empresa adjudicataria. Esta reunión podrá ser mantenida presencial o telemáticamente. Además se revisarán las condiciones en las que se desarrollará el servicio.

6.3 Plan de proyecto

La empresa adjudicataria deberá proponer un plan de proyecto que garantice un desarrollo del mantenimiento ágil y con garantías, apoyándose en las herramientas tecnológicas más adecuadas.

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de diez (10) días naturales, se revisará el plan propuesto y el jefe de proyecto de la empresa adjudicataria elaborará el plan de trabajo definitivo, que se registrará en el Acta de Inicio del contrato.

Este plan de trabajo deberá mantenerse actualizado y consensuado entre el Ayuntamiento de Bilbao y la empresa adjudicataria.

6.4 Comité de seguimiento del contrato

El comité de seguimiento del contrato estará formado por el Responsable del Contrato (RC) y por el Delegado del Contrato (DC) y se reunirá con una periodicidad al menos trimestral. Estas reuniones de seguimiento podrán ser presenciales o telemáticas. Su objetivo es realizar el seguimiento de la correcta ejecución del contrato y garantizar el cumplimiento de las prescripciones técnicas y administrativas que rigen la presente licitación.

La empresa adjudicataria deberá enviar acta de las reuniones celebradas por este comité en un plazo de tres días naturales.

6.5 Documentación a entregar

La documentación se entregará de forma que permita la revisión del contenido y forma necesaria, para la recepción de los distintos productos o servicios realizados y permita realizar un seguimiento adecuado del proyecto por parte de los responsables designados por el Ayuntamiento de Bilbao. La documentación se entregará en soporte electrónico y

en papel de forma que el Ayuntamiento de Bilbao pueda efectuar el mantenimiento de la misma posteriormente.

El adjudicatario será responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Asimismo, deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

Para todos los trabajos desarrollados, se deberán completar los entregables que se requieran de entre los siguientes:

Manual de usuario: Describirá la funcionalidad desde el punto de vista del usuario/a final (en el caso de que el sistema tenga varios perfiles de usuario, habrá un documento por perfil).

Manual de integración: Para aquellos módulos que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.

Manual de explotación: Contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, etc.

Manual de instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la instalación.

6.6 Transferencia de tecnología y formación

Durante la ejecución de cualquier trabajo objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Bilbao la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos técnicos y de gestión del Ayuntamiento de Bilbao en los productos resultantes del desarrollo de los trabajos objeto del contrato, así como proceder a la transferencia de los conocimientos utilizados en el transcurso del proyecto y necesarios para la implantación y evolución de los mismos.

Todos los colaboradores del adjudicatario están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal del Ayuntamiento de Bilbao. Toda la información proporcionada o confiada a los mismos, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.