



## **CONTRATO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN INTEGRAL PARA POLICÍA LOCAL DEL EXCMO. AYTO. DE TALAVERA DE LA REINA.**

### **1 - OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es la definición del contrato de suministro de un software para la gestión integral de la Policía Local del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, que a fecha del presente pliego se compone de 120 Policías. Se incluye el suministro de los sistemas y servicios de una plataforma informática integrada; la configuración e implantación de la solución adjudicataria; la migración del sistema actual, carga de datos; la formación, mantenimiento y soporte técnico.

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 sistema y para ofrecer el servicio al cual está destinado.

Las prestaciones que se incluyen en el presente contrato y que estarán disponibles al menos durante la vigencia del mismo son, como mínimo, las que se exponen a continuación:

- El suministro de una licencia en modo servicio SaaS (Software como Servicio ) de un Sistema Integral de Gestión Policial, incluida tanto la plataforma web como la aplicación móvil para su uso, sin límite de usuarios, cubriendo la plantilla actual y futura de la Policía Local del Ayto. de Talavera de la Reina.
- El aplicativo tendrá que poder ejecutarse en dispositivos móviles, contando con funcionalidades especiales para reconocimiento de matrículas LPR automático o ANPR y escaneo, identificación y verificación de documentos oficiales de identidad. De estas funcionalidades especiales adicionales se incluirá como mínimo 8 licencias.
- Prestación de los siguientes servicios:
  - Servicios de instalación, configuración, consultoría, asesoría, ingeniería y cualquier otro servicio requerido para que la solución se ponga en producción y esté operativa.
  - Llevar a cabo el plan de transición del actual sistema de gestión policial utilizado por la policía local, al nuevo sistema que lo reemplace, en su caso.
  - Migración completa de todos los datos desde la aplicación actual, en su caso.
  - Servicios de Integración con los sistemas actuales del Ayuntamiento de Talavera de la Reina y de otros organismos.
  - Desarrollo y ejecución de un plan de formación para el personal de la Policía Local de Talavera de la Reina, incluyendo manuales de usuario y de explotación del sistema,

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41

00676d7421e121666e07e81db090a005



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



- Establecimiento de los niveles de seguridad y confidencialidad adecuados para la información manejada en el proyecto, de acuerdo con la legislación vigente. Creación y análisis de datos, estadísticas y generación de gráficos y mapas de cartográficos de información.
- Servicios de soporte y mantenimiento.

Los suministros y servicios descritos se prestarán de acuerdo a los requisitos y condiciones detallados en los siguiente puntos del presente pliego.

## **2 – REQUISITOS FUNCIONALES DE LOS SISTEMAS PARA LA GESTIÓN POLICIAL**

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 la Policía Local 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 de Personal y RR.HH (Policía Local, Agentes de Movilidad y Servicios Adscritos):**

- Gestión Expediente de Personal y Fichas de agentes.
- Gestión Historial Agentes (Estudios, formación, prácticas, intervenciones, etc.).
- Prácticas de tiro.
- Material de dotación asignado, vestuario y armamento.
- Cuadrante personal, gestión de conceptos y días libres. Estadística y conteo de días y horas por conceptos.
- Petición de licencias, cambios, días libres y permisos.
- Web externa de acceso seguro desde red pública a través de pc o teléfono móvil particular, para el acceso a ficha de agente, consulta de cuadrantes y petición de días y cambios con conexión directa a la base de datos principal.
- Intranet petición y consulta de días libres y cuadrantes.
- Gestión y creación de Informes Internos.
- Citaciones Judiciales de Agentes.
- Control de boletines de denuncia.



m00676d7421e121666e07e81db090a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



**- Gestión de Cuadrantes:**

- Generador y configurador de cuadrantes por Servicios, por Grupos, Dotaciones e individuales. Permitirá la parametrización y personalización de cualquier tipo de secuencia, festivos, fines de semana y facilitará la creación y modificación de cuadrantes tanto de forma individualizada como en conjunto, en cualquier periodo del año.
- Configurador de mínimos y máximos de agentes por turnos y Servicios.
- Cuadrante de Servicio diario. Asignación de indicativos y funciones.
- Control de ausencias y presencias, bajas, permisos y vacaciones. Bolsa o registro de horas y/o días acumulados de agentes.
- Visualizador y editor manual de cuadrantes.
- Gestión y asignación de horas extras de agentes.
- Gestión de peticiones de Agentes. Parametrización de días bloqueados, fechas límites, conceptos de petición y generación automática de conceptos por antigüedad.
- Recuento de Cuadrantes y conceptos asociados por Servicios, Dotaciones y Agentes, diarios, mensuales y anuales, creación de informes, estadísticas y exportación.

**- Planificación del Servicio:**

- Creación, programación y difusión de Órdenes del Cuerpo. Archivo de órdenes y tablón de publicaciones. Creación de Notas de Régimen Interior.
- Creación de Órdenes de Servicio.
- Planificación del Servicio. Creación de planificaciones periódicas o puntuales. Asignación a Indicativos y control de realización.
- Gestión de Tareas generadas por la Planificación y control de ejecución.
- Asignación de funciones y tareas.
- Parte resumen de turno
- Parte Jefe de Servicio
- Partes diarios

**- Gestión de Incidencias y Avisos:**

- Registro, gestión y seguimiento de todo tipo de Incidencias. Consulta de datos y estadísticas. Alta de implicados, comunicantes, documentos adjuntos, datos de accidentes de tráfico, etc.
- Gestión de avisos laborales sobre personal, registro de llamadas informativas y transferencias.



Ayuntamiento de Talavera de la Reina

**POLICÍA LOCAL**



- Integración con el servicio de emergencias 112 de Castilla-La Mancha
- Gestión de los Indicativos disponibles, teléfonos de dotación, emisoras, vehículos patrulla, etc
- Geolocalización de avisos, integración con cartografías de Google y otros servicios GIS.
- Geolocalización de emisoras TETRA en mapa cartográfico GIS vía integración con red de comunicaciones de emergencia de Castilla-La Mancha.
- Generación de informes personalizados.

**- Policía de Barrio o proximidad:**

- Contactos ciudadanos
- Demandas ciudadanas
- Estudio de problemas

**- Protección de Inmuebles**

**- Personas buscadas / desaparecidas**

**- Agenda de teléfonos**

**- Protección civil. Gestión de la organización**

**- Control de accesos**

**- Circuito de firmas digitales**

**- Gestión de históricos y altas mediante sistemas de reconocimiento automático LPR, cámaras y radares.**

**- Estadísticas e Informes:**

- Generación de Informes personalizables desde cualquier Módulo en uso.
- Creación de plantillas y formularios.
- Generación de Estadísticas y análisis completo de datos con herramienta propia o externa en tiempo real.

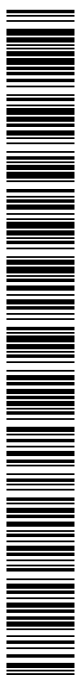
**- Gestión de Patrullas Policiales (Vehículos, Motocicletas, Bicicletas – etc.**

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

**- Registro y Gestión de Personas Físicas y ciudadanos.** Consulta interna, a través de Padrón municipal y DGT.

**- Desperfectos en vía pública**

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



m00676d7421e121666e07e81db090a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

Documento firmado por:

LUIS MIGUEL MERINO FLORES

Cargo:

INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL

Fecha/hora:

18/09/2024 10:41



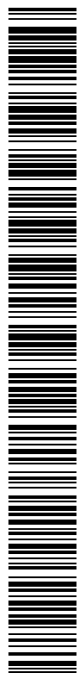
- **Gestión de Objetos Perdidos y recuperados.**
- **Registro Documentos, registros de entrada y salida**
- **Gestión económica Policía Local** (gestión de presupuestos, pagos, etc.)
- **Gestión Vados**
- **Informes Ocupación Vía Pública y gestión de control de licencias.**
- **Gestión y Control Residentes, ORA.**
  
- **Policía Judicial:**
  - Registro de Atestados
  - Accidentes de Tráfico
  - Delitos contra la Seguridad Vial y Accidentes
  - Generador de Diligencias, Atestados e Informes.
  - Creador de Informes Fotográficos
  - Gestión de cadenas de Custodia
  - Integración con DGT y Arena II para el envío automático de accidentes de tráfico.
  - Registro de Detenidos e Investigados
  - Depósito de Detenidos
  - Fichas de Menores
  - Libro de Telefonemas
  - Libro de Identificaciones
  - Gestión de Localizaciones Permanentes
  - Alertas de Vehículos y personas de interés policiales
  - Mediación Policial
  - Víctimas de violencia de Género (Seguimiento, gestión, medidas de protección, órdenes en vigor)
  
- **Aplicaciones móviles:**

Funcionalidades Generales, sin límite de usuarios, que permitirán, al menos:

  - Acceso a todas las funcionalidades principales del Sistema y similares posibilidades de gestión que desde plataforma web.
  - Escaneo de documentos oficiales de identidad y reconocimiento e importación de datos.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41

m00676d7421e121666e07e81db090a005



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



- Conexión con bases de datos de DGT y padrón de habitantes.
- Alertas de personas y vehículos de interés.
- Alta de incidencias, accidentes, expedientes de depósito de vehículos, controles de vehículos, carga de fotografías.
- Geolocalización de incidencias y avisos.

Funcionalidades especiales, con mínimo de 8 licencias cada una:

- Aplicación propia para el reconocimiento de matrículas, creación de controles automatizado y consulta de documentación con conexión a DGT y base de datos de la plataforma de gestión policial.
- Aplicación propia para la identificación y verificación de autenticidad de documentos oficiales de identidad y pasaportes e incorporación de registros e identificaciones a la base de datos de la plataforma de gestión

**- Gestión de formación, cursos y profesores**

**- Orden público y control de espectáculos y multitudes.**

**- Material Policial**

- Control de armamento
- Vehículos patrulla
- Gestión de rutas georeferenciadas de vehículos patrulla
- Etilómetros, Drogómetros, Cinemómetros, Sonómetros, Emisoras, Teléfonos y Cámaras personales.
- Vestuario personal, asignación, gestión y entrega.

**- Gestión de vehículos:**

- Gestión y Control completo del Depósito Vehículos y grúa municipal.
- Gestión de expedientes de Vehículos Abandonados
- Gestión de vehículos sustraídos
- Gestión de vehículos Inmovilizados
- Gestión de vehículos Precintados
- Gestión de vehículos Desplazados
- Consulta de vehículos, estado de documentación y creación de históricos.
- Control de Vehículos (ITV, Seguros, Placas Matrículas, Otros Controles, Sanciones, etc.)



m00676d7421e121666e07e81db09a005

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41



- Gestión de denuncias, boletines de tráfico, ORA y DGT. Exportación e integración con plataforma de gestión municipal.
- Gestión de estacionamientos regulados. Regulación de zonas y vehículos autorizados.

- **Gestión de expedientes Administrativos y generador de informes y diligencias.**
- **Gestión de Boletines Administrativos de denuncias de Ordenanzas Municipales u otras normas**
- **Control de permisos de armas y objetos peligrosos**
- **Gestión de decomisos**
- **Autorizaciones e infracciones de Venta Ambulante**
- **Control de comercios, terrazas, licencias y veladores**
- **Control de transeúntes**
- **Gestión de animales domésticos.** Carga de datos o conexión con censo municipal.
- **Gestión de licencias y cartillas de taxis y servicios públicos**
- **Gestión de ocupación de vía pública**
- **Registro de empresas, organismos y colaboradores**
- **Gestión de objetos**
- **Gestor de notificaciones y mensajería interno**
- **Permisos y autorizaciones de menores**
- **Gestión de citaciones Judiciales y notificaciones**
- **Registro completo de auditorías de seguridad, control de accesos al sistema, consulta de datos personales, modificaciones de expedientes y datos personales por usuarios.**
- **Registro de correos electrónicos, sms y comunicaciones internas.**
- **Edición y configuración de callejero, lugares de interés, barrios y territorio, sincronización con catastro y otras bases de datos cartográficas.**
- **Generador y configurador de plantillas de documentos e informes** para la creación de los mismos en todos los módulos en uso, creador de consultas SQL a base de datos de instalación.
- **Parametrización y personalización de modelos de Diligencias Judiciales e Informes,** creación de esquemas de funcionamiento, combinación y activación de diligencias de atestados y accidentes de tráfico.
- **Configurador y gestión de permisos, perfiles, jerarquías y acciones de seguridad** personalizables y parametrizables para cada módulo, elementos y acción de funcionamiento. Creación de grupos de usuarios y personalización individual de permisos de seguridad para cada usuario según niveles de permisos.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41



m00676d7421e121666e07e81db090a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



- Consultas con bases de datos de DGT (PID, Atex, Arena II, etc)
- Gestión de Configuración Módulos
- Configuración de notificaciones y parámetros del sistema.
- Gestión de motivos principales o hechos, prioridad, protocolos policiales, agencias y recursos asociados.
- Servicio Help Desk para seguimiento, notificación de sugerencias, incidencias, etc. por parte de los usuarios
- Video Tutoriales de los diferentes módulos del sistema ofertado.
- Deberá acreditarse mediante certificado el cumplimiento del ENI con la correspondiente NTI y el ENS nivel ALTO.

### **3 – INTEGRACIONES**

El contratista deberá realizar las siguientes integraciones de forma obligatoria:

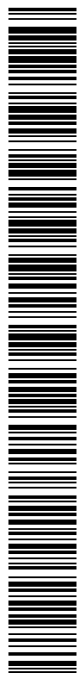
- La plataforma se integrará con los Servicios de ARENA II, PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID) y cuantos Servicios y Bases de datos de la Dirección General de Tráfico sean necesarias para la consulta de información y situación administrativa en tiempo real de vehículos, conductores e infractores.

Deberá tener la integración incluida en todos los Módulos que integren la plataforma tecnológica policial de manera que a través de la matrícula del vehículo, del DNI, Titular, etc. permita 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.

- Integración con el Padrón de Habitantes actual del que hace uso el Ayuntamiento de Talavera de la Reina.
- El sistema ofertado deberá disponer de un sistema de coordinación entre Cuerpos de Policía Local para compartir datos de interés policial mediante consultas en tiempo real entre sistemas del mismo software de gestión policial.
- La empresa suministradora deberá estar certificada como Punto De Presencia en la Red Sara (PDP).
- Integración con el servicio de emergencias 112 de Castilla y la Mancha, certificado por parte de un organismo oficial, con referencias de otras integraciones en la comunidad autónoma.
- Integración con la red TETRA de comunicaciones de emergencia de Castilla-La Mancha, certificado por parte de un organismo oficial, con referencias de otras integraciones en la comunidad autónoma.
- Integrado con sistema de firma electrónica y biométrica tipo VIDSigner o similar

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41

m00676d7421e121666e07e81db090a005







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

#### **4 – MIGRACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS**

La solución ofertada deberá prever la migración completa de todos los datos de ciudadanos, vehículos, actuaciones, avisos, interrelaciones entre fichas y expedientes, archivos adjuntos, fotografías, datos de usuarios, fichas personales, cuadrantes, conceptos de agentes, saldos de horas, conteos de ausencias/presencias y cuantos expedientes de gestión estén en uso en los distintos módulos del actual sistema empleado al nuevo sistema que lo reemplace, en su caso, debiendo realizar el adjudicatario una demostración previa para comprobar que puede realizar tal migración de forma efectiva, organizada, completamente útil y sin pérdida de información. Esta demostración se podrá sustituir por la aportación de, al menos, 3 referencias de contratos ya suscritos y ejecutados en los que se haya migrado con éxito la información almacenada mediante el mismo proveedor del software empleado en la actualidad al del licitador que presente la oferta.

Se tendrá presente que los datos de vehículos, ciudadanos, actuaciones policiales y cualesquiera otros datos generados y almacenados en el Servidor de Instalación de propiedad Municipal a través de la actual plataforma de gestión policial se encuentran protegidos por la legislación vigente y se trata en su mayoría de datos sensibles protegidos.

La empresa adjudicataria atenderá en el proceso de migración de datos a la legislación vigente en cuanto a la no vulneración de la Ley de Propiedad Intelectual respecto al software utilizado en la actualidad.

Se deberán migrar asimismo y convertir, en su caso, al sistema que lo reemplace para su funcionamiento sin cambios ni interrupciones, todas las plantillas de Informes y documentos en uso en el actual software de gestión, formularios, listados, diligencias de accidentes, judiciales y esquema de funcionamiento de todos los documentos que componen el módulo de Policía Judicial.

En todo caso, la empresa adjudicataria realizará la migración comprobando y garantizando en todo momento la operatividad del sistema, la accesibilidad, la integridad y veracidad de la información. Se entenderá por migración de datos tanto las tareas de traspaso automático de datos al nuevo Sistema, en su caso, como de la depuración de datos necesarios que se tenga que realizar de forma manual.

Las ofertas tendrán que contener, dentro del Plan de Trabajo requerido, que no podrá durar más de un mes desde el inicio del contrato, la enumeración de las fases de este proceso, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles profesionales de dichos recursos.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41



m00676d7421e121666e07e81db090a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



## **5 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SISTEMAS**

Los sistemas solicitados requerirán que sea modular y multiplataforma, bajo entorno web, desarrollado para entornos web arquitectura J2EE (Java Enterprise 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 Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google 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, auditorías y alertas automáticas, permitiendo monitorizar en cada momento los accesos, fechas, alertas, personas y técnicos que intervienen en los distintos procedimientos policiales.

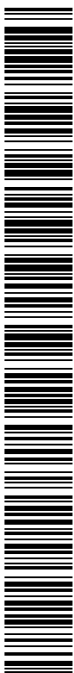
### Arquitectura de desarrollo:

Deberán cumplir los siguientes requisitos de arquitectura de desarrollo:

- Desarrollado para entornos web arquitectura J2EE (Java Enterprise Edition) o similar Basado en Arquitectura SOA orientada a Servicios y Web Services para integraciones externas.
- Integración BPMn v.2

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41

00676d7421e121666e07e81db090a005



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



- Servidores tipo JBoss, WildFly, Linux Ubuntu, Glassfish, 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: Microsoft Edge, 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, Edge, 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.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41



m00676d7421e121666e07e81db090a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Certificados de seguridad y calidad:

La plataforma de gestión ofertada y la empresa licitadora que suministre, desarrolle y mantenga dicho software deberán estar en posesión y cumplir con las siguientes certificaciones (o similares y equivalentes) en cuanto a seguridad, conformidad y calidad:

Certificaciones obligatorias:

- ENS.- Esquema Nacional Seguridad Categoría Alta
- Punto de red SARA certificado.

Certificaciones a valorar:

- Certificado ENI.- (Esquema Nacional Interoperabilidad)
- Protección de datos LOPD -RGPD.- Ley de Protección de Datos
- PRP.- Protección de Riesgos Penales
- ISO/IEC 27001:2017.- Certificado de Calidad en Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información. Cumplimiento de: ISO-27001, ISO-27017, ISO-27701 e ISO-27018
- ISO / IEC 27017:2015.- Certificado Controles de calidad para servicios Cloud
- ISO / IEC 27018:2019.- Código de Prácticas para la Protección de la Información de Identificación Personal (PII) en la nube en calidad de procesadores PII
- ISO / IEC 27701:2019.- Certificado de Gestión de Información Privacidad
- ISO 20000-1:2007 / ISO 20000-2: 2007.- Tecnología de la Información
- UNE-EN-ISO 9001:2015.- Certificado de Sistema de la Gestión de la Calidad
- UNE 178104:2017 - Sistemas integrales de gestión de la Ciudad Inteligente Smart Cities.
- UNE-EN 301549:2019 (equivalente a WCAG 2.1) y cumplimiento requisitos de la Directiva (UE) 2018/2048 para la Accesibilidad de los Sitios Web y Aplicaciones Móviles del Sector Público.
- ISO 25010.- Certificación de Calidad en usabilidad, funcionalidad, fiabilidad, eficacia, mantenibilidad, portabilidad, seguridad y compatibilidad del software

**6 - 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.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41

m00676d7421e121666e07e81db090a005



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



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).

## **7- 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 autenticación 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.

## **8 – 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.

## **9 - 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 Hardware y Software (incluyendo comunicaciones) necesarios para el óptimo y razonable rendimiento de los sistemas ofertados, independientemente de la fórmula que se use para albergar la plataforma.

## **10 – SERVICIOS REQUERIDOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS**

Para la implantación de la solución propuesta por el Empresa Adjudicataria, en caso de ser diferente a la de uso actual, el adjudicatario 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 y 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, en caso necesario. 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.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41



m00676d7421e121666e07e81db090a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



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

Se realizará una formación inicial de, al menos, 60 horas de duración para los Administradores del sistema que sean designados por la Jefatura de Policía Local, que les permita tanto aprender el manejo de la totalidad de componentes o módulos del la plataforma de gestión policial como su configuración y resolución de incidencias básicas, así como les habilite para formar al resto de usuarios de la plataforma. Se asignaran asimismo, al menos, otras 36 horas de formación adicional por parte de la empresa adjudicataria a repartir a lo largo de la duración del contrato para utilizar según las necesidades oportunas.

- d) La garantía cubrirá el total de duración del contrato.

- e) Servicios de actualizaciones, mantenimiento, asistencia y soporte técnico: Durante todo el periodo de vigencia del contrato la 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. Se detallan en el punto 11 del presente PPTP.

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.

- 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

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41



m00676d7421e121666e07e81db090a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



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

## **11 – MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO**

### **11.1 – Mantenimiento preventivo, soporte y actualizaciones**

Durante todo el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario deberá prestar un servicio de mantenimiento, 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.

Se garantizará el funcionamiento del Sistema, subsistemas e integraciones así como la actualización a nuevas versiones que se vayan desarrollando con el fin de que éstas se encuentren permanentemente actualizadas. Estas versiones serán totalmente compatibles con las versiones anteriores, teniendo las mismas características funcionales y mejoras que se vayan incorporando.

El adjudicatario pondrá a disposición del cliente, sin coste adicional, todas las actualizaciones del software de la plataforma contratada, tras haber superado la correspondiente fase de pruebas. Las actualizaciones podrán venir determinadas por:

- Desarrollos del propio fabricante para mejorar las prestaciones de la aplicación existente o bien corregir defectos detectados en la misma (mantenimiento preventivo).
- Sugerencias y/o mejoras propuestas por el cliente, intentando el fabricante en la medida de lo posible realizar estas propuestas para futuras versiones siempre y cuando estos cambios no entren en conflicto con los demás Cuerpos de Policía usuarios del sistema y puedan asimismo ser beneficioso para otros Cuerpos.
- Necesidades de adaptar la aplicación a las modificaciones legales que se produzcan.

### **11.2 – Soporte técnico**

El adjudicatario prestará a través de soporte remoto (*telefónico, acceso remoto o videoconferencia*), de manera ilimitada en cuanto al número de incidencias y peticiones relacionadas con el funcionamiento y utilización del sistema instalado, el servicio de diagnóstico y resolución de incidencias y peticiones y, si fuera preciso, canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico durante, al menos, el horario de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos.

El tiempo de respuesta será como máximo de 3 horas dentro del horario indicado, entendiéndose como tiempo de respuesta el transcurrido desde que se comunica la necesidad de asistencia por incidencia en el software o servidor de instalación hasta que un técnico se conecte para diagnosticar la avería o incidencia, resolviéndola en esa primera conexión siempre que sea posible.

De forma excepcional y si no fuese posible la resolución de forma remota de incidencias que supongan una interrupción grave del Servicio o directamente ocasionen el no funcionamiento del mismo, el adjudicatario deberá prestar la Asistencia Técnica in-situ necesaria en las dependencias

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41



m00676d7421e121666e07e81db090a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>





de Policía Local y del Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina para restablecer el funcionamiento del Sistema. El tiempo máximo para la resolución de este tipo de incidencias, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, será de dos días laborables, en horario de servicio.

En casos repetidos de interrupciones graves del Servicio o detención del mismo, el adjudicatario estudiará el origen del problema y propondrá una solución definitiva para su prevención en coordinación con el Servicio de Informática del Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

En cualquier caso, el contratista proporcionará un contacto telefónico o de soporte remoto urgente disponible las 24 horas del día los 365 días del año para las incidencias que supongan una interrupción completa del Servicio y sea urgente el restablecimiento del mismo, estableciendo en dichos casos un tiempo de respuesta máximo de 30 minutos y un tiempo de resolución de 2 horas.

#### 11.3 – Asistencia y soporte a Administradores y otros responsables

El servicio de asistencia, apoyo y soporte a los administradores y técnicos Informáticos municipales tiene por objeto resolver cualquier duda que pueda plantearse y prestar soporte en relación con la utilización y funcionamiento de la aplicación así como la formación sobre nuevas funcionalidades y actualizaciones.

Comprenderá el asesoramiento y soporte técnico que puede ser de forma telefónica, fax, correo electrónico o vía web de atención al cliente, destinada para tal efecto.

El horario de atención será de 9:00 a 17:00 de lunes a jueves y los viernes de 9:00 a 14:30. Los meses de verano de Julio y Agosto este servicio se prestará de 8:30 a 15:00 horas.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se comprometerá a realizar un servicio de tutorías o asistencia telemática consistente en la profundización o aclaración de los contenidos de una parte concreta del funcionamiento de la aplicación o tras la instalación de actualizaciones de relevancia, con una duración de hasta 2 horas y en una cantidad de al menos 4 veces al año, adicional al tiempo de formación requerido con motivo de la implantación y cambio de software, en su caso.

#### 11.4 – Ubicación del Servidor de Instalación, acceso, gestión y control del mismo.

El Servidor físico de instalación y almacenamiento se encontrará en las dependencias que el Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina estime oportunas, siendo de su propiedad, poniendo a disposición del adjudicatario del contrato acceso remoto al mismo, con los medios y en los términos acordados con el Servicio de Informática Municipal.

El adjudicatario asesorará al Servicio de Informática del Ayuntamiento sobre los requisitos técnicos necesarios y óptimos del hardware y software empleado para el correcto funcionamiento de todo el Sistema, subsistemas y aplicaciones móviles.

Todo el hardware y software utilizado para el correcto funcionamiento de la plataforma de gestión así como los datos personales y policiales almacenados será de propiedad Municipal.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41



m00676d7421e121666e07e81db090a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



## **12 – GARANTÍA DE NO INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO**

Antes de la finalización del presente contrato y con una antelación mínima de 6 meses, el adjudicatario del mismo comunicará al Excmo. Ayuntamiento dicha circunstancia y continuará prestando el servicio de Soporte y Mantenimiento y licencias necesarias sin interrupción. Si a la fecha de finalización del mismo no se hubiera suscrito un nuevo contrato, por cualquier circunstancia, el adjudicatario estará obligado a continuar con el Servicio prestado y a garantizar la no interrupción del funcionamiento y acceso a todas las funcionalidades del Software Policial durante al menos otros 6 meses, quedando obligado el Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina a asumir el coste proporcional por dicho Servicio, en las mismas condiciones del contrato, repercutido por el adjudicatario.

No obstante lo establecido en los apartados anteriores 6.1 y 6.2 y, a tenor del contenido del párrafo 5 del artículo 29.4 de la LCSP, cuando al vencimiento de un contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el contrato originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

## **13. GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN DE SERVICIO**

Una vez finalizado el presente contrato, en caso de un posible cambio de software y proveedor del mismo y con el fin de facilitar la transición a dicho software, el adjudicatario estará obligado a facilitar el retorno de la información que obre en el sistema cuya propiedad es del Ayuntamiento de Talavera de la Reina y facilitar el proceso de migración de la solución informática, permitiendo y facilitando el acceso y lectura de todos los datos e información almacenados usados en su aplicación. Esta información se entregará, datos y metadatos, de tal forma que permita realizar a la nueva empresa en la nueva aplicación un proceso de migración sin pérdida de información.

Para ello, facilitará un lector que permita identificar y exportar las tablas de datos, el acceso a la plataforma de gestión para la lectura y exportación de la mismas o cualquier otro medio que facilite dicha exportación de información durante, al menos, tres meses tras la finalización del contrato.

## **14. DURACIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato tendrá una duración de 4 años, mas una posible prórroga de 12 meses desde la fecha de finalización.

Todas las licencias de las aplicaciones informáticas suministradas tendrán, como mínimo, la misma duración que el contrato y prórrogas.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
LUIS MIGUEL MERINO FLORES	INTENDENTE DE LA POLICIA LOCAL	18/09/2024 10:41

00676d7421e12166e07e81db09a005

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>