

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 1 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

QUE HA DE REGIR EL CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL APLICATIVO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA POLICÍA LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA

El actual documento establece los requisitos y funcionalidades técnicas mínimas del aplicativo y todo lo relacionado en el expediente. El presente Pliego de Condiciones Técnicas tiene por objeto la contratación, en los términos y condiciones que se establecen en el mismo.

INDICE

1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS:	1
2. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO:	3
3. APLICATIVO POLICIAL:	3
4. SISTEMA INTEGRADOR DE COMUNICACIONES	8
5. REQUISITOS TECNICOS	16
6. EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO	17
7. FORMACIÓN	21
8. GARANTIA	22
9. SOPORTE Y MANTENIMIENTO	22
10. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	25
11. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	25
12. DEMOSTRACIÓN OFERTAS	25
13. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:	25
14. CONSIDERACIONES ADICIONALES	26

1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS:

El contrato tiene por objeto el suministro de un aplicativo informático para la gestión integral de la Policía Local de Majadahonda, atendiendo, además de su necesidad, a la caracterización vertebral de las básicas actuaciones en el impulso de modernización, la actualización de su servicio e integración con las comunicaciones propias.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 2 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policía Local



Las principales características son:

- a. No existirá limitación en el número de licencias ni se requerirá para su funcionamiento la existencia de ningún dispositivo físico de control tipo HASP o similar, tanto en la aplicación de escritorio como en el módulo para dispositivos móviles (teléfonos, tablets, ...). Será potestad de la Jefatura de Policía Local establecer el número de dispositivos tanto de escritorio como móviles donde se instalará el aplicativo, sin que pueda restringirse o limitarse por número de licencias. Una vez acabado el periodo de mantenimiento, si no se continuase con el mantenimiento del aplicativo, éste deberá continuar totalmente operativo en la última versión actualizada hasta ese momento.
- b. La solución deberá proporcionar un módulo móvil que deberá poder ejecutarse en cualquier dispositivo móvil (tablet, teléfono) sobre cualquier plataforma: Android o iOS. La interfaz gráfica de usuario (GUI) deberá estar adaptada al formato reducido de tablets o teléfonos y diferenciada de la versión de escritorio (web responsive). La versión móvil podrá usarse de forma táctil cómodamente sin necesidad de otros elementos (touchpen, ratón o similares)
- c. Las herramientas para la elaboración y análisis de informes y documentos permitirán una amplia variedad de formatos, con total compatibilidad con las herramientas OpenOffice, LibreOffice y Microsoft Office (Word y Excel) o equivalentes.
- d. El aplicativo dispondrá de lo necesario para su funcionalidad en alta disponibilidad con redundancia.
- e. La Aplicación deberá cumplir con la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad (ITS) de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad. Deberá presentarse Certificado Esquema Nacional de Seguridad con categoría media.
- f. La aplicación móvil deberá ser operativa funcionalmente tanto con conexión de datos como sin ella, volcando en este último caso los datos al servidor al obtener conexión el dispositivo móvil de forma automática o a petición del usuario.
- g. Se deberá poder firmar digitalmente mediante tarjeta criptográfica o certificado electrónico cualquier documento del aplicativo tanto en la versión de escritorio como desde dispositivos móviles (módulo móvil).
- h. Integración del aplicativo con sistemas de cámaras VMS con funciones de lectura de matrículas LPR/ANPR para su consulta desde el propio aplicativo policial, sin necesidad de utilizar aplicaciones de terceros. Posibilidad de establecer listas blancas y negras de matrículas con alertas automáticas a los operadores del aplicativo en tiempo real.
- i. Dispositivo móvil con certificación IP68 o superior con pantalla táctil de 5.5" o superior con sistema de lectura OCR de matrículas utilizable en movimiento con consulta automática a DGT y vehículos de interés definidos en el aplicativo con avisos sobre estado del vehículo consultado (ITV, seguro, baja,...) y alerta sonora y visual. Permitirá exportar los datos, posición GPS y fotografías realizadas al aplicativo y en formato CSV. La licencia del dispositivo será sin límite de tiempo y vinculada al dispositivo.
- j. Se incluirá el suministro del equipamiento en estado nuevo, necesario para el funcionamiento de las soluciones ofertadas, así como su instalación y puesta en servicio. (no incluido en esta provisión de PC-Ordenador en los puestos de Operador del Centro de Control – Sala ni el coste de los terminales móviles o tablets para el funcionamiento de la versión móvil del aplicativo)
- k. Integrador de comunicaciones (Tetra, DMR, Telefonía Fija y Móvil)
- l. Formación
- m. 1 año garantía y 3 de mantenimiento.
- n. Funcionamiento general de la aplicación:

DOCUMENTO DA-Pilego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pilego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 3 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276DC39288E54CA433FE93B5AEE7CEDE21B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policía Local



- o Reutilización de los datos que ya contenga la solución para no volver a reescribirlos al pasar de una ventana o elemento de la aplicación a otra
- o Generación de nuevos expedientes con los datos de otros módulos de la misma solución.
- o Visualización de todas las intervenciones que tengan interrelación con una actuación, vehículo o persona..
- o Funcionalidad para la importación automática de documentos de un escáner e incorporación al aplicativo.
- o. Funcionamiento general de la aplicación:
- p. La aplicación debe estar operativa 24x7x365. Para que esto pueda llevarse a cabo tanto desde el punto de vista de operativa y garantizar los niveles de seguridad, debe estar en cloud en un datacenter al menos de grado TIER III. Además, se debe tener previsto un sistema de alta disponibilidad con la infraestructura necesaria que garantice todos estos aspectos .

2. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO:

En su cálculo se ha tenido en cuenta lo dispuesto en los artículos 100 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

El Presupuesto base de licitación es de 115.700,00 € más 24.297,00€ correspondiente al IVA (21%), lo que asciende a un total a 139.997,00 €".

En este presupuesto se incluirán todos los costes para la implantación del proyecto, así como los existentes durante el tiempo que dure la relación contractual con el Ayuntamiento y tres años de mantenimiento.

3. APLICATIVO POLICIAL:

Deberá cumplir las siguientes funcionalidades y características:

- a. Integrado con la matriz de comunicaciones.
- b. Gestor de privacidad, para que cada registro, módulo o elemento del aplicativo pueda ser privado o compartirse con otros usuarios o grupos que sean definidos por un administrador.
- c. Registro de Novedades e Informes Complementarios.
- d. Registro de Entrada y Salida de Documentos.
- e. Gestión de Atestados de tráfico y policía judicial.
- f. Croquizador de accidentes (posibilidad de utilizar ficheros GIS o imágenes vectoriales) integrado en la aplicación. Este croquizador deberá poder utilizarse desde cualquier módulo del aplicativo
- g. Libro de Detenidos Adultos, Libro de Detenidos Menores y Libro de Identificaciones.
- h. Gestión de Retiradas de Vehículos.
- i. Gestión de Vehículos Abandonados. Todos los procesos se podrán realizar manualmente o de forma automática desde un asistente.
- j. Consultas de Ciudadanos y Vehículos en Padrón Municipal, DGT y otras bases de datos con las que se puedan establecer convenios de colaboración
- k. Inspecciones de Establecimientos y de Obras.
- l. Desperfectos Urbanos, Cortes de Calles y Permisos de Quemas.
- m. Gestión de Objetos Perdidos, Animales y Vados.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 4 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933 QB1OP-J8W4F-IFR4T A2276DC39288E54CA433FE93B5AEE7CEDE21B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



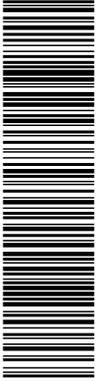
**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policia Local



- n. Gestión de Almacén, Compras y Partidas Económicas. Control de stock por talla, longitud de piernas, número de serie, ... Listado de dotación y material entregado tanto a agentes como a patrullas.
- o. Gestión de Órdenes de Servicio y Asignación de patrullas/ tareas.
- p. Capacidad de filtro automático de efectivos programados/disponibles según cuadrante.
- q. Posibilidad de enviar Comunicados Internos entre agentes o a secciones.
- r. Posibilidad de asignar tareas a usuarios y poder derivarlas a otros usuarios.
- s. Gestión de tareas y su estado con diferentes filtros y códigos de colores
- t. Tablón de anuncios policial modo calendario.
- u. Citaciones Judiciales de Agentes y vecinos.
- v. Gestión de la Flota de Vehículos del área de seguridad, donde queden registradas las revisiones, repostajes, kilómetros, ITV, ... con posibilidad de incluir alarmas y recordatorios.
- w. Confección de Memorias Estadísticas entre fechas.
- x. Exportación de listados a los siguientes formatos: PDF, Open Office, Libre Office, RTF, Excel, Word, XML y texto.
- y. Editor de textos propio (compatible 100% con Libre Office, Open Office y Word) para confeccionar informes.
- z. Generador de consultas SQL de forma gráfica sin necesidad de escribir la sentencia SQL, que será generada por el aplicativo en función de las condiciones indicadas en la consulta.
- aa. Posibilidad de adjuntar cualquier tipo de documento, fotografía en sanciones, incidencias, ...
- bb. Integración con Google Maps y con el GIS del que disponga el Ayuntamiento de Majadahonda, sin coste para el Ayuntamiento de Majadahonda.
- cc. Integración con DGT para obtener datos de Vehículos y Titulares.
- dd. Integración con ARENA2 para la exportación de accidentes con daños, heridos y/o fallecidos
- ee. Integración con el sistema de gestión de Padrón existente en el municipio.
- ff. Integración con el Gestor Documental FIRMADOC: para importar la documentación de entrada desde el gestor documental a la aplicación policial y, exportar la documentación de salida de la aplicación policial al gestor documental. Deberá integrarse totalmente con los expedientes de dicho gestor documental, desde la creación de los expedientes hasta su archivo.
- gg. Importación de datos de SUMA, AYTOS, ABSIS y todas las requeridas de las que disponga el Ayuntamiento de Majadahonda en el momento de la implantación.
- hh. Capacidad de firmar documentos con certificados electrónicos/digitales y tarjetas criptográficas dentro del aplicativo.
- ii. Gestor de alarmas para que los usuarios puedan recibir avisos en la aplicación en tiempo real.
- jj. Agenda de citaciones judiciales de agentes.
- kk. Buscador de información en fuentes externas desde cualquier pantalla de la aplicación como mínimo con DGT y el actual Padrón Municipal.
- ll. Cuadro de Control donde poder Geolocalizar en un mapa la información de los distintas áreas de trabajo, entre otras: Novedades, Denuncias, Registros de Entrada, Salida, Objetos Perdidos, Depósitos, Vehículos Abandonados, Multas, Violencia, Mediación, Atestados, Desperfectos Urbanos, Informes, delitos, etc.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 5 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C39288E54CA433FE09B5AEE7CEDE21B0), generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policía Local



3.1 Gestor de Cuadrante de Servicios

Debe contener las funcionalidades mínimas siguientes:

- a. Cada año genera automáticamente el cuadrante desde enero a diciembre, o desde diciembre a enero,
- b. Se puede generar el cuadrante por períodos, manteniendo el nuevo período una concordancia, o no, con el período anterior.
- c. Se puede filtrar el cuadrante por agente, secciones, cargos, turnos, etc. y en cada caso mostrar el número de efectivos.
- d. Los números de efectivos aparecen coloreados para indicar aquellos días que se encuentran bajo mínimos, para ello se podrán definir los mínimos de servicio de cada turno tanto en número fijo como en porcentaje (%) de los efectivos iniciales.
- e. Se agrupan las secciones por colores.
- f. Establecimiento de mínimos de servicio que se podrán definir por rango de fechas, turnos, secciones días de la semana... Aparecerán en diferente color en el cuadrante cuando estén cerca de alcanzar los mínimos de servicio o cuando ya lo hayan alcanzado.
- g. Capacidad para intercambiar o copiar turnos entre agentes entre fechas.
- h. Capacidad de insertar varios turnos el mismo día para un mismo agente.
- i. En todo momento es posible consultar tanto el cuadrante generado originalmente como el cuadrante con todos los cambios realizados.
- j. En todo momento es posible consultar un resumen tanto de los turnos realizados por cada agente entre fechas, como de las horas trabajadas.
- k. Posibilidad de indicar si el turno indicado debe sumarse o restarse a las horas anuales realizadas por el agente.
- l. Posibilidad de visualización de la normativa correspondiente al solicitar un permiso o licencia.
- m. Gestión de Jornadas de horas extras para que los agentes se apunten a un número de jornadas y que la aplicación proponga los agentes que deben realizar las próximas jornadas revisando una serie de criterios: porcentaje, antigüedad, cargo, número de horas extras realizadas en el año...
- n. Consulta automática de las horas extras realizadas por todos los agentes a lo largo del año.
- o. Exportación del cuadrante a PDF y Excel.

3.2 Gestor de solicitudes de cuadrantes

Debe contener las funcionalidades mínimas siguientes:

- a. Generación de solicitudes de Licencias/Permisos y Prolongaciones.
- b. Cada agente podrá consultar su cuadrante, horas extras realizadas, permisos y licencias concedidas, ... y gestionar las peticiones de asuntos propios, licencias, permisos, ... desde un dispositivo móvil bien mediante una aplicación dedicada o mediante acceso seguro desde un navegador web.
- c. Gestión de las solicitudes por parte de los administradores o que dicha gestión pueda ser realizada de forma automatizada por el propio aplicativo indicándole los parámetros para la concesión o denegación de las solicitudes (Asuntos propios, licencias, bajas, ...) mediante parametrización sencilla (definición de mínimos de servicio, días de antelación para la solicitud, ...), actualizando automáticamente el cuadrante de trabajo.
- d. Diferentes niveles de administración
- e. Las solicitudes relacionadas con personal deberán poder realizarse a través de una aplicación o formulario WEB con acceso seguro por parte de cada empleado

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 6 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalia de Seguridad
Policía Local



3.3 Capacidad de envío por vía email.

Debe contener las funcionalidades mínimas siguientes:

- a. Capacidad de programar envíos automáticos del parte diario o de incidencias reseñables, de forma automática o a petición, a diferentes direcciones de correos configurables por el usuario.
- b. Permitirá poder enviar informes, incidencias o cualquier documento a los correos electrónicos definidos.

3.4 Módulo de Violencia.

Su finalidad es gestionar expedientes de cualquier tipo de violencia. Debe contener las funcionalidades mínimas siguientes:

- a. Registro de datos personales y fotografías de las personas implicadas.
- b. Registro de los seguimientos de visitas establecidas
- c. Gestión de órdenes de alejamiento y medidas dictadas.
- d. Alarmas programables para ciertas fechas (visitas, finalización órdenes de alejamiento, ...)

3.5 Módulo de Mediación Policial.

Su finalidad es gestionar expedientes de cualquier tipo de mediación. Debe contener las funcionalidades mínimas siguientes:

- a. Registro de datos personales y fotografías de las personas implicadas.
- b. Registro de los seguimientos de visitas establecidas
- c. Capacidad de adjuntar documentos y ficheros relacionados.
- d. Alarmas programables para ciertas fechas (visitas, finalización de expedientes,)

3.6 Módulo de Multas de Tráfico por legislación específica de tráfico u ordenanza

Debe contener las funcionalidades mínimas siguientes:

- a. Compatible con integración de sistemas de unidades captura de sistemas electrónicos; Cinemómetro, foto rojo en semáforos, etc.
- b. Alta de expedientes sancionadores introducidos de forma manual o automática, si éstos se obtienen de las unidades de captura de sistemas electrónicos o a través de la versión móvil del aplicativo (teléfono móvil / tablet).
- c. Posibilidad de insertar las multas e imprimir los boletines desde cualquier dispositivo móvil en modo desconectado, es decir, sin conexión con el servidor ni la base de datos.
- d. Asistente automático para:
 - i. Realización de notificaciones de denuncia, propuesta de resolución, resolución y recurso de reposición; con código de barras C-60.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 7 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalia de Seguridad
Policía Local



- ii. Acuses de recibos.
- iii. Cobros de multas.
- iv. Alegaciones/Recursos.
- v. Notificaciones DEV y SICER.
- vi. Generación de Edictos y Publicaciones en TESTRA/ TEU del BOE.
- vii. Detracción de puntos en la DGT.
- viii. Cobro mediante ficheros de intercambio bancarios (Pasarelas de pago).
- ix. Exportación a Ejecutiva, si fuese necesario, del Ayuntamiento.
- x. Informes para Tesorería del estado de los expedientes.

3.7 Módulo Móvil:

- a. Visible en cualquier sistema (web responsive) de los dispositivos Smartphone/Tablet sobre cualquier plataforma; Android o iOS.
- b. Control de los dispositivos móviles que puedan utilizar la aplicación, siendo estos autorizados o denegados por parte del administrador del sistema.
- c. No habrá limitación en el número de licencias del dispositivo móvil, pudiéndose instalar en tantos dispositivos como estime la Jefatura de Policía.
- d. Permitirá su funcionamiento en modo conectado o sin conexión al servidor, volcando los datos posteriormente al sistema al obtener conexión de datos el dispositivo móvil.
- e. Funcionalidades:
 - i. Realización de denuncias de tráfico con toma de fotografías y reconocimiento OCR de matrículas que se insertarán automáticamente en la denuncia y opción de añadir datos del vehículo automáticamente desde base de datos de DGT a partir de esa matrícula.
 - ii. Inserción de fotografías en las denuncias realizadas.
 - iii. Posibilidad de repetir una denuncia ya realizada con una nueva matrícula y similares datos (localización, artículo, infracción,).
 - iv. Los implicados podrán firmar directamente sobre el dispositivo móvil. Las denuncias se podrán firmar digitalmente mediante certificado digital por el agente.
 - v. Posibilidad de establecer la ubicación de la infracción por sistema de posicionamiento GPS integrado.
 - vi. Recepción de incidencias enviadas desde emisora central con sistema de geolocalización de la incidencia y del dispositivo móvil con sugerencias de rutas hasta la ubicación de la incidencia.
 - vii. Posibilidad de cerrar incidencias añadiendo comentarios de la intervención, personas, vehículos o agentes intervinientes.
 - viii. Consulta a base de datos del aplicativo sobre vehículos y personas. Obtención del listado de incidencias relacionadas, avisos, ...
 - ix. Consulta integrada con base de datos de DGT de vehículos (ITV, seguro, titular, domicilio, ...)
 - x. Consulta integrada con Padrón municipal.
 - xi. Toma de datos en accidente de circulación (conductores, vehículos, testigos, ...) y fotografías.
 - xii. Sistema OCR de lectura de DNI volcando automáticamente las imágenes y los datos del DNI en el sistema y consultando incidencias y antecedentes de la persona en el sistema y conectando a DGT para la obtención de los permisos de conducción.
 - xiii. Permitir insertar actuaciones con fotografía.
 - xiv. Consultar datos y antecedentes de ciudadanos y vehículos; tanto de la población como de otras poblaciones adheridas a un convenio de colaboración.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 8 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalía de Seguridad
Policía Local



- xv. Gestión e impresión de los boletín/ acta denuncia en impresoras bluetooth. Todo en modo desconectado, es decir, sin conexión con el servidor ni la base de datos.

4. SISTEMA INTEGRADOR DE COMUNICACIONES

Este Sistema permitirá a la policía local una actuación coordinada tanto en Incidencias abiertas y su seguimiento, e Integrado con las Comunicaciones de Radio, Grupos diferenciados y comunes, Grabación de las conversaciones, Posicionamiento GPS de los intervinientes, Seguimiento de Incidencias, etc.

También suministrará información y estadísticas referida a los servicios realizados, medios utilizados, recursos asignados, etc.

El Sistema Integrador de Comunicaciones debe admitir diversos interfaces de Radio: DMR y TETRA que permita la integración de comunicaciones con distintos cuerpos (entre ellos las radios Tetra del Canal de Comunicaciones), y diferentes tecnologías de Telefonía: VoIP, RTB, RDSI, GSM, etc., incluyendo las aplicaciones para la Gestión de Incidencias

Se deberá demostrar que dicho integrador ha sido probado y verificado en las funcionalidades requeridas:

- a. Integrado con el aplicativo policial.
- b. Gestionará el acceso, por parte de los operadores y supervisores, a la información y a los registros relativos a las comunicaciones de audio y a las incidencias, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Se implementarán los métodos, procedimientos y estrategias a nivel de Software/Hardware necesarios y el control de los permisos de acceso a la información, en función de los tipos de usuarios y roles autorizados.
- c. Permite la integración con Aplicaciones Informáticas de otros desarrolladores mediante Interfaces de Programación de Aplicaciones.
- d. Debe integrar todas las Aplicaciones de Comunicaciones, Gestión de Incidencias de Emergencias y Seguridad, Cartografía y Posicionamiento, Grabación de Audios, Informes, Estadísticas, etc.
- e. Compatibilidad con los sistemas públicos de Telecomunicación de Voz y Datos de distintos operadores y fabricantes, tanto a nivel de Redes de Telefonía (RTB, RDSI, GSM, SIP-TRUNK), como de Infraestructuras de Radio (DMR/TETRA/PMR).
- f. Deberá permitir el manejo de diferentes interfaces de comunicación (radio, telefonía, grabación, etc.), desde los puestos de operador por medio de una única interfaz Web de usuario.
- g. Dicho sistema estará basado en una arquitectura distribuida de red que utilizará VoIP para la codificación de la voz, haciendo uso del estándar SIP como protocolo de señalización para el intercambio multimedia de audio.
- h. Se incluirán todos los elementos necesarios para integrar los diferentes canales de comunicación, incluyendo los Gateways de Radio y Telefonía.
- i. La conexión a la plataforma y el uso de los diferentes recursos por parte de los Operadores y/o Administradores del Sistema se realizará en todos los casos mediante la introducción de un Login y Clave de Usuario, accediendo a los privilegios de acceso y funcionalidades asignados por el Administrador mediante roles.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 9 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policía Local



- j. Mediante la combinación sencilla de acciones, los operadores podrán integrar los diferentes recursos de comunicaciones:
 - Radio - Radio.
 - Telefonía - Telefonía.
 - Radio - Telefonía.
 - Telefonía - Radio.
- k. La integración de cualquiera de los recursos (radio, telefonía, etc.), por parte del Operador, no bloqueará ni condicionará la operativa del resto de funciones de este. El Operador podrá elegir entre permanecer escuchando e intervenir en la misma (conferencia a tres) o, por el contrario, “desconectarse” de la conversación dejando al resto de interlocutores hablando.
- l. Se ajustarán los niveles de audio y transmisión de todos los equipos de radio, así como los correspondientes a los sistemas telefónicos, con el fin de obtener una correcta integración de los equipos de radio con telefonía y viceversa, consiguiendo un adecuado acoplamiento de los niveles de señal en las conversaciones teléfono-radio.
- m. Para una mejor gestión del puesto de operador durante las integraciones de radio-radio, radio-teléfono, teléfono-teléfono etc., el sistema permitirá continuar al operador en el desempeño de su trabajo, no condicionándole la operativa del puesto.
- n. Todos los operadores que tengan privilegios para seleccionar un determinado equipo de radiocomunicaciones visualizarán su descripción y/o cualquier otra identificación.
- o. El sistema dispondrá de un soporte intuitivo mediante código de colores e iconos en el navegador Web, que permita de manera rápida advertir del estado de ocupación y funcionamiento de los recursos de Radio y Telefonía del sistema.
- p. Los operadores visualizarán los estados de operatividad de los equipos que podrán ser los siguientes:
 - Recurso / Equipo en reposo
 - Recurso / Equipo en uso.
 - Recurso recibiendo
 - Recurso averiado o fuera de servicio
 - Recurso / Equipo bloqueado (al que no se tiene acceso).
 - Recurso / Equipo activado (al que se tiene acceso).
 - Recurso / Equipo no disponible ocupado por otro usuario (con indicación del usuario que lo utiliza).
 - Operador o número de extensión que está utilizando un determinado recurso o lo tiene seleccionado.
- q. La consola de comunicaciones dispondrá de una ventana de gestión de audios donde el operador podrá el tipo de escucha que quiere configurar, seleccionando entre micro-auricular o altavoz exterior. Ambos tendrán un ajuste del nivel de audio independiente por parte del operador.
- r. El sistema permitirá la selección individualizada de la escucha de uno o de varios recursos simultáneamente en los puestos de operador.
- s. El supervisor podrá asignar o forzar la escucha de un determinado equipo de radio a uno/varios operadores concretos del sistema.
- t. Cuando se mantenga una conversación telefónica y simultáneamente se reciba una llamada por radio, se escuchará la conversación o llamada de radio de fondo en los mismos micro-auriculares, evitando así cualquier pérdida de llamadas de emergencia. El interlocutor que esté al otro lado de la línea telefónica no escuchará las conversaciones o llamadas de radio recibidas por el operador.
- u. Si hubiera una conversación de radio en activo en un determinado momento (radio seleccionada), cualquier otra conversación vía radio que se produzca simultáneamente, se deberá escuchar en el altavoz que tenga seleccionado el operador (micro-auricular o altavoz externo) sin necesidad de acciones adicionales.
- v. Cuando se produzca una llamada por cualquiera de los sistemas de radiocomunicaciones PMR, DMR o TETRA, se deberá indicar con una señal luminosa en la propia identificación del terminal en pantalla, así como mostrar el texto

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 10 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C39288E54CA433FE93B5AEE7CED321B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policia Local



alfanumérico del grupo o canal (en el caso de equipos convencionales) por el que se produjo la conversación. Esta indicación luminosa a modo de advertencia y la selección automática del grupo/canales de origen, no desaparecerá de la pantalla de visualización hasta que el operador conteste a la llamada.

- w. La puesta en emisión (PTT) de los equipos de radiocomunicaciones se realizará vía software en la propia pantalla del puesto de operador sobre cada recurso radio y a través de micro de sobremesa con pulsador.
- x. El tiempo máximo de transmisión o pulsación de PTT de manera continua en el Puesto de Operador podrá configurarse de modo ilimitado o para un máximo
- y. Cuando se produzca una llamada por cualquiera de los sistemas de comunicaciones (PMR, DMR, TETRA, Telefonía, etc.), ésta deberá identificarse gráficamente en la aplicación informática de gestión, con los siguientes datos:
 - Día en que se produce la llamada
 - Hora de la misma.
 - Código numérico de identificación del terminal llamante.
 - Texto identificativo, asociado como descripción.
 - Nombre del canal o grupo y radio desde donde se produce la llamada.
- z. Adicionalmente, el sistema dispondrá de un avisador luminoso que parpadee durante un tiempo en la radio que recibió la última llamada, y el canal por donde la recibió, al objeto de facilitar al operador la rápida identificación de su origen.
- aa. Los operadores tendrán en todo momento presente el diario de llamadas recibidas, emitidas o perdidas de todos los recursos (DMR, TETRA, PMR, telefonía etc.).
- bb. El operador podrá realizar una llamada rápida al terminal registrado desde cualquiera de los paneles de llamada "entrantes, salientes o perdidas" de los distintos tipos de terminales de radiocomunicaciones o telefonía, clicando sobre ella, o mediante un menú desplegable.
- cc. Todos los recursos de comunicaciones (Radio/Telefonía) estarán incluidos en una Agenda del Sistema y serán accesibles mediante un listín que permita la búsqueda por su código identificador o por el nombre asociado.
- dd. Permitirá el envío/recepción de mensajería y datos desde cualquier Puesto de Operador a través de todos los terminales de radio DMR y TETRA que se integren en el sistema, siempre y cuando el perfil de usuario lo permita.
- ee. Cuando se reciba algún mensaje de Texto/Estado, se visualizará en los puestos de operador que tengan asignados estos recursos, produciendo simultáneamente a la recepción del mismo un aviso acústico a modo de advertencia, pasando la ventana de recepción de Datos/Mensajes a primer plano.
- ff. Cuando se produzca un mensaje de datos por cualquiera de los canales de radio (DMR, TETRA etc.), éste se representará de manera gráfica en la aplicación informática de Gestión de Incidencias (SGI).
- gg. Todos los mensajes enviados y recibidos se almacenarán en una base de datos para una posterior explotación por parte del administrador, vinculados a un código único por incidente.

4.1 DMR - TETRA

- a. Todos los equipos DMR permitirán desde el puesto de operador, el cambio de canal dentro de una zona de canales programada en la radio, así como la selección de las distintas zonas de canales. En la lista de canales se mostrará el número de canal, un texto descriptivo asociado, el tipo de canal y si tiene activado o no la función de scanner.
- b. El operador deberá poder cambiar desde el grupo de trabajo a cualquier grupo TETRA de tipo TMO o DMO programado en el recurso radio. El sistema dispondrá de un icono de "cambio de grupo" donde el operador abrirá un desplegable con la totalidad de los canales/grupos disponibles (mostrando el GSSI o código de grupo y texto descriptivo

DOCUMENTO DA-Pleigo de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pleigo Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 11 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 23798933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C392B8E54CA433FE93B5AEE7CED321B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policía Local



- asociado), agrupados por carpetas. Para mayor facilidad, sólo se deben mostrar al operador los grupos de la carpeta seleccionada
- c. Para facilitar la operativa de grupos de radio, en los controles de todos los recursos radio DMR, en estado de reposo (sin emitir ni recibir), se deberá mostrar el número y el nombre del canal en el que se encuentran.
 - d. Las zonas, canales o grupos de los diferentes equipos de radio serán fijados por el administrador del sistema para cada perfil de operador, asignando los recursos y canales a los que tiene acceso.
 - e. Cuando se produzca una conversación de grupo por cualquiera de los recursos de comunicaciones del integrador, deberá aparecer la descripción alfanumérica asociada por el que está estableciendo. Cuando se produzca una llamada individual por cualquiera de los equipos el sistema deberá:
 - Indicar el equipo origen de esta mediante una señal luminosa en el terminal. Esta indicación luminosa no desaparecerá hasta que el operador conteste a la llamada.
 - Mostrar el texto alfanumérico del terminal por el que se produce la conversación.
 - Mostrar el texto alfanumérico asociado en la agenda para identificar la identidad del terminal. En el caso de no estar asociado en agenda, representará el número del terminal.

4.2 TELEFONÍA

Las funcionalidades del sistema Integrador de Telefonía Fija y Móvil serán, como mínimo, las siguientes:

- a. Marcación por agenda o dígitos.
- b. Retención de llamadas.
- c. Llamada en espera.
- d. Identificación y representación en pantalla de llamadas por número entrante, e identificación por el texto asociado en la agenda.
- e. Agenda de destinatarios telefónicos con marcación rápida ordenada por grupos e individual.
- f. Música en espera y/o locución informativa (personalizada) al llamante.
- g. Transferencia de llamadas.
- h. Rellamada.
- i. Capacidad de multiconferencia.
- j. Integración con los sistemas de radiocomunicaciones (PMR, TETRA, DMR, etc.), permitiendo la intercomunicación entre los mismos.
- k. Realizar directamente llamadas a los interlocutores anteriores, o llamadas recibidas con anterioridad.
- l. En los casos de sistemas con Gateway de telefonía móvil GSM, permitirá el envío y recepción de mensajes cortos (SMS) con las siguientes funcionalidades:
 - Envío de mensajes SMS individuales asociado a una base de datos
 - Envío de mensajes SMS de grupo de usuarios asociados a una base de datos.
 - Envío de mensajes pre-fijados asociados a una base de datos.
 - Recepción de mensaje y visualización del texto recibido.
 - Visualización óptico-acústica de la recepción de mensajes SMS en todos los puestos de operadores o clasificados por sectores.
- m. Todos los recursos (líneas y/o extensiones telefónicas) estarán identificados individualmente con una "etiqueta" o leyenda alfanumérica, donde el operador pueda identificar, claramente, el número de teléfono o extensión desde donde se está realizando o recibiendo la llamada telefónica.
- n. Para identificar más rápidamente a los interlocutores cuando se produzca o se reciba una llamada telefónica, se visualizarán unos datos mínimos de la base de datos de

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 12 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalía de Seguridad
Policía Local



usuarios habituales, que se representarán cuando se establezca comunicación con el mismo. Estos datos de identificación serán como mínimo:

- Número de Teléfono o Extensión del Interlocutor.
- Nombre o Identificación del Interlocutor.
- Campo comentario y observaciones

4.3 GRABACIÓN DE AUDIO

Este sistema permitirá la grabación y monitoreo de las comunicaciones de audio atendidas por los operadores, almacenándolas en un repositorio de audio indexado para realizar escuchas off-line de todas las líneas (tanto analógicas como IP) y poder realizar consultas a través de un interfaz web que permita descargar y reproducir las grabaciones de forma inmediata, permitiendo la trazabilidad e identificación de las acciones realizadas por los operadores, con todos los requisitos exigidos por la LOPD en cuanto a datos de NIVEL ALTO. Los requisitos mínimos son:

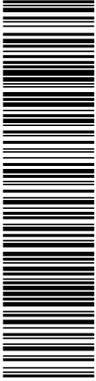
- a. Grabación de todas las llamadas de radio y telefonía gestionadas en el puesto de operador
- b. Permitir reproducción y descarga de los ficheros de audio
- c. Las grabaciones estarán disponibles en un formato que sea compatible con sistemas Windows estándar 7, 8 y 10 sin la necesidad de instalar software adicional.
- d. El sistema generará huella digital de los ficheros de audio mediante algoritmo criptográfico para garantizar su integridad ante cualquier modificación.
- e. El Sistema de Grabación debe contemplar el respaldo de todas las llamadas.
- f. Una vez finalizada la llamada deberá estar disponible para la búsqueda.
- g. El sistema deberá permitir la escucha de la llamada on-line.
- h. El sistema de grabación permitirá realizar búsquedas de llamadas de telefonía en base a los siguientes criterios:
 - Fecha y hora
 - Número de persona que llama
 - Puesto de operador
 - Operador
 - Duración y tipo de llamada (entrante o saliente)
 - Referencia al suceso al que pertenece
- i. El sistema de grabación permitirá realizar búsquedas de llamadas de radio en base a los siguientes criterios:
 - Fecha y hora
 - Identificador del terminal de radio participante en la conversación
 - Duración de la llamada
 - Llamada de grupo o individual. Tecnología utilizada en la comunicación: TETRA, DMR

4.4 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Las funcionalidades básicas permitirán la búsqueda y asignación de recursos mediante listas y mapa digital:

- a. Recibir los avisos de urgencia/emergencia
- b. Asignar los medios humanos y materiales a utilizar en función de la tipología del incidente

DOCUMENTO DA-Pilego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pilego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 13 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933.QB1OP-J8W4F-IFR4T-A2276D6C39288E54CA433FE93B5AEE7CED321B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalía de Seguridad
Policía Local



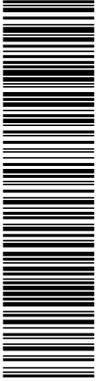
- c. Permitir la comunicación con el personal
- d. Analizar la información que se encuentra en las bases de datos correspondientes (lugar del suceso, pueblo, calle, edificio, etc.) que podrá ser combinada para determinar una propuesta de intervención concreta
- e. Registrar todas las informaciones relevantes de una intervención presente o pasada
- f. Controlar el desarrollo de las intervenciones
- g. Coordinar los medios de intervención
- h. Notificar sobre lo sucedido en la intervención según el punto de vista táctico
- i. Resumir la intervención con toda la información que se ha generado en la transacción desde su comienzo hasta el cierre de esta
- j. Ventana de Detalles de respuesta que contendrá toda la información relacionada: dirección del incidente, datos del afectado, respuestas vinculadas, recursos asignados a la respuesta y su estado, independientemente de la agencia a la que pertenece cada recurso.
- k. Posibilidad de vincular respuestas duplicadas, o que tengan relación entre sí.
- l. La solución permitirá la definición de alarmas visuales y sonoras, aplicadas a emergencias que cumplan con ciertos criterios parametrizables (tiempo de estado; zona; tipos de respuesta; etc.).
- m. Llamada de emergencia entrante que hayan sido escritos con un formato preestablecido será geo-referenciados y visualizados en el mapa digital. El sistema deberá ser capaz de procesar las capas GIS de calles (calles y números, o intersecciones) y las de lugares públicos, permitiendo una rápida y fácil búsqueda por parte del operador.

Entrada de incidentes

En la recepción de incidentes se recogen los datos necesarios para determinar el alcance de la intervención a realizar en función de la información recabada, se ubica la emergencia y se introducen los datos de posibles afectados y/o daños. El sistema permitirá:

- a. Recepción de las llamadas.
- b. Validación de la llamada, toma de datos de forma completa y su actualización en el sistema.
- c. Clasificación del incidente y asignación de prioridad.
- d. Localización del incidente y del alertante.
- e. Verificación y validación de las localizaciones mediante un sistema de información geográfica.
- f. Creación de la Carta de Llamada y asignación del número de referencia, fecha, hora y operador receptor de la llamada.
- g. Incorporación a la Carta de Llamada de toda la información existente relacionada con el incidente.
- h. Comprobación de la existencia de diferentes o múltiples llamadas sobre un mismo suceso, por su localización geográfica, coincidencia temporal y su integración en una única Carta de Llamada para evitar la duplicidad de un mismo. Incorporación a la ficha del incidente de nuevos datos e informaciones aportados por los organismos actuantes y/o por nuevas llamadas.
- i. Refresco de información de la ficha del incidente a todos los implicados.
- j. Información al llamante del estado del servicio demandado.
- k. Determinación automática de los organismos implicados en la prestación del servicio demandado, conforme a los procedimientos operativos y al tipo de incidente (competencia jurisdiccional) y al lugar en que se produce (competencia territorial).
- l. Indicación de los protocolos, procedimientos de respuesta y planes de actuación aprobados.
- m. Proporcionar en el transcurso de un incidente los datos de la información recogida que demanden los organismos activados.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 14 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalía de Seguridad
Policía Local



n. Registro de los datos asociados a los incidentes

Gestión de los recursos

La asignación y el despacho de las peticiones de asistencia propias se efectuará mediante procedimientos de recomendación automática por el sistema de gestión. El personal de supervisión o los responsables del servicio, al valorar las circunstancias que concurran, podrán modificar las recomendaciones protocolizadas y disponer la activación de recursos alternativos.:

Tras la clasificación y ubicación del incidente, el sistema realizará el proceso de determinación automática de los organismos implicados en la prestación del servicio demandado.

El sistema se basará en la clasificación para identificar los distintos medios o acciones que se deben proponer mediante la información que tiene almacenada en la base de datos.

El operador que gestiona los recursos tendrá la opción de aceptar la propuesta, seleccionar nuevos medios o eliminar alguno de los propuestos. También deberá permitir determinar la prioridad de intervención de los medios en cada actuación.

Los medios que se propongan para cada tipo de incidente serán parametrizables en el sistema, lo que permitirá su modificación y actualización según conocimientos y experiencia de incidentes previos.

Las funciones mínimas del sistema para garantizar el proceso de gestión de recursos son:

- Disponer de una estructura de recursos que facilite su generación y mantenimiento.
- Poder modificar los componentes reales de un recurso.
- Asignación de estados que se pueden dar en la vida de un recurso en su relación con un incidente, asignando tiempo por estado
- En cada plan de acción se configurará la propuesta previa de los recursos para dicho plan que el usuario debe confirmar o modificar para que los recursos se pongan en funcionamiento.
- Conocimiento en cualquier momento del estado de todos los recursos en activo.

Seguimiento y cierre de la intervención

El sistema asegurará el seguimiento de los recursos asignados a cada incidente mediante la gestión de la información correspondiente al estado.

- La información del incidente se almacenará y se tendrá acceso a ella posteriormente al cierre.
- Cuando se cierre una intervención se clasificará conforme a su código.
- Generación de informes o estadísticas.
- El cierre de una intervención se realizará cuando todos los recursos activados para la misma hayan finalizado sus respectivas intervenciones.
- Visualización de la lista de intervenciones en curso.

DOCUMENTO DA-Pleigo de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pleigo Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 15 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalia de Seguridad
Policia Local



- En las pantallas del sistema se informará del seguimiento y visualización de las incidencias abiertas

Informes

El sistema podrá generar información o estadísticas mediante consulta o informes (incluso gráfica) relacionados con el puesto de operador, usuarios, tipos de conversaciones (PMR, DMR, TETRA, telefonía fija analógica o digital, GSM, llamadas atendidas, realizadas, perdidas, códigos recibidos y enviados, mensajes, recursos) y en definitiva todo tipo de parámetros que definen los recursos de comunicaciones y parámetros de incidencias. Como mínimo serán los siguientes:

- Llamadas recibidas
 - Fecha o grupo de fechas: días, semanas, meses, años, etc.
 - Franja horaria
 - Destino
 - Por tipología
 - Media diaria, semanal, mensual y anual
 - Operador o grupo de operadores (turnos) que las gestiona
 - Tiempos y estadísticas de atención, tratamiento y resolución
- Incidencias o expedientes gestionados
 - Fecha o grupo de fechas: días, semanas, meses, años, etc.
 - Franja horaria
 - Destino de las mismas
 - Por tipología
 - Operador o grupo de operadores (turnos) que las gestiona
- Estadísticas asociadas a operadores
 - Incidentes gestionados
 - Tiempos medios y totales
 - Ocupación
 - Llamadas recibidas y realizadas

4.5 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS)

La plataforma dispondrá de un módulo de localización y seguimiento de terminales, capaz de conocer la posición de estos y representarlos sobre mapa cartográfico (GIS) de forma automática o bajo petición del operador. Para ello se hará uso de tecnología GPS en los terminales. Será compatible con los servicios y estándares de información geográfica de la Open Geospatial Consortium (WMS).

Se requiere la integración con el sistema GIS municipal y/o la instalación local de un servicio Web caché de Mapas (servidor Proxy) para no depender de conexión externa, pudiéndose utilizar la cartografía cargada del Instituto Geográfico Nacional (IGN) del Ministerio de Fomento.

Este sistema debe permitir la ubicación y localización de todos los recursos móviles con GPS (motos, vehículos, patrullas, etc.), para ser visualizados en el mapa digital, no teniendo restricciones en cuanto a tipo de terminales.

Sus principales funcionalidades serán:

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 16 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C39288E54CA433FE93B5AEE7CED21B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policia Local



- a. Funciones GIS comunes: zoom, encuadre, navegación, cálculo de distancias, etc.
- b. Visualización de capas cartográficas, recursos de despacho y sucesos
- c. Consulta de información asociada a los elementos visualizados
- d. Gestión de capas cartográficas
- e. Cálculo de distancia y áreas
- f. Observar en tiempo real los vehículos y agentes con refresco de datos
- g. Gestión de comunicaciones directamente sobre los recursos representados en el mapa digital mediante iconos que presentarán distintos colores en función de la tasa de refresco
- h. Localización del llamante sobre el mapa
- i. Visualización sobre plano de datos georeferenciados que permitan localizar centros de interés para la atención de emergencias
- j. Alarmas de entrada/salida de los recursos en un área definida por el operador
- k. Visualización de las incidencias abiertas sobre plano y su estado actual
- l. Personalización de funciones y aspecto gráfico según usuario
- m. Impresión de informes gráficos
- n. Navegación cartográfica
- o. Búsquedas cartográficas
- p. Almacenamiento y visualización de históricos de recorrido, permitiendo información de lugares visitados y rutas seguidas
- q. Generación de recorrido de móvil en formato de archivo de video (AVI, MOV, MP4, etc.)

5. REQUISITOS TECNICOS

- a. La aplicación deberá estar desarrollada en multicapa, sin instalación de clientes en los puestos que permita la actualización de los clientes centralizada, bien sea con clientes ligeros, vía web, o en una arquitectura de virtualización, CITRIX y VMWARE, con el fin de no requerir la instalación de actualizaciones de versiones en cada puesto de trabajo.
- b. Deberá ser alojada en modalidad cloud, donde el hardware y el software solo estará dedicada al Ayuntamiento de Majadahonda, no compartida con nadie, y en todo caso la interconexión con los servicios que proveen diferentes entidades a través de la Red SARA.
- c. El gestor de base de datos deberá ser ORACLE, independientemente de que pueda utilizar otro tipo de gestor (SQL Server, MongoDB, MariaDB, ...).
- d. Deberá poder definir diferentes perfiles de usuario, tanto internos como externos.
- e. Deberá tener encriptada la contraseña de los usuarios, y que ésta pueda ser cambiada por el mismo.
- f. Deberá cumplir con lo regulado en el Real Decreto 3/2010, de 8 de Enero, Esquema Nacional de Seguridad, con el fin de asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad y conservación de los datos. Se requiere categoría nivel MEDIO para aplicativo policial y nivel ALTO para Integrador de comunicaciones.
- g. Deberá registrar mediante logs los accesos de los usuarios, así como la acción llevada a cabo por los mismos.
- h. De cara a un posible futuro cambio de aplicación, el adjudicatario se comprometerá a que si llegado el momento del cambio, no resultase adjudicatario, ayudará a la migración de los datos de la nueva aplicación. Deberá entregar el modelo de datos, así como tenerlo actualizado. Se deberán reflejar todas las modificaciones que se produzcan durante la duración del contrato.
- i. Se deberá hacer entrega del modelo de datos en el inicio del proyecto, antes de la instalación y posteriormente anualmente, indicando las modificaciones producidas desde la última versión.
- j. Deberá tener servicios web desarrollados que permitan el acceso y la interoperabilidad de otras aplicaciones con la misma de forma ágil y sencilla.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 17 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C39288E54CA433FE93B5AEE7CED21B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policia Local



- k. Deberá estar integrado con el gestor documental del Ayuntamiento actual FIRMADOC desarrollado por la empresa Aytos y en caso de cambiar el mismo se deberá integrar de la misma forma sin coste alguno para el Ayuntamiento.
- l. El coste o instalación de cualquier licencia que sea necesaria para el funcionamiento de la aplicación estará incluida en el coste del presupuesto base de licitación.
- m. En la propuesta deberán tenerse en cuenta los costes de integración con la aplicación de Gestor documental FIRMADOC, aplicación de padrón y accede, todas ellas desarrolladas por la empresa Aytos, SUMA, ABSIS y el GIS del que disponga el Ayuntamiento de Majadahonda, así como todas aquellas necesarias requeridas por el Ayuntamiento de Majadahonda en el periodo de implantación.
- n. En caso de que finalizase la relación contractual con el Ayuntamiento, la empresa adjudicataria del presente contrato se encargará de facilitar la migración de los datos, así como de la arquitectura donde esté alojado el sistema de información.
- o. La propiedad de las publicaciones o datos generados durante la duración del contrato serán propiedad del Ayuntamiento una vez terminada la prestación contractual.
- p. Se deberá establecer una política de copias de seguridad que deberá ser definida por los servicios técnicos del Ayuntamiento de Majadahonda, pudiendo ser requerida una copia en un soporte externo o en otra ubicación diferente al Data Center donde esté ubicado el sistema de información.
- q. El Data Center donde esté ubicado el Sistema de información deberá ser al menos un TIER III.
- r. Se requerirá un entorno de preproducción para que cuando se tengan que llevar a cabo modificaciones del aplicativos o parcheos de los sistemas operativos, se prueben primero en dicho entorno.
- s. Se deberá llevar un control y registro de los parcheos que se produzcan en dichos sistemas de forma que se puedan exportar o acceder por parte de los Servicios Técnicos de este Ayuntamiento.
- t. El sistema de información deberá estar alojado en alta disponibilidad para evitar o minimizar posibles problemas de interrupción del servicio.

6. EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO

6.1 Dirección

Corresponde al Ayuntamiento de Majadahonda, destinatario de los trabajos, la supervisión, control y aprobación de estos, así como proponer las acciones que se estimen oportunas.

El Ayuntamiento de Majadahonda designará un Interlocutor técnico cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Se encargará de realizar el seguimiento del proyecto y de evaluar el funcionamiento del mismo.
- El interlocutor podrá delegar sus funciones en otro personal del Ayuntamiento. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El adjudicatario designará una persona como Jefe de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con los técnicos del Ayuntamiento de Majadahonda.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 18 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policía Local



6.2 Seguimiento y control

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre los interlocutores del Ayuntamiento y el Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria.
- En las reuniones del Comité de Seguimiento se analizará cualitativamente y cuantitativamente el desarrollo del proyecto, las posibles desviaciones respecto a los criterios comprometidos y las consiguientes penalizaciones por incumplimiento.
- Cada mes se enviará un listado con las incidencias surgidas donde se detallarán: fecha de creación, hora inicio, hora de fin, descripción, usuario, descripción solución. Al menos estos datos.

6.3 Equipo de trabajo

El adjudicatario deberá proveer los recursos necesarios, en el número y distribución de categorías que considere oportuno, con el fin de lograr la finalidad objeto de este contrato.

Las empresas licitantes deberán presentar la estructura del equipo dedicado al proyecto, sus perfiles profesionales, sus funciones y sus currícula vitarum. El Ayuntamiento de Majadahonda se reserva el derecho de entrevistar a aquellas personas del equipo de trabajo que considere oportuno.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con 7 días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por los Interlocutores del Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá hacer constar que se compromete a ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario, en relación con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición, cuando proceda de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, y en general todos los derechos y obligaciones que se deriven de la relación contractual entre empleador y empleado.

6.4 Lugar de realización de los trabajos

Las empresas licitantes podrán proponer justificadamente, previa aceptación por parte del Ayuntamiento, la prestación total o parcial de los servicios requeridos fuera de las dependencias municipales, siempre que la empresa se haga cargo de la dotación de recursos necesarios para ello, sin que ello suponga un coste adicional para el Ayuntamiento de Majadahonda, y siendo requisito imprescindible que el adjudicatario mantenga o supere las condiciones establecidas en este pliego.

DOCUMENTO DA-Pilego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pilego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 19 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C392B8E54CA433FE93B5AEE7CED21B0), generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policia Local



6.5 Documentación de trabajos

La documentación generada durante la ejecución del contrato es propiedad del Ayuntamiento de Majadahonda.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte magnético que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El adjudicatario deberá suministrar al Ayuntamiento de Majadahonda las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo.

La empresa adjudicataria se compromete a la entrega de la documentación utilizada en el marco del presente proyecto, incluidos los nuevos desarrollos personalizados.

También se deberá suministrar la documentación detallada de la instalación en soporte escrito y electrónico.

Se pondrán a disposición del ayuntamiento de Majadahonda los documentos necesarios que permitan un correcto seguimiento del desarrollo del proyecto, y que sirvan de guía en su funcionamiento posterior, en caso de tenerse que llevar a cabo una migración de datos a un nuevo sistema.

6.6 Plan de migración

Se migrarán los datos del actual aplicativo policial (Gespól VI) al nuevo aplicativo, eliminando registros repetidos que se encuentren en la actual base de datos.

Debe especificarse detalladamente un Plan de migración con la finalidad de importar la información de los sistemas de información actuales al nuevo aplicativo.

El Plan de migración comprende además la planificación de la instalación, configuración y puesta en marcha, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes.

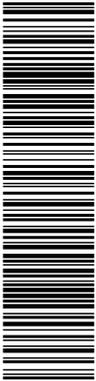
El adjudicatario deberá realizar los máximos esfuerzos para lograr la mejor coordinación en la implantación del proyecto.

Para la migración, se constituirá un Comité de Puesta en Marcha que estará formado por:

- Personal del Ayuntamiento de Majadahonda
- Personal del Adjudicatario:
 - Un consultor con perfil técnico.
 - Un consultor con perfil comercial.

El procedimiento a seguir en la migración será el siguiente, en caso de que la migración y el realojamiento se llevara a cabo:

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 20 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C39288E54CA433FE93B5AEE7CE0D321B0), generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policia Local



- El adjudicatario instalará la nueva infraestructura en paralelo con la actual, de tal forma que el funcionamiento del actual aplicativo no se vea afectado en ningún caso.
- Una vez instalado el nuevo aplicativo, se llevarán a cabo todas las pruebas definidas por el licitante en el Plan de Pruebas
- Cuando el resultado de las pruebas haya sido completamente satisfactorio, se procederá al cambio aplicativo actual por el nuevo.
- Si el funcionamiento es correcto, el Ayuntamiento de Majadahonda procederá a aceptarlo formalmente y se pasará a la fase de Operación.
- Durante la fase de Implantación, el adjudicatario estará obligado a la elaboración y presentación, ante el Comité de Puesta en Marcha, de la documentación necesaria que, entre otros, contendrán los puntos siguientes:
 - Situación del proyecto de implantación
 - Cambios sobre la planificación inicial.
 - Problemas surgidos.
 - Principales Hitos conseguidos.
 - Sugerencia de acciones y decisiones que debería tomar el Ayuntamiento de Majadahonda.
 - Revisiones.
 - Resumen de progreso del proyecto.

Se detallarán los recursos humanos implicados en la implantación del proyecto, indicando los responsables durante periodo de implantación.

6.7 Plan de Pruebas (en caso de migración y realojamiento)

El licitador deberá incluir en su oferta un Plan de Pruebas con el objeto de validar el funcionamiento del aplicativo antes de su puesta en producción. Este plan debe permitir al Comité de Puesta en Marcha del Ayuntamiento de Majadahonda revisar y garantizar que el aplicativo posee la calidad y funcionalidades que se adecuan a lo exigido en el pliego y descrito en la oferta.

El Plan de Pruebas será revisado por el Comité de Puesta en Marcha durante la fase de implantación, pudiendo exigir su actualización con el objeto de adecuarlo a las necesidades vigentes en esa fase.

Si en algún caso fuese necesaria la desconexión del aplicativo actual, ésta no se llevará a cabo hasta que el Comité de Puesta en Marcha del Ayuntamiento de Majadahonda haya validado los resultados del Plan de Pruebas.

6.8 Plan de Calidad del Proyecto

Este plan de calidad Plan de Calidad, aplicable durante el desarrollo y ejecución de las diferentes fases del proyecto, definirá la metodología de seguimiento de la calidad de los trabajos realizados. El Plan de Calidad incluirá:

- Metodología de gestión, seguimiento y control del proyecto.
- Informes de calidad.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 21 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policia Local



Es necesario que el adjudicatario facilite al Ayuntamiento de Majadahonda informes de calidad de servicio. Dichos informes serán ofrecidos a través de un Portal Web, de forma que se dispondrá de un usuario por parte del Ayuntamiento de Majadahonda que será el único con privilegios para consultar los informes.

Cualquier medida de calidad del proyecto y el aplicativo se llevará a cabo sobre periodos a definir por el equipo de dirección.

6.9 Plan de Emergencia

Contendrá la descripción de los planes de actuación que deberán seguirse en el caso de que se produzca un desastre o incidencia grave en el desarrollo del proyecto o en la fase de producción del aplicativo.

Este plan deberá incluir los siguientes aspectos:

- Definición de las situaciones de emergencia.
- Definición de métodos y herramientas para la recuperación ante eventuales situaciones de emergencia.
- Definición de la asignación de responsabilidades primarias y alternativas del personal, tanto directivo como técnico.

7. FORMACIÓN

El adjudicatario se encargará de la formación al personal municipal encargado del funcionamiento, administración y gestión sobre el aplicativo policial.

Contemplará la incorporación de nuevas funcionalidades y personal.

La formación a usuarios del aplicativo policial y administradores de éste se realizará durante el plazo del contrato, tanto la inicial como derivada de nuevas actualizaciones o funcionalidades que se incorporen al producto.

Consistirá en un mínimo de 50 horas de formación (online y presencial, siendo presencial al menos el 50%) para la implantación del aplicativo relacionados principalmente con el funcionamiento de la aplicación en los siguientes departamentos o áreas:

- Gestión de personal y cuadrantes.
- Centro de control
- Atestados
- Administración general/sanciones
- Logística y almacenes
- Uso general policial (realización de consultas, denuncias, alta y resolución de incidencia,...)
- Administración del aplicativo.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 22 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C39288E54CA43FE93B5AEE7CED21B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policía Local



- Gestión matriz de comunicaciones

La formación presencial se impartirá en las instalaciones que el Ayuntamiento determine y no supondrá coste adicional al indicado en este pliego.

El horario para la impartición de la formación durante la implantación del aplicativo será el indicado por el Ayuntamiento de Majadahonda en función de las necesidades operativas, realizándose de lunes a viernes no festivos en horario a definir entre las 9 y las 19 horas en las dependencias municipales que se estimen convenientes.

Se podrán solicitar jornadas adicionales de formación a usuarios o administradores del aplicativo hasta un máximo de 15 horas anuales incluidas en el contrato de mantenimiento, debido a la instalación de nuevas funcionalidades o la incorporación de nuevo personal.

8. GARANTIA

Se establece un plazo de garantía del contrato de 1 año, contado a partir de la fecha de formalización del acta de recepción del contrato. La cancelación de garantías del contrato se realizará según lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos de los trabajos efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

9. SOPORTE y MANTENIMIENTO

Estará incluido con el suministro de la aplicación tres años de mantenimiento.

El alcance de la contratación comprenderá todas las actuaciones que garanticen que las aplicaciones se mantienen actualizadas, desde los puntos de vista funcional, tecnológico y legislativo e incluirá al menos:

9.1 Mantenimiento correctivo

Cuando ocurra una incidencia en la que el aplicativo objeto del contrato, o cualquiera de sus partes, pierda su funcionalidad total o parcialmente, afectando al normal desarrollo de las acciones y actividades de los usuarios que utilizan o dependen de la misma, se deberá aplicar el correspondiente mantenimiento que asegure el correcto funcionamiento de la aplicación.

Los ejes básicos del mantenimiento correctivo serán:



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933.QB1OP-J8W4F-IFR4T-A2776DC328B8E54CA433FE09B5AEE7CED321B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalía de Seguridad
Policía Local



- a. Corrección de las incidencias o errores en las aplicaciones objeto del contrato, que impidan o afecten al uso normal del correspondiente aplicativo. La prioridad será establecida en función de la importancia o gravedad de la incidencia.
- b. Revisión y corrección de posibles inconsistencias en los datos provocadas por un incorrecto funcionamiento de cualquiera de los módulos de las aplicaciones objeto del contrato, o en su caso derivadas de la migración de datos.
- c. Estabilizar el funcionamiento de las aplicaciones objeto del contrato, a través de la utilización de la versión de software que garantice un correcto funcionamiento de las aplicaciones objeto del contrato. En el caso de que esto suponga liberar una versión del producto, está, estará incluido en el mantenimiento correctivo.
- d. Plan de recuperación ante desastres del software y los datos ocasionados por fallos de las aplicaciones, actualización de versiones, etc.
- e. Soporte a la gestión y explotación de base de datos (mejora de rendimientos, generación de ejercicios, etc.)

La recepción de las incidencias vía telefónica o vía web se realizará en los tiempos establecidos a continuación, según la prioridad de la incidencia, de modo que se garantice el inicio del desarrollo de las resoluciones y correcciones de las mismas en el menor tiempo posible.

	PRIORIDAD	
	Crítica	No crítica
Soporte telefónico	Inmediata	1 hora
Corrección de errores	15 minutos	8 horas
Consulta de dudas	8 horas	24 horas
Encargo de trabajos	8 horas	48 horas

Se entenderá por:

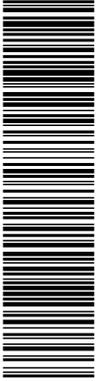
“Incidencia crítica”: La aplicación o funcionalidades relevantes quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones.

“Incidencia No crítica”: El funcionamiento del sistema está degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

Para llevar un control de las incidencias se deberán entregar anualmente un informe con todas las incidencias atendidas en la que deberán aparecer al menos los siguientes datos:

- Fecha incidencia

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 24 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C39288E54CA43FEE93B5AEE7CE0D21B0), generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejala de Seguridad
Policía Local



- Hora de la incidencia.
- Usuario que ha puesto la incidencia.
- Tiempo de respuesta de la incidencia.
- Modalidad de resolución
- Tiempo de resolución de la incidencia.
- Fecha de finalización de la incidencia.
- Tipo de incidencia.

Este informe será necesario para realización del pago.

Este informe se dirigirá al Responsable del Contrato:

- Subinspector Jefe de Policía Local

9.2 Mantenimiento adaptativo y evolutivo

El mantenimiento adaptativo y evolutivo contemplará la puesta a disposición del Ayuntamiento de Majadahonda, por parte de la empresa adjudicataria, de las posibles nuevas versiones de software adaptadas, relativas a las aplicaciones objeto del contrato, así como los servicios web que se desarrollen, que incluirá las mejoras de procesos existentes, así como nuevas funcionalidades que se lleven a cabo, incluidas las derivadas de modificaciones de la normativa aplicable de obligado cumplimiento.

Las operaciones relativas al Mantenimiento adaptativo y Evolutivo objeto del contrato, deben estar implantadas en las aplicaciones objeto del contrato con anterioridad a la fecha de entrada en vigor que exija la normativa o cambio legislativo. Estas operaciones serán abordadas con un criterio de máxima prioridad, para anticipar en lo posible su puesta a disposición de los usuarios a efectos de formación y entrenamiento.

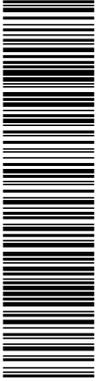
La implantación de los resultados de las operaciones de Mantenimiento adaptativo y evolutivo habrá sido objeto de una notificación o aviso previo en que se detallen las modificaciones y, en su caso, eventuales requisitos de sistemas, para lo cual también la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la implantación de la versión en un entorno de preproducción que deberá ser facilitado por la empresa adjudicataria en las propias instalaciones del Ayuntamiento o en cualquier otra a las que se facilite el acceso para tal finalidad.

Las actualizaciones de las aplicaciones objeto del contrato deberán estar disponibles para el Ayuntamiento de Majadahonda al menos vía web.

9.3 Mantenimiento perfectivo

Contemplará la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras del producto sin coste alguno para el Ayuntamiento.

DOCUMENTO DA-Pliego de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pliego Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 25 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933_QB1OP-J8W4F-IFR4T_A2276D6C392B8E54CA43FEE93B5AEE7CE0D21B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalía de Seguridad
Policía Local



10. ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su condición de norma legal resulta de obligado cumplimiento para todos los sistemas de su ámbito de aplicación. El adjudicatario estará, en el ámbito de los servicios prestados, obligado a implementar las medidas de seguridad necesarias para el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ENS. A este respecto, será necesario que la empresa cuente con un certificado de conformidad con el ENS de al menos grado MEDIO.

Deberá presentarse Certificado Esquema Nacional de Seguridad con categoría media para el aplicativo policial definido en el apartado 3 y categoría alta para el sistema integrador de comunicaciones especificado en el apartado 4.

La falta de acreditación del cumplimiento del ENS supondrá un incumplimiento expreso del pliego de prescripciones técnicas.

11. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán presentar y justificar el cumplimiento de todos y cada uno de los puntos definidos en este documento. El orden y el índice de su presentación-justificación deberá ser el mismo del presente documento. La ausencia en este orden de alguno de los puntos implicará el no cumplimiento de estos. Por parte del Ayuntamiento podrá verificarse que se cumplen los puntos definidos.

12. DEMOSTRACIÓN OFERTAS

Una vez presentadas las ofertas y antes de la valoración de los criterios de adjudicación, se publicará en la Plataforma de Contratación del Estado fecha especificando día, hora y lugar para el desarrollo de la demostración objeto de valoración.

Su finalidad es aclarar y comprobar aspectos reflejados en dichas ofertas así como valorar el avance intuitivo en el desarrollo de una actuación o procedimiento en el aplicativo por parte del personal sin formación previa específica del referido aplicativo. Se valora también el tiempo en el desarrollo de una actuación o tareas comunes (alta de incidencia, búsqueda de un ciudadano o vehículo, realización denuncia de tráfico, etc...).

Estas tareas serán determinadas por el Servicio, siendo las mismas para todas y cada una de las empresas licitadoras.

13. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El plazo de **ejecución y puesta en marcha** será de **5 meses** como máximo, contados a partir de la fecha de formalización del contrato. Dicho plazo se entiende que es el período adecuado que garantiza el principio de concurrencia competitiva y que permite tener previsto este servicio durante un tiempo adecuado a las finalidades previstas. Al corresponder este plazo a criterio de valoración se estará a lo dispuesto en la oferta. El periodo de **mantenimiento** corresponde a **3 años** desde el Acta de Conformidad del suministro.

La **formación** se realizará durante la implantación y puesta en marcha y mantenimiento.

DOCUMENTO DA-Pleigo de Prescripciones Técnicas: 025 05-Pleigo Prescripciones Técnicas_ALM 2	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: QB1OP-J8W4F-IFR4T Fecha de emisión: 30 de Noviembre de 2022 a las 15:57:35 Página 26 de 26	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Inspector Jefe de Policía Local del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 22/11/2022 18:44	ESTADO FIRMADO 22/11/2022 18:44



**Ayuntamiento
de Majadahonda**

Concejalía de Seguridad
Policía Local



14. CONSIDERACIONES ADICIONALES

Ante la posible eventual circunstancia interpretativa de alguna ambigüedad en el actual texto, se deberá entender que el aplicativo cumple con todas las condiciones técnicas mínimas señaladas en este documento en el momento de presentación de la oferta.

Las ofertas deberán presentar y justificar el cumplimiento de todos y cada uno de los puntos definidos en este documento en un máximo de 60 páginas. El orden y el índice de su presentación-justificación deberá ser el mismo que el del presente documento. La ausencia en este orden de alguno de los puntos implicará el no cumplimiento de estos. Por parte del Ayuntamiento podrá verificarse que se cumplen los puntos definidos en este documento mediante una demostración en tiempo real del aplicativo.

Majadahonda, a fecha de su firma electrónica

EL SUBINSPECTOR JEFE DE LA POLICÍA LOCAL

Fdo.: Ismael Illán Caballero

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2378933 QB1OP-J8W4F-IFR4T-A2276D6C39288E54CA433FE93B5AEE7CED21B0) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do