



TOLOSAKO
UDALA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN POLICIAL PARA EL AYUNTAMIENTO DE TOLOSA

1. NECESIDADES A SATISFACER.

El Ayuntamiento de Tolosa tiene la necesidad de implantar un software de gestión policial y el procedimiento sancionador de tráfico, que se adapte a las nuevas tendencias de administración digital, interoperabilidad y acceso de los ciudadanos a la gestión por procedimientos electrónicos y telemáticos.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas particulares tiene por objeto la licitación de la contratación del suministro de licencia de una aplicación de gestión policial para el Ayuntamiento de Tolosa, así como los servicios de implantación y puesta en marcha, formación de la aplicación y el mantenimiento posterior, disponiendo de una interfaz de usuario a través de un navegador web y app para terminales móviles, no precisando ninguna instalación de la aplicación on-premise, siguiendo el modelo de despliegue en nube que incluye los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte de operación necesarios.

Este sistema constituirá el instrumento tecnológico necesario para la modernización del área de Seguridad Ciudadana cumpliendo con los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

En este nuevo escenario, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, debiendo en todo caso quedar garantizada la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el fiel cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (Reglamento general de protección de datos, RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

El sistema se implantará transversalmente, de modo que permita una gestión centralizada y modular por parte de los distintos departamentos involucrados y deberá quedar integrado con los múltiples componentes que configuran el mapa de sistemas municipal, como es el Padrón Municipal de habitantes, actualmente implantado en el Ayuntamiento.



TOLOSAKO
UDALA

3. ALCANCE

El alcance de la contratación comprende la prestación de un suministro para la puesta a disposición del Ayuntamiento de Tolosa de un sistema integral para el área de Policía municipal mediante tecnología web, así como los servicios de consultoría, implantación, parametrización, puesta en marcha, soporte y mantenimiento.

Este incluye:

- La adquisición de los productos y licencias necesarias que forman la solución.
- Provisión, administración, operación, mantenimiento y evolución del Cloud privado que aloje la solución.
- Los servicios de consultoría, tomada de requerimientos funcionales, análisis técnico, implantación y puesta en funcionamiento del software del proyecto, parametrización y customización de este, desarrollo de las funcionalidades necesarias para cumplir con las necesidades requeridas, migraciones de datos, planes de pruebas, planes de formación, reuniones de seguimiento y puesta en funcionamiento.
- Apoyo, mantenimiento y evolución durante toda la duración del contrato para garantizar la adecuación y el rendimiento permanente de la solución a las necesidades de la Corporación.

La Computación en la Nube o Cloud Computing es una tecnología que tiene el potencial de mejorar la colaboración, la agilidad, la escalabilidad y la disponibilidad. El Ayuntamiento de Tolosa requiere un Servicio en la nube, que permita a la aplicación de policía local evolucionar funcionalmente y en recursos requeridos bajo petición, liberando por completo al Ayuntamiento de Tolosa de la gestión y mantenimiento del software, infraestructura y la plataforma tecnológica.

La aplicación, que deberá tener tecnología web y deberá estar integrada con los aplicativos de uso municipal, de manera específica deberá integrarse con el Padrón municipal de habitantes, expedientes electrónicos municipales, la administración de justicia mediante aplicación AVANTIUS y DGT desarrollados con una tecnología común, dentro del mismo menú de la aplicación, lo que garantice la integración y homogeneidad de todo el sistema.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS REQUERIDAS Y FUNCIONALIDAD OPERATIVA DE LA APLICACIÓN

El adjudicatario deberá garantizar la no obsolescencia tecnológica en el tiempo y la perdurabilidad de la inversión, permitiendo mantener una evolución con la tecnología de cada momento, capaz de dar respuesta a las necesidades emergentes del sector.

La aplicación no ha de tener restricciones en cuanto al número de usuarios de acceso concurrente.

El sistema debe ofrecer una gran facilidad en la definición de usuarios y perfiles de los usuarios, para gestionar el acceso a los datos y las funcionalidades autorizadas a cada



TOLOSAKO
UDALA

uno de los diferentes usuarios, limitando, en su caso, el acceso a funcionalidades que no sean propias del puesto de trabajo de éstos.

La aplicación debe cumplir con las especificaciones de seguridad, privacidad y protección de datos, según se recoge en el presente pliego.

No se admitirá ninguna propuesta que suponga un desarrollo de software a medida de la plataforma planteada, sólo se admitirá el suministro de soluciones de software ya existentes y claramente definidas y comercializadas.

4.1. Arquitectura de la aplicación

- El sistema tendrá que ser diseñado, construido e implantado de forma que se garantice la capacidad de configuración del mismo, sin interrupción del servicio del sistema 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 la 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 implementación del sistema tendrá que garantizar:
 1. 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.
 2. No existencia de cuellos de botella que afectan el 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:
 1. 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.
 2. 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.
 3. Creación de una jerarquía de perfiles de usuario que posibilite una flexible gestión de los procesos contenidos en el sistema.



TOLOSAKO
UDALA

4. 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.

5. Protección del sistema frente a manipulaciones no autorizadas, es decir, garantía que la corrección del funcionamiento del sistema no sea afectada por la actuación de agentes fuera del control de administradores.

6. Integración con Active Directory a nivel de usuario, contraseñas y roles.

7. La plataforma deberá ser multibase de datos.

- La plataforma deberá abrirse en el idioma de trabajo del ayuntamiento de Tolosa que está establecido en Euskara. Los listados también tienen que imprimirse también en Euskara.

4.2. Requerimientos funcionales

4.2.1. Hosting

El Suministro del Software de Gestión Policial y todos los componentes necesarios se albergarán en un Centro procesador de datos, en adelante CPD externo.

Características mínimas del CPD donde se alojarán los servicios:

- Tier III+
- Certificados de organizaciones internacionales para la estandarización, en adelante ISO, para ISO 9001, 22301, 27001, 27017, 27701, 27018. con el objetivo de cumplimentar los requerimientos técnicos necesarios dentro de este sector comercial.
- Cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de Datos, en adelante RGPD
- Certificación de Esquema nacional de Seguridad, en adelante ENS, de categoría Alta

El CPD, además, dispondrá de mecanismos para la monitorización de todas estas características que permiten 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 la disponibilidad del servicio del cliente.

Infraestructura

- Capa de seguridad: Firewalls configurados en clúster para garantizar la máxima disponibilidad lógica a la plataforma.
- Segmento de red: Switches Gigabit para gestionar las comunicaciones de la plataforma de servicios.
- Servidores virtualizados dedicados.
- Balanceo: Clúster de balanceadores encargados de encaminar las peticiones hacia servidores que componen la plataforma y optimizar el tráfico de datos.
- Granja de servidores balanceados: destinados a alojar los recursos hardware



TOLOSAKO
UDALA

solicitados por cada cliente, garantizando en todo momento la privacidad y la continuidad del servicio.

- Almacenamiento centralizado: Sistema de almacenamiento en clúster.

Garantías del servicio

- Máximas medidas de seguridad
- Alimentación eléctrica redundante soportada con SAIs y grupos electrógenos.
- Climatización controlada por medio de equipos autónomos que aseguren unos niveles de temperatura y humedad óptimos para el funcionamiento de los servidores.
- Monitorización y vigilancia permanente 24x7x365.
- Disponibilidad de acceso 24x7x365 y una velocidad de acceso ágil y cómoda para todos los usuarios (internos y externos), y para todas las operaciones a realizar en el sistema.
- Redundancia, dimensionabilidad, y escalabilidad.

4.2.2. Estándares

La aplicación web, tendrá que tener total compatibilidad con los estándares o recomendaciones publicadas por el World Wide Web Consortium (W3C), que implícitamente y hoy en día garantizan el correcto funcionamiento en navegadores Internet Explorer, Firefox, Chrome y otros. La solución aportada tendrá que funcionar correctamente en la última versión de los citados navegadores de manera obligatoria.

Debe ser igual de operativa la aplicación en los terminales móviles que se van a disponer para que los agentes realicen su labor en la calle, que en el entorno web a través de PC.

4.2.3. Cumplimientos legales y de seguridad

Los licitadores tendrán que garantizar que el desarrollo informático cumple con las condiciones legales que le sean aplicables. La solución aportada cumplirá con lo establecido en:

- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en el que respeta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Para lo cual se requiere a los licitadores la presentación de:



TOLOSAKO
UDALA

- Certificado del Esquema Nacional de Seguridad Categoría Alta emitido por una empresa certificadora autorizada por ENAC.
- Certificado ISO 9001.

En el supuesto de que la solución no cumpla este requisito será motivo de exclusión de la licitación.

4.2.4. Relación con sistemas externos (interoperabilidad)

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 de que 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 PID mediante web services para consultar e importar datos de vehículos, titulares y conductores de DGT.
- Al tratarse de un sistema en la nube, la empresa proveedora de la aplicación debe estar reconocida como Punto de presencia en Red SARA para realizar las consultas a DGT a través de la Plataforma de Intermediación de Datos. La empresa debe proporcionar certificado o documento legal emitido a su favor y evidencia de que está en condiciones de cumplir con este requisito. **En el supuesto de que la solución no cumpla este requisito será motivo de exclusión de la licitación.**
- Integración con la administración de justicia mediante la aplicación AVANTIUS.

En el supuesto de que la solución no cumpla este requisito será motivo de exclusión de la licitación.

- Integración con el Padrón de Habitantes para consultar y descargar datos de los ciudadanos a través de web services.
- Integración con el Gestor de Expedientes electrónicos municipales vía web services.
- Integración con diferentes censos caninos. y futura vinulación con REGIA a través de web services.

4.2.5. Portabilidad

Se requiere la portabilidad de los datos, ya sea para realizar copias de seguridad de la información, como para en caso de finalización contractual la posible migración a un nuevo sistema. Para ello, al finalizar el contrato, el adjudicatario entregará al Ayuntamiento una copia exacta de la base de datos y de los ficheros adjuntos. Se descarta que el adjudicatario, para entregar la base de datos, la exporte 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.



TOLOSAKO
UDALA

4.3. Puesta en marcha

El Ayuntamiento designará un equipo de trabajo encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, así mismo será el responsable del contrato y deberá de conformar las facturas.

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 puesta en marcha se dividirá en tres fases:

1. Implantación, pruebas y verificación: El adjudicatario realizará la implantación del sistema necesario para el cumplimiento del objeto del contrato en su CPD. Finalizada la implantación se llevará a cabo las tareas de pruebas necesarias para acreditar el buen funcionamiento y la integración de los sistemas.
2. Formación del personal y parametrización del sistemas: Se procederá a desarrollar las tareas de formación presencial de los distintos niveles de usuarios de los aplicativos. La formación a nivel de usuario de gestión del aplicativo será lo más próxima a la finalización de esta fase. En esta fase se incluirá la parametrización y personalización del aplicativo para adaptarlo a las necesidades de la Policía local de Tolosa. Al finalizar esta fase estarán migrados y revisados todos los datos para abordar la puesta en marcha.
3. Arranque y puesta en producción: Finalizadas las tareas de implantación y llevadas a cabo las pruebas y verificación de funcionalidades de manera satisfactoria, y la formación de los usuarios permita la puesta en marcha de los sistemas, se procederá al arranque y puesta en producción del software.

4.4. Funcionalidades de la aplicación

Se exige a los licitadores que la aplicación contemple las siguientes funcionalidades en el momento de presentar su oferta:

- Aplicación web para los pcs.
- APK para los dispositivos móviles Android/iOS. No se admite abrir el navegador web o una PWA en los dispositivos móviles.
- La aplicación deberá de poderse utilizar totalmente en Euskara.
- 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. Tanto en los pcs como en los dispositivos móviles.
- Sólo los dispositivos móviles que estén autorizados en el sistema por los administradores, podrán conectarse a la app. Debe diferenciarse si el dispositivo es particular o profesional para que el usuario pueda utilizar unas funcionalidades u otras. Además, el sistema contará con doble factor de autenticación.
- 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 puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las



TOLOSAKO
UDALA

operaciones que se realicen sobre el sistema.

- 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.
- Cualquier formulario, tanto en los pcs como en los dispositivos móviles, dispondrá de la función voz a texto para transcribir lo que dice el agente y convertirlo en texto. Además de corrector ortográfico tanto en los campos de los formularios como en las plantillas.
- Posibilidad de visualizar los formularios de diferentes formas: un único formulario, varios formularios uno bajo de otro o varios formularios en cuadrícula. De esta forma el usuario puede abrir varios formularios a la vez y comparar los datos de ambos sin necesidad de abrir cada vez diferentes pestañas.
- Alertas sobre personas y vehículos: deben ser señalamientos que informen de circunstancias de especial interés policial a los agentes que identifiquen o hagan uso de algún dato de las personas y vehículos con advertencias. Las advertencias deben estar disponibles tanto en la Gestión Policial, como en la App.

Además, las advertencias creadas por la Jefatura que trabaje con el sistema deben ser notificadas al resto de las jefaturas que trabajen con el mismo sistema. También deben ser notificadas las advertencias creadas por la DGT, por ejemplo, vehículos sustraídos, sin ITV favorable, sin seguro en vigor y/o con embargos, conductores con el permiso retirado, etc.

- Cualquier dirección introducida en el sistema, se podrá geolocalizar en el sistema de cartografía digital más común en internet, **sin coste para el Ayuntamiento**. Para ello, el usuario podrá escribir en cada formulario la dirección a buscar y aparecerá un autocompletado para que elija la dirección deseada. En ese momento, la dirección se rellenará en los campos del formulario y automáticamente se guardarán las coordenadas para posibles consultas en un mapa de calor.
- En cada expediente se podrá adjuntar cualquier tipo de fichero. 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 sólo puedan acceder a los adjuntos desde aquellos formularios de la aplicación a los que el usuario tenga permisos.
- Integración con PID mediante web services para consultar e importar datos de vehículos, titulares y conductores de DGT.
- Office y Word) para confeccionar 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.
- Módulo de listados propio e incrustado en el aplicativo para que los administradores puedan confeccionar listados desde una herramienta propia, tipo crystal reports, y que puedan adaptarlos a las necesidades de la policía local. De esta forma, los administradores podrán editarlos online sin necesidad de usar un software externo que el



usuario deba de aprender. Los agentes podrán imprimir estos listados en formato pdf desde cada formulario, además de adjuntarlos automáticamente sin previamente guardarlos fuera del sistema.

- 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 existan personas o vehículos implicados, que el sistema compare estos datos con los de la ficha de la persona o vehículo y muestre un aviso si están desactualizados para que el usuario pueda actualizarlos automáticamente.
- En cualquier formulario donde se introduzcan ficheros adjuntos, que se puedan reordenar para la posible impresión posterior de un reportaje fotográfico.
- 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 un circuito de firmas predefinido. El sistema enviará avisos cuando a un agente se le requiere la firma digital de un documento.
- Al abrir cualquier formulario se mostrará una lista paginada con todos los registros del formulario para que el usuario pueda filtrar y agrupar por cualquier columna de la lista. Y el resultado de la lista se pueda exportar a Excel.
- 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 del segundo al tercero, etc. 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. Y con posibilidad de que el usuario pueda 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. Desde el anuncio del tablón se podrán navegar al formulario que originó el anuncio.
- Módulo de Comunicados internos para enviarse avisos entre los agentes de la plantilla y para enviar correos electrónicos a destinatarios externos. Existirán diferentes bandejas: Entrada, Enviados y Eliminados. Cuando un agente reciba un comunicado interno, recibirá una notificación push en el sistema. Un comunicado interno se podrá responder y reenviar, quedando registrada la trazabilidad y la fecha/hora de lectura por parte de los destinatarios del sistema. Al comunicado interno se le podrán adjuntar ficheros.
- Formulario para registrar grupos de destinatarios externos a los que poder enviar los comunicados.



TOLOSAKO
UDALA

- Desde el formulario de agentes se introducirán todos los datos personales y profesionales del agente, incluyendo su 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... para que estos expedientes se puedan abrir desde aquí directamente. De esta forma el usuario ahorra tiempo al no tener que desplazarse por todo el programa para realizar las búsquedas. Se podrán adjuntar ficheros. Los agentes estarán organizados en Unidades Operativas y Secciones. Se podrá indicar las unidades y secciones que el agente puede visualizar en el cuadrante. Se dispondrá de un apartado para registrar el histórico de Ascensos.

Apartado para visualizar un resumen de los días disponibles y disfrutados del agente según el convenio. Además, se tendrá la posibilidad de insertar los diferentes documentos identificativos del agente y los diferentes datos de contacto, indicando cual es el registro por defecto.

- Desde el formulario de personas se visualizará un histórico de todos los expedientes donde aparece la persona: vehículos, atestados, informes, novedades... para que estos expedientes se puedan abrir desde aquí directamente. De esta forma el usuario ahorra tiempo al no tener que desplazarse por todo el programa para realizar las búsquedas. Se podrán adjuntar ficheros.

Además, se tendrá la posibilidad de insertar los diferentes documentos identificativos de la persona, tanto nacionales como extranjeros, y los diferentes datos de contacto, indicando cual es el registro por defecto. Para crear una nueva persona, no será obligatorio rellenar el DNI. Pero en el caso de que se rellene, solo se permitirá la introducción de números y letras para facilitar las posteriores búsquedas. El sistema avisará si el DNI cumple con el formato correcto. Se podrán introducir alertas que se mostrarán cuando el usuario intervenga con la persona.

- Desde el formulario de vehículos se visualizará un histórico de todos los expedientes donde aparece el vehículo: atestados, informes, novedades... para que estos expedientes se puedan abrir desde aquí directamente. De esta forma el usuario ahorra tiempo al no tener que desplazarse por todo el programa para realizar las búsquedas. Se podrán adjuntar ficheros.

Para crear un nuevo vehículo, no será obligatorio rellenar la matrícula ni el titular. Pero en el caso de que se rellene, solo se permitirá la introducción de números y letras para facilitar las posteriores búsquedas. Se podrán introducir alertas que se mostrarán cuando el usuario intervenga con el vehículo.

- Módulo para introducir las novedades diarias con apartados separados para introducir los vehículos, personas y animales implicados. Se dispondrá de un apartado para introducir los agentes actuantes, bien manualmente o seleccionando las patrullas asignadas por el jefe de turno. En este último caso, las patrullas se mostrarán en el estado Libre/Ocupado para que el usuario diferencie fácilmente aquellas que puede insertar en la novedad. Los agentes podrán imprimir una copia de las plantillas generadas previamente por los administradores, la cual podrán modificar en el editor de textos de la aplicación y adjuntarla automáticamente (en formato docx o pdf) sin previamente guardarla fuera del sistema. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a



TOLOSAKO
UDALA

otros formularios. Además, se podrá indicar que novedades son importantes para incluirlas en el parte del servicio diario que se envía a los responsables.

- Posibilidad de guardar las novedades rutinarias y reutilizarlas al crear nuevas novedades.
- Módulo para que los agentes puedan redactar sus informes, con apartados separados para introducir los vehículos y personas implicadas. Los agentes podrán imprimir una copia de las plantillas generadas previamente por los administradores, la cual podrán modificar en el editor de textos de la aplicación y adjuntarla automáticamente (en formato docx o pdf) sin previamente guardarla fuera del sistema. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.
- Módulo para que los responsables puedan redactar los informes de jefatura, con apartados separados para introducir los vehículos y personas implicadas. Podrán imprimir una copia de las plantillas generadas previamente por los administradores, la cual podrán modificar en el editor de textos de la aplicación y adjuntarla automáticamente (en formato docx o pdf) sin previamente guardarla fuera del sistema. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.
- Un único formulario para gestionar todo tipo de retiradas de vehículos: salidas de grúa, enganches, inmovilizados, cepos, envíos al depósito, desplazamientos y precintos. Posibilidad de geolocalizar tanto el lugar de la retirada como el lugar del desplazamiento. Posibilidad de calcular el importe a cobrar según las tasas de la ordenanza y la posterior impresión del recibo.

La estancia en el depósito se podrá calcular por horas y por días, indicando diferentes importes según el día de la semana. El sistema debe obtener automáticamente la tasa correspondiente según la zona donde se retira el vehículo. Los agentes podrán imprimir una copia de las plantillas generadas previamente por los administradores, la cual podrán modificar en el editor de textos de la aplicación y adjuntarla automáticamente (en formato docx o pdf) sin previamente guardarla fuera del sistema. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.

- Módulo para tramitar toda la gestión de los vehículos abandonados con las notificaciones, edictos y resolución. Los agentes podrán imprimir una copia de las plantillas generadas previamente por los administradores, la cual podrán modificar en el editor de textos de la aplicación y adjuntarla automáticamente (en formato docx o pdf) sin previamente guardarla fuera del sistema. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.
- Módulo para introducir las entradas y salidas de documentos con apartados separados para introducir los agentes, vehículos y personas implicadas. Los agentes podrán imprimir una copia de las plantillas generadas previamente por los administradores, la cual podrán modificar en el editor de textos de la aplicación y adjuntarla automáticamente (en formato docx o pdf) sin previamente guardarla fuera del sistema. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.
- Módulo para gestionar los objetos perdidos donde se introducirán los datos relativos a la persona denunciante, la persona que ha encontrado el objeto y la persona a la que se le devuelve el objeto. Los agentes podrán imprimir una copia de las plantillas generadas



TOLOSAKO
UDALA

previamente por los administradores, la cual podrán modificar en el editor de textos de la aplicación y adjuntarla automáticamente (en formato docx o pdf) sin previamente guardarla fuera

del sistema. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.

- Módulo para la gestión del censo animal y animales ppp.
- Módulo para introducir las órdenes del servicio con apartados separados para introducir los vehículos y personas implicadas. Posibilidad de introducir los días de cumplimiento manual o automático a través de un asistente donde se indicaría el rango de fechas y los días de la semana. Opción para publicar automáticamente cada día de cumplimiento en el tablón de anuncios. Los agentes podrán imprimir una copia de las plantillas generadas previamente por los administradores, la cual podrán modificar en el editor de textos de la aplicación y adjuntarla automáticamente (en formato docx o pdf) sin previamente guardarla fuera del sistema. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios.
- Único módulo para gestionar los Atestados de tráfico y policía judicial con apartados separados para introducir los vehículos y personas implicadas. Se dispondrá de un apartado para introducir los agentes actuantes, bien manualmente o seleccionando las patrullas asignadas por el jefe de turno. En este último caso, las patrullas se mostrarán en el estado Libre/Ocupado

para que el usuario diferencie fácilmente aquellas que puede insertar en el atestado. 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 aquellas diligencias generadas

previamente por los administradores para finalmente componer un documento con todas ellas. Se podrán adjuntar ficheros y generar enlaces a otros formularios. Al finalizar el atestado, los datos del accidente se publicarán en ARENA2.

En el supuesto de que la solución no cumpla este requisito será motivo de exclusión de la licitación.

- Gestor de alarmas para que los agentes puedan recibir avisos en la aplicación en tiempo real (vía comunicado interno, mail, SMS).
- Formulario para gestionar los vehículos policiales. Se podrán adjuntar ficheros.
- Formulario para confeccionar las patrullas que estarán de servicio en cada turno. Se diferenciará entre indicativos de patrulla, de vehículo y personales. El responsable del servicio podrá asignar tanto a los agentes individuales como a cada patrulla, las tareas a realizar y la zona a patrullar durante el servicio. Los agentes dispondrán de un apartado "Mis Tareas" donde visualizar el trabajo que se les ha asignado y podrán indicar desde los dispositivos móviles cuando inician y finalizan las tareas. El responsable del servicio visualizará en un cuadro de mandos el estado de cada tarea.
- Formulario para gestionar las citaciones judiciales de los agentes. Es necesario que se envíen recordatorios a los agentes citados.
- Módulo para la gestión de las armas, tanto particulares como reglamentarias. Se podrá gestionar las revisiones de las armas.



TOLOSAKO
UDALA

- Módulo para la gestión de la munición y los ejercicios de tiro de los agentes.
- Módulo para la gestión de los exámenes psicotécnicos de los agentes.
- Módulo para la gestión de los etilómetros.
- 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 las funcionalidades siguientes:

- > Permitirá generar el cuadrante automáticamente según las secuencias de turnos que se les asignen a los agentes.
- > Al generar el cuadrante automáticamente, respetará los festivos de cada agente, en aquellos días que se hayan definido como tal.
- > Los días festivos aparecerán en el cuadrante en diferente color.
- > Posibilidad de exportar el cuadrante a Excel y PDF.
- > Permitirá la navegación con flechas entre los meses del cuadrante.
- > Posibilidad de ordenar y filtrar el cuadrante por agente, unidades operativas, secciones y categorías.
- > Capacidad para revisar el cuadrante en base a unos efectivos mínimos. Los números de efectivos aparecerán de diferente color para indicar aquellos días que se encuentran bajo mínimos o a punto de llegar al mínimo. Los mínimos se podrán definir entre rangos de fechas y por día de la semana, para las diferentes unidades operativas y las secciones.
- > Se agruparán las secciones por colores.
- > Capacidad de insertar ilimitados turnos el mismo día para un agente.
- > Los turnos tendrán separadas las horas que computan de los minutos de solape.
- > Se podrán crear turnos con ilimitados horarios.
- > Se podrá indicar en cada turno insertado en el cuadrante si las horas que computa deben
 - > sumarse o restarse de las horas trabajadas anualmente.
- > Se podrán insertar turnos manualmente en un rango de fechas.
- > Se podrán copiar turnos entre agentes en un rango de fechas.
- > Se podrá modificar un turno en el cuadrante con tan solo pulsar click sobre él.
- > Capacidad para realizar intercambios ilimitados entre agentes que ya se hayan intercambiado anteriormente.
- > Los responsables podrán aprobar el cuadrante presentado al Ayuntamiento para que en todo momento sea posible consultar tanto el cuadrante original como el cuadrante con todos los cambios realizados.
- > En todo momento es posible consultar un resumen tanto de los turnos realizados por cada agente entre fechas, como de las horas trabajadas con posibilidad de introducir las horas marcadas por la ordenanza municipal para cada año, sección de trabajo y agente; y de esta forma calcular la desviación.



TOLOSAKO
UDALA

> Según consideren los responsables, cada agente podrá visualizar únicamente su cuadrante, el cuadrante de aquellas unidades y secciones seleccionadas o posibilidad de ver todo el cuadrante.

• Gestor de solicitudes de Licencias y Permisos con las funcionalidades siguientes:

> Cada agente podrá visualizar su cuadrante y gestionar sus solicitudes de licencias y permisos desde los dispositivos móviles personales, con los correspondientes sistemas de seguridad para que no puedan acceder a otras funcionalidades no permitidas.

> Creación de convenios municipales con los días/horas a disfrutar.

> Cálculo automático de los días a disfrutar por antigüedad según los trienios introducidos.

> Los administradores podrán generar tantos tipos de solicitudes como deseen. Y asociar a cada tipo de solicitud los turnos que los agentes podrán solicitar. Además, cada tipo de solicitud podrá relacionarse con diferentes niveles de responsables. Cuando el último nivel de responsables apruebe la solicitud, se publicará automáticamente en el cuadrante.

> El sistema podrá denegar las solicitudes presentadas por los agentes en base a unos criterios como días y horas bloqueadas, días de antelación de la solicitud, que no se cumpla el mínimo número de efectivos trabajando por turno, unidad operativa o sección.

Los días bloqueados aparecerán en el cuadrante de diferente color y se visualizará el motivo del bloqueo.

> Se podrán realizar solicitudes de intercambio con otros compañeros. El agente con el que se desee intercambiar, también deberá aceptar la solicitud antes que el responsable la pueda aprobar.

> Se podrán realizar solicitudes de baja donde se pueda indicar o no, la fecha del fin de la baja. En el momento de introducir el alta, en el cuadrante se deben volver a restaurar automáticamente los turnos anteriores a la baja.

> Cuando el agente realice una solicitud, se visualizará la normativa correspondiente al turno solicitado. Podrá crear una solicitud para varios días a la vez. Si el día solicitado contiene un turno con varios horarios, podrá solicitar todo el día o indicar el horario del turno a sustituir.

> El agente solicitante podrá adjuntar ficheros a la solicitud.

> Capacidad de envío por vía email.

> Capacidad de programar el envío automático del parte diario a diferentes direcciones de correos configurables por el usuario.



TOLOSAKO
UDALA

- Módulo de Violencia. Permite el registro de manera codificada de expedientes de cualquier tipo de violencia para su extracción a posteriores estadísticas, con los siguientes campos:
 - > Tipo de Maltrato, Situación, Riesgo y geolocalizar el lugar de los hechos.
 - > Gestión de la orden de alejamiento y medidas dictadas.
 - > Registro de datos personales y fotografías de las personas implicadas (ilimitados agresores y víctimas en el mismo expediente).
 - > Registro del seguimiento de las visitas establecidas con calendario/agenda y los agentes que las han realizado.
 - > Se podrán adjuntar ficheros.
 - > Avisos mediante alarmas programables con el cumplimiento de fechas: finalización de la orden, próxima visita... (vía comunicado interno, mail, SMS).
 - > Listados con Estadísticas y Gráficos.
- Módulo para que los administradores puedan generar tantos dashboards como se 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. Además, la información se podrá visualizar en un mapa de calor.
- Funcionalidad OCR para realizar una foto a una Matrícula tanto nacional como extranjera, y automáticamente se traspasarán los datos al sistema. Una vez introducida la Matrícula, se accederá a los antecedentes del vehículo y del titular existentes en el sistema y se conectará a DGT para obtener sus incidencias: ITV, Seguro, Baja, Vehículo Sustraído.

5. MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido, y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos.

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que sirva como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que posibilite al personal la gobernabilidad del servicio.



TOLOSAKO
UDALA

Los tipos de mantenimiento a considerar por parte de la empresa adjudicataria son los siguientes:

- **Mantenimiento correctivo:** Corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
- **Mantenimiento perfectivo:** Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución y durante toda la vigencia del contrato. En este concepto se contemplará tanto la implantación de nuevas versiones de la aplicación y su documentación, como las funcionalidades que, aun siendo desarrollados con posterioridad a la adjudicación del contrato, aporten un valor añadido a las herramientas objeto del presente pliego.
- **Mantenimiento adaptativo:** Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento. Incluyéndose así mismo las adaptaciones propias del Ayuntamiento que se produzcan por las modificaciones de las ordenanzas municipales y las instrucciones internas, incluyendo:

- **Atención al usuario:** Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático. Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento o de dudas sobre el mismo. La empresa adjudicataria ofrecerá un Centro de Atención de Usuarios a través de web donde los usuarios darán de alta las incidencias y podrán realizar un seguimiento de la misma.

- **Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento.** La empresa adjudicataria ofrecerá un Centro de Atención de Usuarios a través de web donde los usuarios darán de alta las incidencias y podrán realizar un seguimiento de ésta.

- **Mantenimiento preventivo:** Previamente a la instalación de nuevas versiones que pueden ser afectadas por Software de terceros, se analiza el funcionamiento correcto de las nuevas versiones a fin de anticiparnos a posibles problemas.

- **Atención al usuario:** Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático. Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento. La empresa adjudicataria ofrecerá un Centro de Atención de Usuarios a través de web donde los usuarios darán de alta las

incidencias y podrán realizar un seguimiento de la misma.

En la oferta se detallará el modelo de soporte, incluyendo horarios y canales de atención, igualmente, se especificará el tiempo máximo de primera atención, Se considerará como periodo mínimo de atención la franja horaria comprendida entre las 08:00 y las 16:00 de lunes a viernes.

Se valorará un servicio de 24 horas y 7 días a la semana.

Se establecerán los siguientes niveles de servicio, atendiendo al tipo y gravedad de las incidencias:

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
critica	<= 2 horas	<= 4 horas
No crítica: Prioridad Alta	<= 4 horas	<= 8 horas
No crítica: Prioridad Baja	<= 24 horas	<= 48 horas

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la proposición que suponga una resolución parcial o total y que reduce el nivel de gravedad.

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la implantación y aceptación definitiva de una nueva versión o un cambio en la configuración que suponga una resolución total.

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.

Así misma, una incidencia no crítica se divide en dos prioridades:

- Prioridad Alta: La aplicación se ve afectada por un error grave.
- Prioridad Baja: La aplicación se ve afectada por un error menor.

Las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevarán a cabo de acuerdo entre las partes, porque en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida causando los menores inconvenientes posibles.

Durante el periodo de vida del aplicativo estará obligado a realizar las modificaciones que se produzcan como consecuencia de cambios legislativos, sin que esto suponga coste adicional para el Ayuntamiento de Tolosa.



TOLOSAKO
UDALA

6. TERMINALES PORTATILES.

El adjudicatario, entregará al ayuntamiento de Tolosa para el uso de los agentes de policía local de Tolosa durante los 4 años de vigencia del contrato, **10 terminales móviles** con las características técnicas y tecnología suficiente para el óptimo desarrollo de todas las aplicaciones y herramientas del software de gestión policial que se han descrito durante todo este pliego de características técnicas, en el desarrollo de las funciones policiales de los agentes, tanto en vía pública como fuera de las dependencias policiales.

7. FORMACIÓN

La empresa adjudicataria organizará e impartirá 40 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.

La formación se dividirá en dos fases:

Fase 1: Formación de los administradores de la aplicación.

Fase 2: Formación de los usuarios.

Esta fase podrá dividirse por departamentos, unidades operativas o secciones, según la estructura de la Policía Local de Tolosa.

El horario de formación se adaptará a las necesidades del Ayuntamiento de Tolosa y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del módulo correspondiente. No se planificarán jornadas de formación superiores a 5 horas al día.

Este plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y, dentro de cada uno, los diferentes niveles de formación según sus perfiles.

El lugar de impartición de los cursos será las dependencias del Ayuntamiento de Tolosa.

La formación deberá ser completa y exhaustiva, y en el plan de formación se detallará:

- Número, tipo y duración de cada actividad formativa.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Programa de contenidos y materiales para la formación.

La aplicación incluirá los manuales del usuario correspondientes.

8. PRUEBA REAL

El Ayuntamiento requerirá a los licitadores, con objeto de verificar que se ajusta a sus prestaciones reales, la demostración de que la descripción del alcance de su aplicación está completamente desarrollada y operativa. A tal efecto, exigirá individualmente a cada licitador, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el sistema ofertado en real.



TOLOSAKO
UDALA

También se podrá requerir documentación u otros elementos de apoyo (videos, manuales de usuario, etc.) que permitan evidenciar el cumplimiento de todos los criterios exigidos.

El resultado de dicha demostración podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

9. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y SEGURIDAD

La información, datos o especificaciones facilitadas por el Ayuntamiento de Tolosa al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido en ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

El adjudicatario y el personal a su servicio adquieren la obligación fiel de custodiar cuidadosamente la información, documentación o datos de los que se le haga entrega para la realización de los trabajos objeto del servicio, y con ello el compromiso de que los mismos no lleguen bajo ningún concepto a poder de distintas personas.

El adjudicatario y el personal a su servicio no podrán acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

10. GARANTÍA DE BORRADO DE LOS DATOS AL RESOLVER EL CONTRATO

Una vez resuelto el contrato el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite el Ayuntamiento de Tolosa y, en todo caso, al finalizar el contrato.

Estos mecanismos serán descritos en la oferta, siendo requeridos al proveedor a la terminación del contrato una certificación de la destrucción de todos los datos.

Certificación donde también se garantice, en caso de haber realizado subcontrataciones, que los subcontratistas han borrado los datos a los que hayan tenido acceso.

11. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Tolosa, 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.



TOLOSAKO
UDALA

Al finalizar el contrato, se deberá entregar la base de datos (y documentos adjuntos si estos se hubieran ubicado fuera de la BD).

No se admitirá que se entregue la información de la base de datos (BD) en formato csv, Excel, pdf, ... (documentos ofimáticos).

Finalizado el periodo de los cuatro años de contrato, el Ayuntamiento mantendrá la licencia de uso de la aplicación, en las mismas condiciones que las expuestas referidas al período de contrato.

Sinaduren laburpena / Resumen de firmas

Titulua / Título:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA