PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO EN ALQUILER DE LICENCIAS DE MODO SOFTWARE PROGRAMA POLICIAL Y MANTENIMIENTO DEL MISMO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es la definición del contrato de suministro de un sistema informático integral para la Policía Local del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, que a fecha del presente pliego se compone de 107 Policías. Se incluye el suministro de los sistemas y servicios de una plataforma informática integrada en modo de servicios; la configuración e implantación de la solución adjudicataria; la migración del sistema actual, carga de datos; la formación y el mantenimiento, actualización de versiones, asistencia y soporte técnico del sistema objeto de esta licitación.

La contratación del mencionado sistema incluirá todos los servicios y sistemas, software (aplicaciones), Ingeniería (instalación, configuración, parametrización, rendimiento, etc.) y servicios necesarios para la puesta en producción y explotación del nuevo sistema y para ofrecer el servicio al cual está destinado.

Las prestaciones que se incluyen en el presente contrato son, como mínimo, las que se exponen a continuación:

- El suministro de una licencia en modo servicio (SaaS - Software As Services) de los siguientes sistemas:

Sistema de Gestión Integral de Gestión Policial que deberá estar construido sobre un modelo de datos orientado a la gestión policial.

- El licenciamiento de los distintos sistemas descritos y suministrados por parte del Adjudicatario cubrirán a la plantilla actual de la Policía Local del Ayto. de Talavera de la Reina.

- Suministro de los Siguientes Servicios:

Servicios de instalación, configuración, parametrización, puesta en producción y explotación para ofrecer los servicios al cual está destinado, pruebas de rendimiento, etc.

Servicios de consultoría, asesoría, ingeniería, instalación y cualquier otro servicio requerido para que la solución esté operativa. Éstos incluyen la instalación, configuración, parametrización, necesarios para la puesta en producción y explotación del sistema.

Llevar a cabo el plan de transición del actual sistema de información policial utilizado por la policía, al nuevo sistema que lo reemplace, en su caso. Se planificarán las posibles cargas

de datos al nuevo Sistema de Información, así como cualquier actividad manual o automática destinada a la depuración y carga.

Servicios de Integración con los sistemas actuales del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

Desarrollo y ejecución de un plan de formación que garantice tanto la capacitación funcional como técnica del Cuerpo de Policía Local.

Establecimiento de los niveles de seguridad y confidencialidad adecuados para la información manejada en el proyecto, de acuerdo con la legislación vigente.

Entrega de manuales de usuario y de explotación del sistema.

La empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio de soporte de primer y segundo nivel encargado de recibir y atender todas las consultas planteadas sobre manejo y conocimiento de las aplicaciones implantadas. Este servicio incluirá la asistencia técnica y funcional en aquellos casos que lo requiera y la presencia física de personal técnico propio de la empresa adjudicataria.

2. REQUISITOS FUNCIONALES DE LOS SISTEMAS PARA LA GESTIÓN POLICIAL.

La Policía Local de Talavera de la Reina no cuenta con ningún programa específico de gestión policial, utilizando solo herramientas municipales (padrón) o de otras entidades (Dirección General de Tráfico) por lo que se ha considerado necesario implementar un proceso tendente a dar respuesta a las necesidades actuales de la Plantilla y del Servicio Público del Cuerpo de Policía Local.

A continuación, se detallan y se enumeran un conjunto de requisitos mínimos funcionales que deberá cubrir las distintas soluciones propuestas por parte de las Empresas Licitadoras, para que pueda ser considera cómo válida para el Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

La siguiente lista, no exhaustiva, enumera aquellos puntos principales agrupados en bloques funcionales y en un subconjunto de requerimientos técnicos. No obstante, cualquiera de las aplicaciones que vayan a ser evolucionadas o sustituidas en el ámbito de este proyecto, deberán contemplar todas y cada una de las funcionalidades que contemplan los sistemas actuales. Se entiende por funcionalidad cualquier proceso, operación, informe o cualquier otro tipo de tarea desempeñada con la ayuda del software actual.

Funcionalidades Generales:

- **→ Gestión RR.HH. (Policía Local, Agentes de movilidad, Servicios adscritos)**
  - ***→ Gestión Expediente de Personal.***

- → *Gestión Historial Agentes-Elementos (Estudios, formación, prácticas, etc.)*
- → *Prácticas de tiro*
- → *Cuadrantes turnos y servicios.*
- → *Intranet petición y consulta de días libres y cuadrantes*
- → *Estadísticas*

➔ **Gestión de Ordenes, Servicios, Planificación, Agendas, Partes Diarios, Turnos**

- → *Partes de avisos, incidencias, accidentes.*
- → *Generación de informes, partes diarios.*
- → *Generación resúmenes y estadística.*

➔ **Gestión de Patrullas Policiales (Vehículos, Motocicletas, Bicicletas - etc.)**

➔ **Gestión y Control Almacén y Asignación de Material**

➔ **Registro y Gestión de Personas Físicas**

➔ **Registro y Gestión de Empresas (Comercios, Industrias, etc.)**

➔ **Gestión de Objetos Perdidos**

➔ **Registro Documentos**

➔ **Gestión económica Policía Local (gestión de presupuestos, pagos, etc.)**

➔ **Gestión Vados**

➔ **Informes Ocupación Vía Pública y gestión de control de licencias.**

➔ **ORA.- Gestión y Control Residentes**

➔ **Policía Judicial**

- → *Gestión Atestados Judiciales (Diligencias)*
- → *Gestión Accidentes de Tráfico*
- → *Croquizador Atestado de Circulación*

➔ **Expediente Violencia de Género / Doméstica**

➔ **Inspecciones y Denuncias**

➔ **Intervención en Materia de Armas, Objetos Peligrosos y Pirotecnia**

➔ **Localización Permanente**

➔ **Policía Administrativa.**

- →*Agenda Citaciones*
- → *Notificaciones*

➔ **Permisos Armas Ciudadanos**

➔ **Gestión Expedientes Decomisos Policiales**

- **Gestor de expedientes.**
- **Gestión y Control Depósito Vehículos**
- **Gestión y Control Grúa Municipal**
- **Gestión Vehículos Abandonados**
- **Gestión vehículos precintos**
- **Control Vehículos** (ITV, Seguros, Placas Matrículas, Otros Controles, Multas, Sanciones, etc.)
- **Gestión y Control de Vehículos Interés Policial y alerta de vehículos**
- **Integración DGT -ATEX - ARENA 2**

Deberán tener la integración incluida en todos los Módulos que integra la plataforma tecnológica policial con la DGT, ATEX 4 y 5, ARENA 2, a través de la matrícula del vehículo, del DNI, Titular, etc. lo que permitirá obtener la filiación de un vehículo y conductor o propietario sin necesidad de introducir los datos del mismo tanto para consultas, como para gestionar cualquier expediente policial, etc.

- **Gestión Administración del sistema (perfiles, permisos, etc.)**
- **Gestión Configuración Módulos**
- **Gestión de Protocolos de Actuaciones Policiales**
- **Gestión de Sistemas de Calidad ISO-9000 - EFQM**

Será requisito hacer uso y/o integración del callejero municipal como único callejero, además con el software municipal del padrón de habitantes, ficheros de terceros Municipal como para indicar las direcciones del fichero de ciudadanos del sistema policial, direcciones fiscales de los terceros que sean residentes en este Ayuntamiento.

Integración con Otros Sistemas:

Por parte de la Empresa Licitadora, se indicará la posibilidad de **Integración con otros sistemas municipales o plataformas de la administración.**

Deberá acreditarse mediante certificado el cumplimiento del ENI con la correspondiente NTI y el ENS.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS SISTEMAS

Los sistemas solicitados requerirán que sea modular y multiplataforma, bajo entorno web, desarrollado para entornos web arquitectura J2EE (Java Enterprice Edition) o similar; sistemas y entornos abiertos, que permiten una independencia de las plataformas de hardware y software y que son las que actualmente demandan las Administraciones Públicas.

Características Técnicas Generales:

Sistema multiplataforma, que pueda funcionar tanto con dispositivos de sobremesa como móviles (PC, tablet PC, tabletas, Smartphone, etc.)

Permita su utilización con cualquier sistema operativo y Base de Datos.

Incorpore y asocie plantillas basadas en herramientas ofimáticas Open Source (Open Office, Libre Office, etc.), además de Microsoft Office, que puedan ser definidas y editadas por el usuario.

Cuente con las aplicaciones ofimáticas más habituales integradas, como puedan ser agenda, servicio de mensajería, acceso a internet, etc.

Las aplicaciones de la solución ofertada, en relación con los clientes donde se ejecuten, deben, en caso de ser cliente Web, tener total compatibilidad con los estándares o recomendaciones publicadas por el World Wide Web Consortium (W3C), que implícitamente y a día de hoy garantizan el correcto funcionamiento en navegadores Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Opera y otros. Dentro de lo posible se evitará el uso del plugin Java.

Alto nivel de seguridad, con control de accesos y permisos a nivel operacional, que permita establecer distintos perfiles de usuario.

En cuanto a la gestión de los procesos, la aplicación debería permitir la realización de informes y estadísticas, permitiendo seleccionar las tablas, campos y condiciones que se determinen. Del mismo modo, es una necesidad actual la posibilidad de generar de forma automática la memoria anual del cuerpo de Policía Local, así como estadísticas e informes de las diferentes unidades y secciones.

Igualmente, y dada la actividad actual de la Policía Local, la plataforma debería permitir la utilización de sistemas de control de accesos, auditorias y alertas automáticas, permitiendo monitorizar en cada momento los accesos, fechas, alertas, personas y técnicos que intervienen en los distintos procedimientos policiales.

Arquitectura de desarrollo.

Deberán cumplir los siguientes requisitos de arquitectura de desarrollo:

Desarrollado para entornos web arquitectura J2EE (Java EnterpriceEdition) o similar

Basado en Arquitectura SOA (orientada a Servicios y Web Servicers para integraciones externas.

Integración BPMn v.2.

Servidores tipo JBoss, WildFly, Linux Ubuntu, Glassfich, otros basados en "open source"

Arquitectura Multicapa 3-4 Capas

Basada en MDD (ModelDrivenDevelopment)

Uso de Spring, Hibernate, Framework Zk, Ajax, etc.

Independencia Sistemas Operativos Linux, Windows Server, etc.

Independencia BB.DD. Oracle, SQL Server, MySql, etc.

Posibilidad de trabajar en distintos navegadores: Internet Explorer, Chrome, Opera, Firefox, Safari, etc.

Posibilidad de trabajar y generar en herramientas ofimáticas de estándar abierto Open Office, Libre Office, etc. No se limitará al uso exclusivo de MS Office.

Posibilidad de Trabajar con diferentes documentos tipo PDF, y ficheros de imágenes en diferentes formatos de imagen y de video.

Arquitectura de Desarrollo Sistemas Movilidad

La arquitectura de la solución aportada deberá estar basada en arquitectura de desarrollo abiertos en "open source", tipo Java, J2ee, J2me, con utilización de APK,s / APP,s.

El sistema deberá funcionar con Independencia Sistemas Operativos Movilidad: Android, Windows Mobile, IOS, etc.

Independiente Motor Base Datos: SQL Server, Oracle, etc.

Protocolo de Comunicación y Navegación Web Segura.

Posibilidad de ejecutarse en diferentes navegadores (Safari, Explorer, Google Chrome, Mozilla, Opera, etc.)

DATOS

Los sistemas ofertados se integrarán totalmente con los sistemas y BB.DD de la Policía y resto agencias, a través de Web Services.

La solución implantada garantizará la completa integridad y consistencia de los datos según su modelo de datos. Para ello se garantizará el correcto control transaccional que contemplará toda la casuística existente que evite romper la integridad y consistencia de los datos.

Los datos sensibles gestionados por la plataforma deberán ser almacenados mediante mecanismos de cifrado robustos.

Gestión de perfiles de seguridad y acceso (definición de los programas que se a ejecutar por un usuario, consultar, dar de baja, modificar, etc.).

Sistema de Gestión y administración de Seguridad y accesos de los Usuarios por parte del Administrador.

Acreditación del cumplimiento del ENI, las NTI y el ENS.

4. RENDIMIENTO

El sistema debe garantizar un rendimiento razonable de las aplicaciones y, como tal, hacer un uso razonable de los recursos necesarios; para ello:

Se garantizará la ejecución de transacciones instantáneas simples en tiempos siempre 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 causas ajenas al sistema, como por ejemplo disponibilidad de servicios de terceros o velocidad de líneas de comunicaciones.

Se entiende por rendimiento adecuado el que una operación transaccional efectuada por el usuario en ningún caso supere los 5 segundos de tiempo de ejecución, así como que los procesos en segundo plano no superen los tiempos de ejecución actuales para aquellos procesos que hoy ya están desplegados.

Se deberá aportar detalle de infraestructura hardware para el adecuado rendimiento de los sistemas ofertados (ver apartado de requisitos de infraestructura).

5. SEGURIDAD

El sistema debe:

Registrar un log de auditorias para consulta e informe de los accesos y las acciones de los diferentes usuarios.

Garantizar la privacidad y seguridad de las comunicaciones dentro de los componentes, herramientas y/o soluciones ofertadas y entre estos y los todos los existentes en el Ayuntamiento.

Garantizar el cifrado de información de las comunicaciones que se intercambien en todos aquellos sistemas que transmitan información fuera de la red privada del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento tiene como administración pública el obligado cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. La plataforma ofrecida deberá garantizar que los procesos e información se adecuen a los requisitos que el ayuntamiento establezca para garantizar dicha necesidad.

La autenticación al sistema se deberá realizar siguiendo los protocolos y sistemas a tal efecto existentes en el Ayuntamiento de Talavera de la Reina para facilitar la autenticación contra el directorio activo municipal y/o sistemas de autentificación propios de los sistemas descritos.

El proveedor deberá indicar cuáles son sus mecanismos técnicos para garantizar el no-repudio de la información gestionada en la plataforma por sus distintos usuarios.

En caso de integración con plataformas de la administración, garantizará el registro de auditorias requerido por las plataformas.

6. DISPONIBILIDAD

Las soluciones ofertadas deben de maximizar la disponibilidad de los sistemas, garantizando para ello:

Una política y procedimientos de actualización claros que garanticen esta máxima disponibilidad.

Una clara y adecuada política de transacciones que prevenga, y por tanto contemple y evite, bloqueos de ejecución.

Acceso concurrente a usuarios ilimitados.

Se definirán el nivel de servicio para las actuaciones que garanticen la recuperación completa del sistema y de toda su información en caso de indisponibilidades no previstas. A este respecto, se deberán detallar por parte del Área de Seguridad los tiempos de respuesta y de resolución aceptables para exigirlos como requisito al proveedor del software en forma de SLA (acuerdo de nivel de servicio) de obligado cumplimiento, detallando las penalidades a aplicar en caso de incumplimiento.

7. INFRAESTRUCTURA SOFTWARE BASE Y HARDWARE

En el caso de que sea necesario software complementario para el correcto funcionamiento del sistema ofertado, la empresa licitadora en la oferta detalle de todo lo necesario en este sentido, donde se definirá los requerimientos y licencias necesarias de software base, ofimática, sistema operativo de servidor, gestor de base de datos, etc.

Se deberá indicar por parte del proveedor si los sistemas a implantar, podrían funcionar sobre las licencias Software Base, Ofimática, Sistemas Operativos, Licencias BB.DD, etc. que dispone actualmente el Ayuntamiento y que se encuentran producción y que se ampliarían como parte del sistema de gestión de seguridad pública ya disponible y por tanto tampoco suponer un sobre coste adicional al proyecto.

La oferta deberá definir el HW y SW (incluyendo comunicaciones) necesarios para el óptimo y razonable rendimiento de los sistemas ofertados, independientemente de la fórmula que se use para albergar la plataforma.

8. SERVICIOS REQUERIDOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS

Para la implantación de la solución propuesta por el Empresa Adjudicataria, éste deberá realizar las siguientes tareas:

a. Servicios de consultoría, asesoría, ingeniería, instalación y cualquier otro servicio requerido para que la solución esté operativa. Éstos incluyen la instalación, configuración, parametrización, necesarios para la puesta en producción y explotación del sistema.

b. Migración y carga de datos: el Empresa Adjudicataria se comprometerá a realizar todos los servicios que fueran necesarios para conseguir que sean cargados el mayor numero de datos posibles a los nuevos sistemas de la nueva plataforma de gestión policial objeto de esta licitación. La Empresa Adjudicataria vendrá obligada a crear las herramientas y módulos suficientes (interfaces), para realizar las posibles cargas de datos.

En todo caso, la Empresa Adjudicataria realizará las cargas de datos comprobando la compatibilidad y garantizando la operatividad del sistema, la accesibilidad lógica y la coherencia y validez de la información desde el punto de vista de los objetivos de la Policía Local.

c. Formación a los usuarios y administradores del sistema: Como parte del proceso de implantación, la empresa adjudicataria impartirá, con destino al personal del Cuerpo de Policía, cursos de formación de la nueva solución, al personal que designe la Jefatura de la Policía Local.

d. Garantía cubrirá por el total de duración del contrato.

e. Servicios de actualizaciones, mantenimiento, asistencia y soporte técnico: Durante todo el periodo de vigencia del contrato el Empresa Adjudicataria deberá prestar un servicio de actualizaciones periódicas de versiones, mantenimiento preventivo y correctivo, asistencia y soporte técnico, con el objetivo de mantener la plena disponibilidad y el perfecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del sistema, que esté dando el servicio.

Para ello deberá realizar las siguientes tareas:

Asistencia telefónica para la resolución de consultas que pudieran plantearse en cuanto a la operativa de los distintos sistemas que incluye esta licitación, incluyendo la posibilidad de establecer consultas vía gestión telemática remota, correo electrónico o fax y sin ninguna limitación en cuanto al número de consultas.

Incorporación e instalación de ampliaciones, nuevas versiones o mejoras de software, motivadas por la inclusión de nuevas funcionalidades o por cambios tecnológicos, al objeto de facilitar el uso del Sistema que incluyen la presente licitación.

Realizar las adaptaciones del sistema por modificaciones (legislativas y/o reglamentarias), que se deriven de los cambios en la normativa aplicable. Así mismo, en caso de producirse variaciones que por obsolescencia tecnológica obligue a la instalación de nuevas versiones del sistema, el contratista se compromete a realizar las correspondientes adecuaciones sobre el software instalado.

Asistencia in-situ que consistirá en el desplazamiento del equipo técnico que el contratista destine a la ejecución del contrato, para resolver cualquier servicio de asistencia y soporte que se requiera para la resolución de incidencias que pudiera plantearse en los sistemas objetos de esta licitación, si no fuera posible su resolución vía gestión telemática remota o telefónica.

Atención de peticiones: La Empresa Adjudicataria atenderá las peticiones procedentes de la Jefatura de la Policía Local y que previamente sean aceptadas, acordadas y planificadas

por el Director del Contrato, no estando sometidas a los tiempos de respuesta y solución anteriormente detallados. La atención de peticiones se concreta, entre otras, en las siguientes: reinstalación del Sistema por cambio de hardware, instalación de nuevos módulos como resultado de nuevas solicitudes o crecimiento vegetativo, inclusión de nuevas funcionalidades, cambios en la parametrización y personalización de los nuevos módulos que no sean motivados por una incorrecta implantación inicial de los mismos, cambios en la configuración del software de base, etc.

Talavera de la Reina, 7 de noviembre de 2018

D. Francisco Quevedo Cerezo
INTENDENTE JEFE