



COVE: 3Z6Z721W5S3V465R0UK2

Área	BUEN GOBIERNO
Negociado	Servicios Informáticos
N/Refª	Exp: 10818A002 Doc: 10818I004V
Interesado:	D/Dª AYUNTAMIENTO DE ADEJE ADEJE
Asunto:	CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO QUE TIENE POR OBJETO LA IMPLANTACION Y MANTENIMIENTO DE UNA PLATAFORMA DE GESTION POLICIAL ELECTRONICA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA EL AYUNTAMIENTO DE ADEJE

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE LA
IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE
UNA PLATAFORMA DE GESTIÓN
POLICIAL ELECTRÓNICA POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA EL
AYUNTAMIENTO DE ADEJE**

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Adeje requiere contar con un sistema de información para la gestión integral de la policía local que satisfaga sus necesidades. Es fundamental garantizar que se eviten problemas derivados de las diferencias en las estructuras de datos y gestión presentes en diversas fuentes de captura de información, como las bases de datos propias y las de la Dirección General de Tráfico (DGT). Asimismo, es necesario que la solución se adapte a las nuevas arquitecturas y filosofías de trabajo, evitando problemas de interacción, evolución legal, funcional y tecnológica para adecuarse a las tendencias actuales de gestión unificada. Además, se debe simplificar las tareas y procedimientos para evitar la repetición de trabajo en distintos departamentos, así como errores en el tratamiento y transmisión de datos, todo ello con el objetivo de lograr la máxima eficacia y eficiencia en el trabajo desarrollado. Cabe destacar que este proyecto y todas las acciones relacionadas, tanto de desarrollo como de instalación, deben ser llevados a cabo en un enfoque de servicio en nube.

2. OBJETO

El presente pliego tiene como objetivo la implementación y mantenimiento de una plataforma integral de gestión de software policial para la policía local de Adeje y áreas afines. Este objetivo se logrará a través del suministro de licencias de una aplicación de gestión policial y la provisión de servicios completos que abarcan desde la implantación, migración, formación, puesta en marcha, hasta el mantenimiento continuo posterior. La plataforma se caracterizará por su interfaz de usuario accesible mediante navegador web y una aplicación móvil (APP) complementaria, ambas basadas en un modelo de despliegue en la nube.

La plataforma deberá centralizar, integrar y automatizar diversos procesos, facilitando la toma de decisiones y el intercambio de información entre diferentes departamentos y entidades. Se garantizará que no sea necesaria ninguna instalación de la aplicación en infraestructura local, ya que se utilizará un modelo de despliegue en la nube que incluya los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte de operación necesarios.

Se incluirá el mantenimiento técnico sobre actualizaciones y seguridad, así como el mantenimiento evolutivo en materia legal. Además, debido al modelo de software en la



nube, se garantizará la evolución continua en funcionalidades a lo largo del ciclo de vida del contrato.

El contrato incluirá la utilización de un software de gestión sin límite de usuarios, adaptado a las características del municipio de Adeje. Se contemplará la implantación y puesta en marcha del software, la migración de datos desde las aplicaciones existentes, Gescity y el programa de Atestados y Denuncias, la formación de usuarios y el mantenimiento. 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 o el gestor de expedientes actualmente implantados en el Ayuntamiento.

Se requerirá tecnología actualizada capaz de ofrecer soluciones para las necesidades de gestión actuales, así como la integración con fuentes externas para enriquecer los datos y facilitar un análisis y gestión más efectivos mediante soluciones de "Big Data".

Se espera que el proyecto y todas sus etapas sean entregadas como solución integral, asegurando una implementación completa y funcional del sistema ("llave en mano"). Cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en este pliego será motivo de exclusión en el proceso de adjudicación.

3. MARCO LEGAL

Los licitadores tendrán que garantizar que el sistema de información aportado cumpla con las condiciones legales que le sean aplicables. La solución aportada cumplirá con lo establecido en:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- 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 y las normas técnicas de desarrollo.
- 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)
- Ley Orgánica 3/2018 LOPDGD, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local.
- Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de Policías Locales de Canarias
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

4. ALCANCE



El alcance de la contratación comprende la prestación de un servicio para la puesta a disposición del Ayuntamiento de Adeje de un sistema integral para el área de Policía Local 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. Las licencias serán ilimitadas, tanto para ordenadores de escritorio como dispositivos móviles.
- Provisión, administración, operación, mantenimiento y evolución de la nube 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 Adeje 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 la gestión y mantenimiento del software, infraestructura y la plataforma tecnológica.

5. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

5.1 GENERAL

La funcionalidad general del Sistema de Información debe contemplar:

- Cualquier formulario, tanto en navegador web como en APP de 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.
- Debe existir la 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.
- 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 solo puedan acceder a los adjuntos desde aquellos formularios de la aplicación a los que el usuario tenga permisos.
- El sistema debe disponer de un editor de textos propio e incrustado en el aplicativo (compatible 100% con Libre Office, OpenOffice y Word) para confeccionar plantillas y diligencias. De esta forma, los documentos se podrán editar online sin necesidad de usar un software ofimático externo. Se debe tener la posibilidad de crear plantillas predefinidas para que las nuevas plantillas que se creen hereden el formato indicado en estas plantillas predefinidas. No se aceptará



ninguna solución que requiera un editor de textos externo, no integrado en el propio sistema WEB o APP.

- 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 la introducción de datos sobre personas o vehículos, se deben articular alertas o 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, como vehículos sustraídos, sin ITV favorable, sin seguro, etc. Además, las advertencias creadas por cualquier Jefatura que trabaje con el mismo sistema de gestión deben ser notificadas al resto de las jefaturas. Las advertencias deben estar disponibles tanto en la WEB como en la App.
- Funcionalidad OCR para realizar una foto a una Matrícula 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 con bases de datos externas para consultar información, como por ejemplo la DGT para obtener sus incidencias: ITV, Seguro, Baja, Vehículo Sustraído.
- Funcionalidad OCR para realizar una foto a Documentos de Identidad, Pasaportes y Permisos de Conducir, DE CUALQUIER PAIS, y automáticamente se traspasarán los datos al sistema. De esta forma se evita teclear los datos manualmente. Una vez introducido el Documento, se accederá a los antecedentes de la persona en el sistema y se conectará bases de datos externas para consultar información, como por ejemplo la DGT para obtener sus permisos de conducir, el padrón si pertenece al municipio u otras bases de datos.
- Impresión portátil. El sistema permitirá la impresión a través de dispositivos móviles en impresoras portátiles. Aunque puedan cambiar o actualizarse los modelos de impresora, a fecha de publicación de este expediente la solución debe funcionar con impresoras Zebra ZQ320 Plus que son las que dispone este ayuntamiento.

5.2 GESTIÓN OPERATIVA

5.2.1 Novedades

La aplicación asegurará una gestión operativa eficiente al permitir a los usuarios registrar de manera rápida y precisa las incidencias diarias, proporcionando una herramienta ágil para el seguimiento y respuesta inmediata a novedades y eventos en tiempo real.

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

Debe incluir la posibilidad de guardar las novedades rutinarias y reutilizarlas al crear nuevas novedades.

5.2.2 Informes

El módulo de informes destacará por su capacidad de generar informes policiales de forma intuitiva, permitiendo a los usuarios realizar consultas complejas que involucren la interrelación de datos y documentos diversos. Este proceso será ejecutado con la máxima simplicidad y eficacia.

Esta funcionalidad permitirá a los agentes que 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.

También se podrán realizar informes por parte de los responsables, para 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.

5.2.3 Comunicados internos

La aplicación incorporará un sistema de comunicación interna robusto que garantizará la entrega segura y verificada de mensajes a sus destinatarios, fortaleciendo la cohesión y la eficiencia comunicativa dentro del cuerpo policial.

De esta forma se podrán enviar 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. Debe existir un formulario para registrar grupos de destinatarios externos a los que poder enviar los comunicados.

Se podrán emitir alarmas para que los agentes puedan recibir avisos en la aplicación en tiempo real, vía comunicado interno, correo, SMS o mensajería instantánea.

5.2.4 Tablón de anuncios

El tablón de anuncios integrado será una plataforma versátil donde se podrán publicar cortes en calles, cambios legislativos, anuncios de reuniones y cualquier información relevante. Esto proporcionará un portal centralizado para la difusión efectiva de comunicados dentro de la organización para comunicarlo a toda la plantilla. A cada



anuncio se le podrán adjuntar ficheros. Desde el anuncio del tablón se podrá navegar al formulario que originó el anuncio.

5.2.5 Órdenes del cuerpo

La aplicación facilitará la distribución eficiente de órdenes al personal, ofreciendo un proceso directo y simplificado que asegure que las directrices lleguen de manera rápida y precisa a toda la plantilla.

Esta funcionalidad permitirá crear 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. Dispondrá de una 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.

5.2.6 Asignación de patrullas y tareas

La aplicación permitirá una gestión dinámica de patrullas, vinculando agentes, vehículos y otros recursos de manera intuitiva. Además, posibilitará la asignación de tareas durante el servicio, mejorando la coordinación operativa.

Deben disponer de un 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 patrullas pueden estar formadas por 1 o más personas y 1 o más vehículos. Las tareas que 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.

5.2.7 Comunicación entre entidades

Para todos las entidades que trabajen con el mismo sistema de información, se deben articular 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 cualquier 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.

5.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

5.3.1 Registro de entradas y salidas



La aplicación ofrecerá un sistema avanzado para el registro controlado de documentos, garantizando la recepción bajo protocolos de seguridad y proporcionando una identificación adecuada para un registro preciso. Se implementará un mecanismo eficaz para la gestión de salidas de documentos hacia otros departamentos u organismos, asegurando trazabilidad y control en la distribución de la información generada.

Esta funcionalidad, contará 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.

5.3.2 Citaciones judiciales

La aplicación facilitará de manera eficiente la tramitación de citaciones judiciales, simplificando el proceso y asegurando la correcta gestión de este tipo de documentos legales.

Es necesario que se envíen recordatorios a los agentes citados.

5.3.3 Objetos perdidos

Contará con un registro detallado para la identificación adecuada de objetos perdidos, proporcionando una herramienta fácil de mantener y consultar para un manejo eficaz de la información.

Esta funcionalidad permitirá 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 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.

5.3.4 Gestión de vados

La aplicación dispondrá de un registro completo de licencias de vados con documentación adjunta y verificación de pago de tasas, garantizando un control riguroso y ordenado de esta información administrativa.

5.3.5 Gestión de animales

Incluirá un registro específico para la gestión del censo animal, permitiendo registrar cualquier incidente relacionado con animales de manera eficiente y organizada.

5.4 GESTIÓN INTERNA

5.4.1 Gestión de agentes

La aplicación permitirá una gestión completa de plantillas, abordando aspectos como datos personales, historial de puestos, ascensos, formación, y otros detalles esenciales para una administración eficaz del personal policial.



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, etc. 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.

Además, habrá un 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.

5.4.2 Cuadrante

Integrará un sistema dinámico de gestión del cuadrante del personal, que abarcará turnos, vacaciones, bajas por enfermedad y otras situaciones, facilitando la visualización y planificación del estado de la plantilla en todo momento.

La herramienta debe disponer de un 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 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.
- 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.

5.4.3 Solicitudes de Licencias y permisos

La aplicación permitirá la gestión de solicitudes de licencias y permisos de manera integrada, proporcionando un proceso eficiente y simplificado para los usuarios.

El gestor de solicitudes de Licencias y Permisos dispondrá de 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.

5.4.4 Gestión de ropa y material



Incluirá una funcionalidad específica para gestionar solicitudes de ropa y material, garantizando un flujo de trabajo ordenado y optimizado.

Se debe disponer de una interfaz para la gestión de distintos dispositivos como etilómetros, radares y otros. Se debe realizar una adecuada gestión de las certificaciones y avisos de caducidades de estas, tanto en el módulo específico, como en el momento de tratar de utilizarlo en algún procedimiento, como el de atestados.

5.4.5 Gestión de armas

La aplicación dispondrá de un registro integral que permitirá gestionar el material, tanto en movimientos como en revisiones necesarias, asegurando el cumplimiento de los protocolos de seguridad. Se tendrán que gestionar tanto armas particulares como reglamentarias. Se incluirá la posibilidad de gestionar la revisión de armas.

También se podrá gestionar la munición, los ejercicios de tiro y los exámenes psicotécnicos de los agentes.

5.4.6 Gestión de la flota policial

Contará con funcionalidades específicas para la gestión de la flota de vehículos, incluyendo altas, bajas, inspecciones técnicas, seguros, y otros aspectos relevantes para el mantenimiento y operación eficiente de la flota. Se contará con un formulario para la gestión donde se podrán adjuntar ficheros.

5.5 VEHÍCULOS Y PERSONAS

5.5.1 Gestión de personas y vehículos

La aplicación ofrecerá un registro completo de personas y vehículos, facilitando su localización y uso en distintos documentos, brindando una herramienta centralizada para la gestión de información relevante.

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 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.

5.5.2 Retirada de vehículos

Se implementará un sistema efectivo para la gestión de la retirada de vehículos, garantizando un proceso ordenado y controlado.

Debe disponer de un único formulario para gestionar todo tipo de retiradas de vehículos: salidas de grúa, enganches, inmovilizados, cepos, envíos al depósito, desplazamientos y precintos. Debe tener la posibilidad de geolocalizar tanto el lugar de la retirada como el lugar del desplazamiento. También se requiera que se pueda 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.

5.5.3 Vehículos abandonados

La aplicación dispondrá de funcionalidades específicas para la gestión de expedientes de vehículos abandonados, facilitando la documentación y seguimiento necesario.

Esta funcionalidad, permitirá 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.

5.5.4 Integración DGT

Para todas las operaciones relacionadas con vehículos, la aplicación contará con una conexión directa con la DGT, asegurando la agilidad y precisión en los procesos administrativos.

En los formularios donde se introduzcan vehículos y personas implicadas, deberá existir un buscador de información en fuentes externas como la DGT. 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.

5.5.5 Integración Padrón de habitantes

Para operaciones relacionadas con la ciudadanía de Adeje, la aplicación se integrará con el padrón de habitantes, garantizando la consistencia y actualización de la información.

En los formularios donde se introduzcan personas implicadas, deberá existir un buscador de información en fuentes externas como 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.

5.5.6 Reconocimiento de matrículas y documentos

La aplicación incorporará sistemas avanzados de reconocimiento y lectura automática de matrículas, especialmente diseñados para su uso eficiente en dispositivos móviles, mejorando la capacidad de respuesta y movilidad del personal policial.

5.6 ATESTADOS Y ACCIDENTES

5.6.1 Atestados y accidentes

La aplicación ofrecerá una interfaz completa para la generación de toda la documentación necesaria en la gestión de atestados y accidentes. Contará con un editor de texto integrado en la propia aplicación, eliminando la dependencia de editores externos y facilitando un proceso fluido y eficiente.

Esta funcionalidad permitirá 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.

5.6.2 Croquizado

Incluirá una interfaz intuitiva y eficaz que permitirá la confección de croquis de manera ágil y detallada, mejorando la capacidad de documentación de eventos.

5.6.3 Integración con ARENA2

La aplicación se integrará de manera transparente con ARENA2, simplificando la carga de datos y evitando duplicidad de esfuerzos, mejorando la coherencia y precisión de la información.

5.6.4 Identificaciones

La aplicación contará con una funcionalidad específica que permitirá la identificación de individuos o colectivos, facilitando la tarea de la fuerza policial en situaciones críticas.

Esta funcionalidad dispondrá de una interfaz donde añadir a los individuos, a través de consulta a sistemas externos como el Padrón o la DGT, así mismo, notificará información acerca del individuo con señalización de interés policial.

5.6.5 Detenidos



Se implementará un registro y gestión eficaz de los trámites requeridos por las detenciones, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y proporcionando una herramienta ordenada y segura.

Se dispondrá de una funcionalidad separada para Detenidos Adultos y los Detenidos Menores. Se podrán introducir los datos relativos a las entradas y salidas en el Depósito, incluyendo la fuerza ordenante del ingreso o salida, pertenencias de cada detenido o preso que queden en custodia, medicinas a dispensar y horario de estas, así como quién y cuándo se las suministra, cadena de custodia donde se especifica en cada momento que agente es el encargado de realizar la custodia del detenido-presos. Además, será posible introducir la identificación de los presos con fotografías, huellas, etc.

5.7 VIOLENCIA, MEDIACIÓN Y MENORES

5.7.1 Expedientes de violencia

La aplicación permitirá la gestión detallada y adecuada de expedientes relacionados con casos de violencia, proporcionando una herramienta especializada para un abordaje eficaz.

Esta funcionalidad permitirá el registro de forma 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 con 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.

5.7.2 Expedientes de mediación policial

Se incorporará la posibilidad de gestionar expedientes para mediación policial, asegurando un manejo adecuado y seguimiento de estos procesos.

5.7.3 Policía tutor

La aplicación dispondrá de funcionalidades específicas para gestionar la protección a menores, facilitando una respuesta rápida y especializada en casos que involucren a la población más vulnerable.

5.8 SANCIONES

5.8.1 Sanciones de tráfico

La aplicación proporcionará una gestión completa de multas de tráfico, automatizando procesos y facilitando la administración y seguimiento de este tipo de sanciones.

5.8.2 Sanciones de ordenanzas



Facilitará la gestión de sanciones de ordenanzas de manera completa, integrando procesos y mejorando la eficiencia en la administración de estas sanciones específicas.

5.8.3 Sanciones por actas administrativas

Incluirá un sistema integral para gestionar las sanciones por actas administrativas, proporcionando una herramienta eficaz para el seguimiento y control de este tipo de procedimientos.

5.9 SISTEMA

5.9.1 Cuadros de control

La herramienta permitirá la creación sencilla y personalizada de cuadros de mando, permitiendo resumir datos de la operativa policial de manera visual y efectiva.

Esta funcionalidad habilitará a los administradores para que puedan generar tantos cuadros de mando como se necesiten, indicando los agentes que tendrán permiso a visualizar cada uno de ellos. La confección de un cuadro de mando 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.

5.9.2 Mapas de calor

Se incluirán visualizaciones avanzadas con geolocalización de zonas, permitiendo identificar patrones y tipificaciones de eventos, mejorando la capacidad de análisis y toma de decisiones.

De forma similar a los cuadros de mando, debe existir una funcionalidad que de forma sencilla permita crear mapas de calor por parte de los administradores, donde estos indicarán los datos que necesitan visualizar en cada apartado.

5.9.3 Confección de listados

La aplicación proporcionará una funcionalidad versátil para la generación de distintos tipos de listados, adaptándose a las necesidades específicas de la gestión policial.

El sistema debe disponer de un módulo de listados propio e incrustado en el aplicativo para que los administradores puedan confeccionar listados desde una herramienta propia (tipo crystal reports, pero embebido en la misma interfaz), 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.

5.9.4 Confección de plantillas y diligencias

Se integrará una interfaz completa para configurar plantillas y diligencias, asegurando la uniformidad en la documentación generada y facilitando la gestión de información estandarizada.

5.9.5 Firma electrónica



La aplicación ofrecerá la posibilidad de firmar electrónicamente los documentos dentro del mismo sistema, garantizando la autenticidad y seguridad de la información generada.

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.

5.9.6 Usuarios, roles y permisos

Se implementará una capacidad completa para gestionar a las personas usuarias del sistema, con altas, bajas, modificaciones y asignación de privilegios. Además, se facilitará la integración con sistemas externos de identificación delegada como SAML2, Google o Azure AD, asegurando una administración eficiente y segura de las identidades.

5.10 INTEGRACIÓN CON SISTEMAS EXTERNOS

La plataforma deberá ser compatible e integrable con otros sistemas externos utilizados por las instituciones policiales, como la Dirección general de tráfico y el 112. También debe integrarse con software general de la administración local, como el software de gestión de expedientes, software de contabilidad o software de padrón. Adicionalmente se valorará sistemas de videovigilancia, bases de datos forenses, sistemas de comunicación y otros, con el fin de aprovechar y potenciar la interoperabilidad de las herramientas existentes. Para esta funcionalidad también debe revisar el punto 6.7 Interfaz de programación de aplicaciones (API).

Cualquier dirección introducida en el sistema, se podrá geolocalizar en Google Maps 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.

6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

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.

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.

La plataforma de gestión policial electrónica objeto de este contrato debe cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, que en ambos casos constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.

6.1 REQUISITOS DE SEGURIDAD

A nivel de seguridad y según el artículo 40 del Esquema Nacional de Seguridad:



1. *La categoría de seguridad de un sistema de información modulará el equilibrio entre la importancia de la información que maneja y los servicios que presta y el esfuerzo de seguridad requerido, en función de los riesgos a los que está expuesto, bajo el principio de proporcionalidad.*
2. *La determinación de la categoría de seguridad se efectuará en función de la valoración del impacto que tendría un incidente que afectase a la seguridad de la información o de los servicios con perjuicio para la disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad o trazabilidad, siguiendo el procedimiento descrito en el anexo I.*

Según el Anexo I del Esquema Nacional de Seguridad

A fin de determinar el impacto que tendría sobre la organización un incidente que afectara a la seguridad de la información tratada o de los servicios prestados y, en su consecuencia, establecer la categoría de seguridad del sistema de información en cuestión, se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones de la seguridad, que se identificarán por sus correspondientes iniciales en mayúsculas:

- a) *Confidencialidad [C].*
- b) *Integridad [I].*
- c) *Trazabilidad [T].*
- d) *Autenticidad [A].*
- e) *Disponibilidad [D].*

[...] Una información o un servicio pueden verse afectados en una o más de sus dimensiones de seguridad. Cada dimensión de seguridad afectada se adscribirá a uno de los siguientes niveles de seguridad: BAJO, MEDIO o ALTO. Si una dimensión de seguridad no se ve afectada, no se adscribirá a ningún nivel.

[...] Cuando un sistema de información trata diferentes informaciones y presta diferentes servicios, el nivel de seguridad del sistema en cada dimensión será el mayor de los establecidos para cada información y cada servicio.

[...] Nivel ALTO. Se aplicará cuando las consecuencias de un incidente de seguridad que afecte a alguna de las dimensiones de seguridad supongan un perjuicio muy grave sobre las funciones de la organización, sobre sus activos o sobre los individuos afectados.

Esta administración considera que el sistema de información que se desea contratar debe calificarse de NIVEL ALTO dado que en la dimensión de Confidencialidad [C] un posible fallo de seguridad podría "Causar un perjuicio grave a algún individuo, de difícil o imposible reparación"

Para llegar a esta conclusión se ha tenido en cuenta que:

1.- Como consecuencia de la actividad administrativa que realiza esta entidad se necesita el realizar tratamientos de datos que según el Reglamento general de protección de datos (RGPD) exigen un tratamiento especial en aquellos casos que contenga documentación y/o datos que aludan a información sensible o de especial protección.

2.- En cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción esta administración va a realizar a través de este sistema la instrucción de expedientes de investigación de denuncias de acciones u omisiones que puedan constituir infracciones penales.

Adicionalmente, y de acuerdo con el anexo I del Esquema Nacional de Seguridad:



"Nivel ALTO. Se utilizará cuando las consecuencias de un incidente de seguridad que afecte a alguna de las dimensiones de seguridad supongan un perjuicio muy grave sobre las funciones de la organización, sobre sus activos o sobre los individuos afectados. Se entenderá por perjuicio muy grave:

1. La anulación de la capacidad de la organización para atender a alguna de sus obligaciones fundamentales y que éstas sigan desempeñándose.
2. Que los activos de la organización sufrieran un daño muy grave, e incluso irreparable.
3. El incumplimiento grave de alguna ley o regulación.
4. Causar un perjuicio grave a algún individuo, de difícil o imposible reparación.
5. Otros de naturaleza análoga".
- 6.

Según el apartado VIII.2 de 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 de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad:

"Es responsabilidad de las entidades públicas contratantes notificar a los operadores del sector privado que participen en la provisión de soluciones tecnológicas o la prestación de servicios, la obligación de que tales soluciones o servicios sean conformes con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad y posean las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad, según lo señalado en la presente Instrucción Técnica de Seguridad"

Según el apartado VII.1 de la Resolución de 13 de octubre de 2016:

Cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad"

Para salvaguardar las necesidades de seguridad exigidas a las Administraciones Públicas, el CCN publica la relación de empresas que proporcionan servicios externalizados en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y su categoría de certificación: <https://gobernanza.ccn-cert.cni.es/certificados>

Tal y como se recoge en las condiciones especiales de ejecución del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y en base al artículo 202 de la LCSP, dado que la plataforma objeto del contrato implica la cesión de datos por las entidades del sector público, los licitadores estarán obligados a someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de Protección de Datos, advirtiéndose además al contratista que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

Adicionalmente, la memoria técnica que presenten los licitadores deberá describir los sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

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. El sistema debe ofrecer facilidad en la definición de usuarios y perfiles de los usuarios, para gestionar las autorización del acceso a los datos y las



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

2. Solo los dispositivos móviles que estén autorizados en el sistema por las personas administradoras podrán conectarse a la APP. Debe diferenciarse si el dispositivo es particular o profesional para que la persona pueda utilizar unas funcionalidades u otras. Además, el sistema contará con doble factor de autenticación.

3. 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 operaciones que se realicen sobre el sistema, en especial, el control de acceso a la información sensible almacenada en el sistema.

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 en nube (Azure AD – Microsoft Entra) a nivel de usuario, contraseñas y roles.

6.2 REQUISITOS DE DISPONIBILIDAD

Dado que los servicios de la plataforma se prestarán en la modalidad nube, sin que sea necesario que esta entidad realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas, será responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

El licitador debe garantizar que las instalaciones desde las que se vaya a prestar este servicio estén ubicadas en territorio de la Unión Europea y que ofrezcan las mayores garantías de disponibilidad y de protección de la información.

El sistema tendrá que ser diseñado, construido e implantado de forma que se garantice la capacidad de configuración de este, 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 de este dependen del hosting donde esté albergada la aplicación, por lo tanto, el centro de datos principal cumplirá los requerimientos TIER III+ o equivalente y obligatoriamente dispondrá de la certificación ENS.

La aplicación no ha de tener restricciones en cuanto al número de usuarios de acceso concurrente. El diseño e implementación del sistema tendrá que garantizar:

- Total flexibilidad y escalabilidad de este, 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.
- No existencia de cuellos de botella que afectan el rendimiento del sistema.

6.3 REQUISITOS DE PROTECCIÓN DE DATOS



La información, datos o especificaciones facilitadas por el Ayuntamiento 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.

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 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.

6.4 REQUISITOS DE USABILIDAD Y EXPERIENCIA DE USUARIO

La aplicación web deberá tener tecnología web estándar actual, sin necesidad de extensiones (plugin), no se aceptarán soluciones que usen Flash, Java, Silverlight o tecnologías similares. La aplicación web, deberá 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 Microsoft Edge, Chrome, Safari, Firefox y otros. La solución aportada tendrá que funcionar correctamente en la última versión de los citados navegadores de manera obligatoria.

La aplicación debe disponer de características técnicas que hagan atractivo y sencillo su uso, en concreto, debe ser un sistema multiplataforma. Para su funcionamiento en dispositivos Android/iOS es requerido que se haga uso de una aplicación propia, para poder disponer de características avanzadas. No se admite abrir en navegador web o una PWA en dispositivos móviles.

Se debe tener en cuenta que se pueda acceder desde distintos tamaños y resoluciones de pantalla, siendo específicamente operativo desde dispositivos móviles (con APP), tabletas (con APP) o sistemas de escritorio (WEB), con una interfaz responsiva (*"responsive"*) e intuitiva con las herramientas necesarias integradas, como un editor de texto propio y un sistema de geoposicionamiento en mapas (GIS).

Todas las funcionalidades que se visualicen en los ordenadores de escritorio 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.

Deberá abrirse en diferentes idiomas según indique el usuario que inicia la sesión siendo imprescindible el idioma castellano. Los listados también tienen que imprimirse con el idioma seleccionado.



Para la evaluar la usabilidad por parte de la entidad se tendrán en cuenta las siguientes normas:

- ISO/IEC 25010:2011 (2011). Systems and Software Engineering – Systems and Software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) – System and Software Quality Models. International Organization for Standardization (ISO), Ginebra.
- ISO/IEC/IEEE 15288:2015 (2015). Systems and Software Engineering – System Life Cycle Processes. International Organization for Standardization (ISO), Ginebra.
- ISO: ISO/IEC Guide 71:2014 (2014). Guide for addressing accessibility in standards.
- BSI TBSI: Design management systems. (2005). Managing inclusive design. Guide. vol BS7000-6:2005.

6.5 REQUISITOS DE INTEROPERABILIDAD ORGANIZATIVA

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que esta Administración gestione en el ejercicio de sus competencias. Este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Hay que tener en cuenta que muchas de las integraciones con servicios y plataformas de la Administración General del Estado requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA. Dado que el servicio a contratar debe prestarse íntegramente en modalidad en nube, es necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución, ya que se desea una gestión delegada íntegramente al PdP sin que esta administración deba asumir mayores responsabilidades. La aplicación debe interoperar con la plataforma de intermediación de datos para consumir los servicios de esta en operativas como consular e importar datos de vehículos, titulares y conductores.

De manera específica deberá integrarse con el Padrón municipal de habitantes vigente (Actualmente de la empresa Aytos), Gestor de expedientes vigente (Actualmente AUPAC) y la Dirección General de Tráfico (DGT) desarrollados con una tecnología común, dentro del mismo menú de la aplicación, lo que garantice la integración y homogeneidad de todo el sistema.

6.6 REQUISITO DE 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, a solicitud del ayuntamiento, entregará al Ayuntamiento una copia exacta de la base de datos y de los ficheros adjuntos y una documentación que especifique su estructura. 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.



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

6.7 REQUISITOS DE IMPRESIÓN

El ayuntamiento de Adeje ya dispone de impresoras tipo portátil del fabricante Zebra. La solución debe ser compatible con impresión en este tipo de impresoras, siendo el modelo ZQ320 PLUS como referencia. En caso de no contar con esta compatibilidad, el adjudicatario deberá adaptar la aplicación para que funcione con este tipo de impresoras sin que esto suponga coste adicional.

La solución también debe ser capaz de imprimir en impresoras habituales A4.

6.8 INTERFAZ DE PROGRAMACIÓN DE APLICACIONES (API).

La plataforma deberá contar con una capa de integración o API (Application Programming Interface) que permita a esta administración y a sus proveedores tecnológicos poder integrar los recursos proporcionados por la plataforma con cualquier otra solución de mercado o con aplicaciones desarrolladas a medida para la entidad. En especial, se tendrá en cuenta el acceso para la posible extracción de información para un portal de datos abiertos y un portal de transparencia.

El objeto de todas estas funciones es facilitar a terceros la integración de aplicaciones que puedan interactuar con el conjunto de datos y registros de la aplicación.

Para facilitar la integración de otras soluciones (de mercado o propias) existirá una documentación actualizada con toda la información acerca de la especificación de la API, una descripción de los diferentes recursos que ofrece la arquitectura de interoperabilidad de la plataforma y códigos de ejemplo de uso de algunos de los espacios de recursos ofertados dentro de la plataforma.

El licitador presentará como parte de su oferta, en el sobre de documentación técnica, una completa descripción de las funcionalidades API, así como el acceso a toda la documentación de esta.

7. PROYECTO DE IMPLANTACIÓN

Para la implantación del proyecto se deberá con un mínimo personal y cualificación profesional. La empresa licitadora deberá tener en cuenta que en el caso de ser adjudicataria aportará un equipo de adecuada cualificación y con el nivel necesario, para la realización de los trabajos derivados de la contratación.

El adjudicatario proveerá un profesional que prestará servicio in situ en las instalaciones de la Policía Local y que hará las veces del perfil del Product Owner en terminología ágil o Consultor según la denominación tradicional. La jornada de tal profesional será en horario no especial (ni noches, ni festivos, salvo que la urgencia e importancia indique puntualmente lo contrario).

Desde el Ayuntamiento de Adeje se requiere la presencia de un perfil como el detallado en este punto, para asegurar el éxito del proyecto. Es necesario el apoyo presencial, la optimización de los procesos llevados a cabo por la Policía para implantar el Sistema y el



contacto directo entre el personal de la Policía y el profesional que llevará a cabo esta actividad.

El Ayuntamiento de Adeje se reserva la posibilidad de prescindir de tal figura si el rendimiento deseado no fuera el esperado, facturándose por parte del adjudicatario únicamente las jornadas efectivamente prestadas por el profesional mencionado. En cualquier caso, la facturación por este concepto corresponderá con las jornadas efectivamente prestadas, excluyendo de tal facturación días o periodos no prestados por vacaciones, permisos, licencias u cualquier otra causa que impida la presencialidad del profesional asignado a tales labores.

Las funciones del Product Owner serán:

- Responsable de gestionar las necesidades de usuario en estrecha relación con el responsable funcional y con el resto de las personas responsables designadas por la Policía, definirá las necesidades funcionales.
- Responsable de asegurar el valor del trabajo comprobando que las funcionalidades propuestas y procedimientos articulados aporten el valor del trabajo de los Policías.
- Decide qué se implanta, qué no, lo prioriza y evalúa los resultados en coordinación con los responsables del Ayuntamiento de Adeje.
- Representará ante el equipo de la empresa a los usuarios y responsables del Ayuntamiento de Adeje.
- Es responsable de recoger y tener claros los requisitos y necesidades de la Policía.
- Define las historias de usuario necesarias para el desempeño de la Policía.
- Fija criterios de aceptación para cada historia de usuario.
- Ordena y prioriza los ítems en el Product Backlog en función del valor que aportan.
- Define cuál es el producto mínimo viable.
- Define el plan de versiones.
- Se asegura de que el Product Backlog es visible para todo el mundo.
- Se asegura de que el equipo de desarrollo entiende claramente los ítems del Product Backlog.
- Está disponible y es accesible para explicar al equipo las dudas.
- Participa en las reuniones.
- Participa en la definición de la formación y si fuera preciso en la impartición de esta.
- Todas las tareas que de mutuo acuerdo determinen conjuntamente empresa adjudicataria y Ayuntamiento de Adeje.

Este Product Owner participará durante 2 días a la semana (jornadas de 8 horas en horario diurno), en semanas alternas, durante 3 meses. En total 12 días laborables completos.

En caso de no poder asistir alguna de las semanas o tener que ajustar los días, la duración se extenderá más allá de los 3 meses para cumplir con el total solicitado en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

7.1 INSTALACIÓN.

Al ser una solución en Cloud, se debe facilitar una URL de acceso, pudiendo también disponer de URL o APP para dispositivos móviles.



7.2 PARAMETRIZACIÓN.

Los servicios que prestar deberán incluir:

- Parametrización inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- Parametrización inicial del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación.
- Parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos y adecuarlos al diseño escogido.

7.3 MIGRACIÓN.

La empresa adjudicataria realizará, con la supervisión del personal propio destinado al proyecto, el traspaso de los datos existentes en el sistema actual, para lo cual deberá contar con procedimientos que controlen los procesos de transformación y carga de datos para asegurar la calidad de estos, y evitar con ello en lo posible, las duplicidades existentes de los datos actuales.

Las propuestas detallarán el método, mediante una planificación detallada que deberá incluir; el personal empleado, los plazos para la realización del traspaso de datos, y resto de tareas y funciones necesarias, etc.

La migración de datos se podrá abordar por fases conforme se requiera para completar el paso a explotación, para ello el Ayuntamiento se compromete a prestar el mayor grado de colaboración posible de los técnicos y usuarios avanzados de la Corporación y la Policía Local, con la empresa que resulte adjudicataria. El Ayuntamiento acordará con el adjudicatario la entrega y formato de los datos a migrar.

7.4 FORMACIÓN.

Los servicios que prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir dentro de la planificación, la formación del personal, diferenciando la formación a nivel de Administrador y la formación a nivel de personas usuarias. Para todos aquellos componentes de la plantilla de Policía Local, personal relacionado como el de sanciones o tráfico y personal del departamento de informática del Ayuntamiento, que la Jefatura de Policía Local crea es necesaria para el perfecto conocimiento de esta, y además deberá tener un sistema de apoyo para resolver dudas surgidas en los cursos de formación.

El horario de formación se deberá adaptar a las necesidades del Ayuntamiento y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha de la aplicación y cada uno de sus módulos. 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.

La formación deberá ser presencial, completa y exhaustiva en las instalaciones que indique el Ayuntamiento dentro de sus dependencias. En el plan de formación se deberá establecer el cronograma de la actividad con un mínimo de **65 horas**, describiendo los siguientes apartados:



- Número, tipo y duración de cada actividad formativa.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Programa de contenidos y materiales para la formación.
- Aportación de documentación necesaria para el curso, tanto en soporte digital como en papel.

Los cursos serán impartidos antes y durante la implantación definitiva del sistema. El número aproximado de personas que recibirán la formación será de 150 personas.

7.5 PUESTA EN MARCHA.

Los servicios que prestar deberán contemplar el seguimiento inicial de la puesta en marcha de cada uno de los módulos, lo que incluye el dimensionamiento y optimización de la base de datos. Para ello se deberá prever la disposición del personal mínimo exigido, especificar cómo se realizará la atención presencial y remota. Se deberá establecer un periodo de prueba y control de funcionamiento, cuando se planifique la implantación de la aplicación, nunca será inferior a tres meses desde la puesta en marcha.

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, 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.

8. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Al prestarse el servicio en modo nube, el sistema de información permanecerá en continuo mantenimiento y evolución, siguiendo metodologías de desarrollo del software ágiles con enfoques colaborativos y flexibles, se mantendrá al ayuntamiento informado de las modificaciones, mejoras y tiempos de parada del servicio para aplicación de estas evoluciones.

Adicionalmente a esto, 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 que los relacione con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) relacionados, que posibilite al personal la gobernabilidad del servicio.

8.1 MANTENIMIENTO

El mantenimiento deberá comprender:



- **Mantenimiento preventivo:** Actividades planificadas destinadas a evitar posibles problemas y asegurar el correcto funcionamiento del software a través de revisiones periódicas, ajustes y actualizaciones preventivas.
- **Mantenimiento correctivo:** Resolución de incidencias y problemas imputables al software, incluyendo la corrección de errores y la recuperación de datos erróneos generados por fallos en la aplicación.
- **Mantenimiento perfectivo:** Mejora continua del software para optimizar su rendimiento y eficiencia. Incluye la identificación y aplicación de mejoras en la funcionalidad existente sin alterar la estructura básica del sistema. 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 evolutivo:** Actualización e incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras conforme a los requisitos del producto. Esto abarca la implantación de versiones actualizadas, así como la provisión de formación y documentación necesaria.
- **Mantenimiento adaptativo:** Ajuste del software a cambios derivados de modificaciones en la normativa legal o de procedimientos, así como a las solicitudes de los usuarios para adaptar la aplicación a sus necesidades cambiantes. Incluyéndose así mismo las adaptaciones propias del Ayuntamiento que se produzcan por las modificaciones de las ordenanzas municipales y las instrucciones internas.

8.2 ASISTENCIA

La asistencia debe comprender:

- **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, y cuando se requiera de manera presencial.

Al ser un software en Cloud, no existirán costes adicionales durante la prestación del servicio, salvo peticiones específicas no contempladas en este pliego. La aplicación incluirá los manuales del usuario correspondientes en soporte digital con posibilidad de ser impresos en papel.

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
Crítica	<= 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.