

Este documento se ha obtenido directamente del original
que contenía todas las firmas auténticas y se han
ocultado los datos personales protegidos y los códigos
que permitirían acceder al original

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares

***“CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE UN SISTEMA DE
INFORMACIÓN DE GESTIÓN POLICIAL PARA EL
CECOM Y PARA LOS CUERPOS DE POLICÍA LOCAL DE
LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID QUE
SE HAN ACOGIDO A LA ESICAM179”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN POLICIAL PARA EL CECOM Y PARA LOS CUERPOS DE POLICÍA LOCAL DE LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID QUE SE HAN ACOGIDO A LA ESICAM179”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 3. REQUISITOS GENERALES	3
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SUMINISTRO	7
CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN.....	18
CLÁUSULA 6. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR CON LA IMPLANTACIÓN.....	19
CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	20
CLÁUSULA 8. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	21
CLÁUSULA 9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	22
CLÁUSULA 10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	24
CLÁUSULA 11. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	24
CLÁUSULA 12. CALIDAD	25
CLÁUSULA 13. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	25
ANEXO 1. RELACIÓN DE CUERPOS DE POLICÍA LOCAL	26

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005); modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015); por el *Artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid* (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022); y por el *Artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid* (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), se configura como ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid*, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las **competencias** que, conforme al *Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005*, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recoge, en concreto, la siguiente:

d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

La **Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112** (en adelante **ASEM112**), ente del sector público del artículo 6 de la *Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid*, dotado de personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, se creó, según lo dispuesto en el artículo 29 de la *Ley 5/2023, de 22 de marzo, de creación del Sistema Integrado de Protección Civil Emergencias de la Comunidad de Madrid*, para ejercer las competencias de protección civil, seguridad y emergencias atribuidas a la Comunidad de Madrid, con el fin de mejorar la gestión, el impulso, la coordinación, la integración de los servicios, la respuesta, el apoyo y la supervisión de las funciones necesarias para su ejercicio.

Mediante *Decreto 252/2023, de 22 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el estatuto de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112*, se ha establecido su régimen jurídico, el régimen financiero y patrimonial y sus funciones. En concreto, en materia de coordinación de policías locales el artículo 5.1 b) del mencionado Decreto determina que corresponde a la **ASEM112** promover la homogeneización de los distintos Cuerpos de Policías Locales, en materia de medios técnicos para aumentar su eficacia.

En este sentido, ante la necesidad de establecer un marco de referencia y orientación de las actuaciones de la Comunidad de Madrid relacionadas con las Policías Locales se ha publicado el

Acuerdo de 29 de diciembre de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la Estrategia de Seguridad Integral en la Comunidad de Madrid 2021-2024 (ESICAM179) dirigida a los ciento setenta y nueve municipios de la Comunidad de Madrid, BOCM nº 317 de 30 de diciembre de 2020.

Dentro del marco de la Estrategia de Seguridad Integral en la Comunidad de Madrid (**ESICAM179**), entre cuyos **objetivos estratégicos**, se encuentra la homogeneización de objetivos, funciones y procedimientos de las policías locales y la mejora de la coordinación entre los diferentes cuerpos de seguridad que actúan en la región, se hace preciso la realización de un contrato para la adquisición de licencias de uso de un Sistema de Información de Gestión Policial para dar la cobertura, a todos los municipios de la Comunidad de Madrid, que cuenten con efectivos de Policía Local y que soliciten su instalación, incluyendo también al Centro de Coordinación Municipal (en adelante **CECOM**) creado en la medida número 6, de la **ESICAM179**, con el objetivo de apoyar las actuaciones de las policías locales y facilitar la coordinación de los Cuerpos de policía local entre sí y con otros Cuerpos de Emergencia de la Comunidad de Madrid, así como con los efectivos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Con el fin de comenzar con esta implantación y cumplimiento de objetivos, se solicita ahora la adquisición de licencias de un Software de Gestión Policial para las Cuerpos de Policía Local que se acojan a la Estrategia de Seguridad Integral de la Comunidad de Madrid (**ESICAM179**), en modalidad SaaS (Software as a Service).

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la cesión del derecho de uso a un Sistema de Información de Gestión Policial, multiplataforma, multiorganización y multilicencia, con alojamiento Cloud incluido en modalidad SaaS, destinado al **CECOM** y para **un máximo de ciento trece Cuerpos de Policía Local** de los municipios de la Comunidad de Madrid acogidos a la **ESICAM179**, incluyendo la prestación de los servicios de implantación de la solución adjudicataria, migración y carga de datos, integraciones con otros organismos y la impartición de cursos de formación, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. REQUISITOS GENERALES

3.1. Alcance

La implementación del Sistema de Información de Gestión Policial incluye la cesión del derecho de uso de licencias del sistema, alojamiento Cloud, así como la implantación (implantación, migración, carga de datos e integraciones) y formación; y dar continuidad al sistema implantado.

La solución adjudicataria estará operativa en:

- Un máximo de ciento trece Cuerpos de la Policía Local de los municipios de la Comunidad de Madrid acogidas a la ESICAM179 recogidas en el Anexo I del presente documento.
- El CECOM.

La implementación del sistema comprenderá dos fases:

- **Fase de implantación:** empieza cuando el Responsable del contrato de la **Agencia** aprueba la solicitud de implantación por parte del Ayuntamiento/Cuerpo de Policía correspondiente. Durante esta fase se desarrollarán los servicios de implantación del sistema (implantación, migración,

carga de datos e integraciones) y el servicio de formación de la herramienta (La duración de esta fase será de 12 meses posteriores al suministro de cada una de las licencias).

- **Fase de mantenimiento:** tras la conclusión de la fase de implantación, que incluye la entrega y aceptación del correspondiente informe de implantación por parte del Responsable del contrato de la **Agencia**, comenzará la fase de mantenimiento del sistema implantado, durante la cual se dará continuidad a la instalación del sistema. Ésta abarcará hasta la finalización del presente contrato.

3.2. Descripción de los trabajos

El Adjudicatario prestará los trabajos que constituyen el objeto del presente contrato y se ajustará a las necesidades que vayan surgiendo durante la ejecución de éste. Así, se realizarán en los términos y condiciones que a continuación se relacionan.

Se procederá a la implantación, siguiendo dos líneas paralelas:

- **Línea 1:** correspondiente a la instalación de la herramienta en el **CECOM**, con una duración máxima de 12 meses desde la formalización del contrato.
- **Línea 2:** correspondiente a la instalación de la herramienta en cada uno de los Cuerpos de Policía Local acogidas a la **ESICAM179**, hasta alcanzar el máximo de licencias disponibles para cada etapa (detalladas en el punto 3.2.1). La implantación en un Cuerpo o Cuerpos de Policía Local tendrá una duración máxima de **UN MES** desde la aprobación de la solicitud de instalación de la herramienta, siguiendo la planificación aportada por el adjudicatario y aprobada por el Responsable del contrato de la **Agencia**.

Una vez finalizada la implantación del sistema (y su aprobación por parte del Responsable del contrato de Madrid Digital), comenzará el mantenimiento del sistema, que se prolongará hasta la finalización del contrato.

3.2.1. Previsión para la ejecución de los trabajos

La implementación de la herramienta se desarrollará a lo largo de **VEINTICUATRO MESES**.

El número de licencias a implantar en total dependerá del número de solicitudes de instalación que realicen los Cuerpos de Policía Local/Ayuntamiento más el número de licencias correspondientes al CECOM, con un global de 5.000 licencias.

La instalación de dichas licencias se hará en 2 etapas y con la siguiente distribución

1º Etapa de implementación del sistema:

En esta etapa se llevarán a cabo:

- La cesión del derecho de uso de las licencias
- La implementación de la herramienta que incluye la prestación de servicios de implantación (implantación, migración, carga de datos e integraciones) y formación.

Ante la incertidumbre del número final de Cuerpos de Policía Local en los que se implantará la herramienta, y utilizando como criterio el número de efectivos (que se corresponde con el número de licencias solicitadas totales), se ha establecido la división en cuota fija y cuota variable:

	Año 2026		
	Cesión del derecho de uso	Implantación	Formación
Cuota Fija (fase de implantación)	1.200	1.200	1.200
Cuota Variable (fase de implantación)	1.295 (Máx.)	1.295 (Máx)	1.295 (Máx)

2ª Etapa de implementación y de mantenimiento del sistema

En este tramo se llevarán a cabo:

- La cesión del derecho de uso de las licencias previstas para cuota fija y cuota variable (fase implantación).
- La Implementación de la herramienta que incluye la prestación de servicios de implantación (implantación, migración, carga de datos e integraciones) y formación, ambos servicios sólo en cuota variable para las licencias que se adquieran en esta etapa.
- Mantenimiento del sistema en los Cuerpos de Policía y CECOM con el Sistema ya implantado.

	Año 2027		
	Cesión del derecho de uso	Implantación	Formación
Cuota Fija (fase mantenimiento)	1.200	0	0
Cuota Variable (fase implantación)	2.505 (Máx)	2.505 (Máx)	2.505 (Máx)
Cuota Variable (fase de mantenimiento)	1.295 (Máx)	0	0

Existe la posibilidad de que algún Cuerpo de la Policía Local ya tenga instalado el software adjudicatario, en cuyo caso no se computará, a efectos del presente contrato, ni para establecer la programación (incluyendo la formación) ni para determinar la facturación de dicha implantación, repercutiéndose sólo los gastos asociados a la cesión de derecho de uso de la herramienta.

3.3. Desarrollo de las fases de ejecución

3.3.1. Fase de implantación.

Los trabajos que el adjudicatario deberá realizar, tanto en el tramo fijo como en el variable, en la presente fase de implantación son:

- Preparación de los entornos de formación o validación necesarios para formación y pruebas funcionales o técnicas, generando los juegos de datos necesarios.
- Análisis funcional de las necesidades y particularidades de cada uno de los Cuerpos de Policía Local y el **CECOM** para proponer las parametrizaciones y modelos de trabajo más adecuados.

- Interlocución con el personal de los Cuerpos de Policía Local y el **CECOM** para recopilación de información sobre usuarios, formación, recopilación de datos de pruebas, datos de carga, soporte etc.
- Configuración de los módulos del Sistema de Información de Gestión Policial.
- Migración y carga de datos en la nueva herramienta de Gestión Policial: La empresa adjudicataria se comprometerá a realizar todos los servicios que fueran necesarios para conseguir que sean migrados y cargados todos los datos de las Bases de Datos de las actuales plataformas policiales utilizadas por el CECOM y por las policías locales a la nueva plataforma de gestión policial objeto de esta licitación; garantizando la operatividad del sistema, la coherencia y validez de la información.

Dicha migración se realizará a partir de las exportaciones, proporcionadas por la Administración, de aquellos datos de los que ésta ostenta la propiedad. Será la Administración quien recabe los datos registrados en las plataformas preexistentes y que serán facilitados al nuevo adjudicatario para su migración.

El nuevo adjudicatario garantizará la seguridad, integridad y trazabilidad de los datos migrados.

- Revisión técnica de los datos cargados y parametrización.
- Pruebas de capacidad y rendimiento de la solución.
- Formación a los usuarios del programa en su uso y características.
- Dentro de la duración de la fase de implantación, se deberá contemplar la existencia de una fase de **estabilización**, de duración variable en función de la entidad del Cuerpo de Policía Local a implantar, en la que se procederá a la resolución de dudas y pequeños ajustes de la parametrización que sean solicitados por los usuarios.

Esta fase no se dará por finalizada hasta que el Responsable del contrato designado por la **Agencia** no acepte el Informe de Implantación remitido por la empresa adjudicataria.

3.3.2. Fase de mantenimiento

Una vez finalizada la fase de implantación y aceptada por parte del Responsable del contrato de la **Agencia**, comenzará la fase de mantenimiento, que abarcará hasta la finalización del presente contrato.

Durante esta fase se mantendrá un canal de interlocución con otros departamentos de la **Agencia** para el seguimiento del proyecto.

3.3.2.1. Infraestructura:

El Sistema de Información de Gestión Policial almacenará y procesará datos personales por lo que es de obligado cumplimiento el *Reglamento 2016/679, de Parlamento Europeo y del Consejo*, de 27 de abril de 2016 y la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*.

Cuando la gestión y almacenamiento de datos personales tenga como finalidad la prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales, y de ejecución de sanciones penales, se actuará conforme a lo dispuesto en la *Directiva (UE) 2016/680 y la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención*,

detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

En consecuencia, sólo se aceptarán nubes cuyos proveedores de nube encargados del tratamiento se encuentren establecidos y realicen las operaciones principales de tratamiento en la UE/EEE, admitiéndose transferencias a terceros países u organizaciones internacionales siempre que el proveedor de nube establecido en la UE/EEE ofrezca garantías adecuadas conforme a lo previsto en el Capítulo V del RGPD.

3.3.2.2. Documentación:

El adjudicatario proporcionará la información relativa a la cesión del derecho de uso de las licencias del software de gestión objeto del pliego, así como toda la documentación relativa al funcionamiento y gestión de los elementos suministrados.

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SUMINISTRO

El contrato contempla la Cesión de derecho de uso de un Sistema de Información de Gestión Policial, en modalidad SaaS. El suministro de esta herramienta multiplataforma, multiorganización y multilicencia, permitirá la homogeneización y modernización de los sistemas policías actuales para su instalación en el **CECOM** y en un máximo de ciento trece Cuerpos de la Policía Local de los municipios de la Comunidad de Madrid que hayan solicitado su instalación, acogiendo a la Estrategia de Seguridad Integral (**ESICAM179**).

A continuación, se detallan los requisitos, tanto funcionales como no funcionales, las integraciones a implementar, así como los servicios indicados en el objeto de este contrato.

4.1. Módulos funcionales del programa a suministrar

El sistema deberá contar con las siguientes funcionalidades de carácter transversal, ya que estarán disponibles en cualquier módulo de la aplicación.

- **Calendario y sistema de mensajería:**

- El sistema dispondrá de un calendario donde se mostrarán todas las tareas asignadas, en varios niveles (parametrizable, por ejemplo: agente, equipo, turno, Cuerpo de Policía, global) así como sistemas de alarma que avisen de cumplimientos de fechas, visitas programadas, etc.
- De igual modo, se proveerá de un sistema de correspondencia electrónica (**comunicados internos**) que permitirá la comunicación entre usuarios, departamentos, Cuerpos de Policía, etc. El mensaje podrá ser respondido y/o reenviado, quedando registrada la trazabilidad y la fecha y hora de lectura por parte de los destinatarios del sistema. También se incluye el envío, incluso de forma programada y personalizada, entre otros, del parte de servicio diario o el parte de incidencias novedades.
- Permitirá al usuario enviar informes o cualquier documento independiente del cuerpo del mensaje.

- **Coordinación policial:** El programa de gestión policial que resulte adjudicatario debe permitir la coordinación e intercambio de información de interés policial entre todas los Cuerpos de Policía Local de los municipios que utilicen este programa. Esta coordinación se facilitará a través de los siguientes mecanismos:

- **Envío de alertas en tiempo real**, que podrán ir acompañadas de fotografías, vídeos y/o documentos; se notificarán, según los criterios que se parametricen en cuanto a destinatarios y contenidos, a todos los efectivos que utilicen la aplicación móvil.

Estas alertas podrán ser enviadas vía correo electrónico y/o SMS, tanto a los miembros del propio Cuerpo de Policía Local como a otros Cuerpos de Policía Local que trabajen con el programa de gestión policial que resulte adjudicatario. En este caso, la jefatura del Cuerpo de Policía Local receptora de la alerta podrá derivarla mediante el gestor policial entre sus efectivos o bien parametrizar para que se incluya otros destinatarios iniciales, como paso previo a su difusión interna.

- **Acceso a las Advertencias** creadas por cualquier Cuerpo de Policía Local adherida al sistema, o acceso a las advertencias creadas por la DGT, que permitirán disponer de información de alto interés policial en tiempo real acerca de personas peligrosas, en busca y captura, que portan armas, vehículos involucrados en robos o usados por bandas de delincuentes, etc.
- Coordinación de información de cámaras sobre imágenes y lecturas de matrículas, o Avisos de búsqueda de vehículos, personas, etc.
- **Gestión de datos almacenados:** El sistema debe poseer de un sistema de búsqueda sobre la información almacenada en el mismo que muestre automáticamente la relación entre personas o terceros implicados, entidades, vehículos, infracciones, etc. que facilite las tareas de investigación.
- **Geolocalización:** Integración con planos georreferenciados para la localización de lugares y efectivos en tiempo real. Permitirá:
 - Geolocalización automática de los lugares en los que se producen actuaciones policiales y otros hechos. Debe permitir tanto la indicación de un lugar por el nombre de la vía y el número, así como la indicación de un lugar concreto en un plano para obtener sus coordenadas GPS que se asocian al lugar de la actuación
 - Cualquier dirección introducida se podrá geolocalizar.
 - Geolocalización por áreas perimetrales parametrizables.
- **OCR:** Reconocimiento de matrículas y documentos, información que se integrará automáticamente en los formularios de la aplicación.
- **Estadísticas:** Desde cualquier módulo del programa se podrán imprimir y/o exportar estadísticas y mapas de calor con los datos almacenados, así como la posibilidad de filtrado a través de criterios predefinidos.
- **Indicadores de actividad:** el sistema contemplará la generación de cuadros de mando con las variables definidas por cada Jefatura de la Policía Local.
- **Trazabilidad:** Todos los eventos relacionados con accesos al sistema, modificación de perfiles de acceso y su asignación a usuarios, consulta y modificación de la información almacenada, etc.; quedarán almacenados en un Registro de Actividad, permitiendo la posterior realización de auditorías.

Para cada evento se almacenará, como mínimo: el tipo de evento, fecha y hora, usuario que realiza la acción, acción realizada, motivo, elemento al que se aplica y la dirección IP del dispositivo desde el que se realiza la acción.

- **Gestión de la información:** Debe permitirse la importación de ficheros municipales en el sistema. Además, en todos los formularios a lo largo de la aplicación, se permitirá el anexo de ficheros externos de texto, imagen voz y/o audio en los formatos más utilizados o equivalentes.

Se permitirá la exportación y/o impresión de la información almacenada, quedando registrado en el Registro de Actividad dicha actuación.

Por otro lado, deberá disponer de las siguientes funcionalidades o módulos:

- **Gestión del servicio:** permitirá, en tiempo real, conocer a las salas de control el estado en el que se encuentran los servicios, patrullas disponibles, todo ello mostrado en una cartografía GIS con geolocalización integrada.

Deberá disponer de las siguientes funcionalidades:

- *Novedades:* Registro y gestión de novedades diarias con apartados separados para introducir vehículos, personas y/o animales implicados. Se dispondrá de un apartado para la introducción de los policías locales, ya sea manualmente o seleccionando las patrullas asignadas por el jefe de turno.
 - *Asignación de Patrullas y Tareas:* el jefe de turno podrá crear las patrullas relacionando los efectivos con el vehículo, asignándole las tareas a realizar durante el servicio.
 - *Control del traspaso de servicios o trabajos pendientes:* entre turnos de trabajo o responsables del servicio.
 - *Informes:* de patrullas actuantes e implicados, tanto vehículos como ciudadanos.
 - *Tablón de anuncios virtual:* donde publicar cualquier tipo de anotación para comunicarlo a toda la plantilla.
 - *Gestión de Órdenes de cuerpo:* gestión de la distribución de las órdenes, posibilitando su conocimiento por parte de toda la plantilla.
 - *Integración con el resto de módulo del sistema,* de modo que se elimine la duplicidad de datos y tareas; si el registro ya está disponible en el sistema, no tendrá que volver a ser necesaria su introducción otra vez.
- **Tráfico:** Este módulo, además de poder realizar las consultas necesarias a las bases de datos correspondientes, ha de contar con la información necesaria para la tramitación de los expedientes en materia sancionadora de tráfico y circulación de vehículos a motor. Debe permitir desde la incoación del expediente, su posterior tramitación (alegaciones a la denuncia, propuestas de resolución, alegaciones a las propuestas de resolución, resoluciones sancionadoras, recursos de reposición), hasta el paso a la vía de apremio por parte de los municipios. Además, deberá contar con la posibilidad de integración con dispositivos externos tales como cinemómetros, etilómetros, etc.

La aplicación deberá geolocalizar las actuaciones que se realicen, así como poder realizar consultas sobre las mismas, de acuerdo con los campos que se generen en cada caso, generar listados mediante filtros, creación de informes y exportación a ficheros .xlsx, .doc, .pdf, etc.

La aplicación deberá disponer de la funcionalidad de insertar fotografías, firmas de los interesados y firma digital de los agentes en cualquiera de los documentos de este módulo, según el caso concreto.

– **Accidentes de tráfico:**

- Registro y gestión de atestados de accidentes de circulación, alcoholemias, conducción temeraria y otros delitos relacionados con la seguridad vial; así como las diligencias necesarias. Los atestados podrán ser cumplimentados por el agente en la vía pública utilizando dispositivos móviles.
- Bloque de acceso a la información de los atestados tramitados al juzgado.
- Informes de tráfico: permitirá la redacción in-situ de los informes de tráfico, así como disponer de una herramienta de croquización GIS, que permita generar capas de información ilimitadas, trabajando sobre la cartografía de la población. Permitirá el dibujado tanto manual como automático de croquis de los escenarios de los accidentes de tráfico, pudiéndose editar e imprimir.
- Debe disponer de acceso a la funcionalidad estadística para poder explotar los datos almacenados en el sistema.

- **Denuncias:** Permitirá generar y gestionar denuncias de tráfico y de ordenanzas municipales. Los campos mínimos que debe contener el registro de denuncias son: número de boletín automático, fecha y hora de la infracción, datos del vehículo, datos del titular, datos del infractor, motivo de la denuncia y lugar de la infracción asociada a la geolocalización automática sobre el mapa digital, precepto infringido e importe de la sanción.

La aplicación contará con la opción de insertar, de forma automática, datos del vehículo desde la base de datos propia o mediante consulta a la DGT.

- **Generación automática del fichero para la DGT** para la retirada de puntos del carnet de conducir del infractor.

– **Control y gestión de vehículos:**

- Gestión y tramitación del depósito de vehículos, gestión de la grúa municipal, gestión y control de la ficha vehículo retirado grúa (estado, motivo, datos grúa, empresa concesionaria, etc.), trámites realizados, infracciones, seguimiento, etc.; así como la integración con el módulo de cobro: cobro de tasas en grúa, gestión de la retirada y entrega, cálculo automático de la liquidación de la tasa de depósito y grúa (según las fechas y horas), tipo de vehículo.
- Gestión del estado de los vehículos: abandonados, inmovilizados, precintados, sustraídos y /o con incidencias.
- Generación de alertas: robo de vehículos, retirada del permiso de conducir, vehículo sustraído y/o con incidencias.

– **Control de obras y ocupación de vía pública:**

- Registro de control de los cortes y ocupaciones de la vía pública. Los campos mínimos que debe contener son: identificación completa de las personas responsables de la instalación, geolocalización, superficie ocupada, periodo y actividad que se le autoriza.
- Control de las zonas de carga y descarga.

- Incorporación de listados y estadísticas sobre los diferentes tipos de ocupación.
- Integración con el módulo de cobros, generando el recibo correspondiente si hubiera liquidación de tasas municipales.
- **Gestión del Registro de estacionamiento:**
 - Gestión de los tipos de estacionamientos regulados: zona azul y zona verde.
 - Vehículos autorizados: minusválidos, vehículos oficiales, temporales, etc.
 - Gestión y control de licencias: taxis, servicio público (SP), medios de transporte, transportistas, períodos de vigencia, etc.
- **Gestión de sanciones:** Tramitación y consulta de expedientes sancionadores: sanciones de tráfico, por incumplimiento, en materia de tráfico, de las ordenanzas municipales o por incumplimiento de normas administrativas. Estará disponible la posibilidad de cobro, por lo que deberá estar disponible la integración con el módulo de cobros.
- **Policía Administrativa:** Deberá disponer, como mínimo, de las siguientes funcionalidades.
 - **Registro y confección de Actas Administrativas:**
 - Posibilidad de generación de acta/diligencia correspondiente in situ: deben incluir, como mínimo, los datos de la persona física o jurídica infractora, TIPs denunciante, precepto infringido, importe económico, fecha, hora y lugar donde se produce el hecho con geolocalización automática sobre mapa digital.
 - Relación de documentos con el atestado correspondiente (si procede).
 - **Registro de Entrada/Salida de documentos de la Jefatura:** Debe contener, como mínimo, la fecha de entrada/salida del documento, numeración automática para cada registro, así como la identificación completa del emisor/remitente del documento; así como contar con la capacidad de generación de listados y estadísticas por períodos y por categorías de los emisores o remitentes de los documentos (juzgados, particulares, etc.).

Contará, además, con la posibilidad de importación de manera directa y automática de documentos digitalizados desde un escáner.
 - **Registro de Objetos perdidos depositados en la Jefatura:** Debe contener, como mínimo, identificación del objeto, lugar del hallazgo, persona que lo encontró, el agente que realiza la recepción, fotografías, así como los datos relativos a la devolución del objeto, fecha y hora de la devolución, el propietario, etc.
 - **Libro de identificaciones:** registro y gestión de las personas identificadas en la vía pública o en dependencias municipales
 - **Contabilidad:** Para la fiscalización de los apuntes contables que provienen del cobro de tasas municipales o denuncias generadas y su liquidación. Facilitará el trámite de las liquidaciones al departamento de Tesorería Municipal.
 - **Gestión de vados:** Registro de las licencias de vados, con la documentación adjunta y el pago de las tasas para verificar que están en vigor.
 - **Gestión de animales:** Registro tanto del censo canino como la de cualquier tipo de animal. Debe controlar las razas establecidas como peligrosas por la Comunidad de Madrid, al amparo del *Decreto 30/2003, de 13 de marzo, del Consejo de Gobierno*, por el que se aplica en la

Comunidad de Madrid el *Real Decreto 287/2002, de 22 de marzo, y se crean los registros de perros potencialmente peligrosos, proporcionando imágenes de los animales.*

- **Registro de decomisos:** Registro de la información relativa a material decomisado, incluyendo la posibilidad de anexado de documentación en formato digital.
- **Venta ambulante y control de los puestos de venta**
- **Agenda telefónica** con los datos de localización de la persona o actividad.
- **Inspecciones, infracciones y denuncias relativas a:**
 - o *Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid.*
 - o *Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos de la Comunidad de Madrid.*
 - o *Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.*
 - o Control de armas de particulares y/o artefactos pirotécnicos. Tramitación y control de las armas de particulares consideradas de 4ª categoría y de las inspecciones a establecimientos relacionados con la venta de artefactos pirotécnicos.
 - o Inspecciones y denuncias en materia de Medio Ambiente.
 - o Otras inspecciones y/o denuncias relacionadas con las Ordenanzas Municipales.
- **Policía Judicial:** el Sistema de Gestión Policial contemplará, con respecto a este apartado, las siguientes funcionalidades:
 - **Atestados judiciales:** Registro y gestión de diligencias policiales; debe permitir la introducción de datos de las personas, vehículos y entidades implicadas, la tipificación del hecho, fecha y hora del suceso, lugar y su geolocalización automática sobre un mapa digital. Las tipificaciones se agruparán según su naturaleza y tipología.

Disponer de estadísticas periódicas sobre la cantidad y clasificación de los atestados, listados y la capacidad para la generación de un mapa delincencial en la población
 - **Depósito de detenidos:** Registro y gestión del proceso de las personas detenidas desde el momento de su ingreso en dependencias policiales hasta su puesta en libertad o traslado.
 - **Citaciones judiciales y otras comunicaciones:** Registro y control de citaciones judiciales tanto internas como externas, así como la entrega de otro tipo de documentos judiciales como pueden ser comunicaciones de sentencias, autos, etc.
 - **Vigilancia y localización permanente:** registro y control de las visitas y/o localizaciones de las personas que estén bajo la situación de tener que estar localizadas.
 - **Control de órdenes de alejamiento u otras medidas provisionales dictadas por los órganos judiciales.**
 - **Informes judiciales.**
- **Policía Tutor:** Registro y control de las actuaciones llevadas a cabo.
- **Personas, entidades y vehículos:**

- **Registro y archivo de personas, entidades y vehículos:** debe permitir el registro y archivado de los datos de aquellas personas físicas, empresas, organismos, establecimientos y vehículos que hayan sido identificados por alguna actuación de la Policía Local.

En los formularios donde se introduzcan vehículos y personas implicadas, deberá existir un buscador de información con enlace a fuentes externas (como mínimo, con la DGT y el actual Padrón Municipal de Habitantes). Si el registro buscado existe en el software policial, deberá mostrar una comparativa de los datos encontrados en la fuente externa y ofrecer la posibilidad de que el usuario pueda descargar e imprimir los datos de la fuente externa.

- **Callejero:** Debe incorporar las vías del municipio, con su correspondiente georreferenciación, y permitir su continua actualización, así como su visualización en un entorno GIS (Sistema de Información Geográfica).
- **Mediación policial y violencia de género:** la aplicación permitirá el registro, de manera codificada, de expedientes de cualquier tipo de mediación y/o violencia de género. Incluirá, como mínimo, los siguientes campos:
 - Tipo de mediación y/o maltrato: Situación y riesgos, y lugar de los hechos (geolocalizado).
 - Datos de los efectivos actuantes.
 - Registro de datos personales y fotografías de las personas implicadas (ilimitados agresores y víctimas en el mismo expediente).
 - Registro del seguimiento de las visitas establecidas con el calendario / agenda y los efectivos que las han realizado.
 - Avisos mediante alarmas programables con el cumplimiento de fechas: finalización del expediente, próxima visita, etc. (vía comunicado interno, correo electrónico, SMS).
 - Generación de alertas por temas de violencia doméstica.
- **Gestión de cobros:**
 - Registro y gestión del cobro de multas y sanciones derivadas de incumplimientos de la legislación municipal.
 - Generación de los recibos asociados.
 - Impresión cobro bancario C-60 en cualquiera de sus modalidades.
 - Carga automática del fichero de cobro enviado por los bancos.
- **Gestión del personal – RRHH**
 - **Base de datos de la plantilla.** Debe contener los datos personales de los efectivos policiales, su grupo de trabajo, TIP, graduación, datos del permiso de conducir junto con un sistema de alerta automático de caducidad de este; así como un registro de incidencias en su expediente profesional. Se conservarán los datos de todo el personal, aunque este ya no se encuentre en activo.
 - **Cuadrante de Servicios y Cuadrante de Turnos:**
 - Confección de cuadrantes de servicios y turnos para la planificación y gestión de servicios y turnos de los efectivos policiales. Contará, además, con la funcionalidad de ejecutar filtros que, en el propio cuadrante, permitan la selección por agente, secciones, grupos, unidades,

etc., turnos, cargos. Además, mostrará un contador de los efectivos conforme a la consulta realizada.

- El aplicativo deberá contabilizar los números de efectivos por días y turno identificando, mediante una escala de color, la situación del servicio, de acuerdo con la parametrización que cada jefatura determine como servicio mínimo bien en número concreto bien en porcentaje respecto de los efectivos inicialmente previstos.
- El sistema permitirá definir el total de horas anuales, incluyendo licencias, bolsa de horas, trienios, formación, etc., establecidos por el convenio. Además, permitirá insertar ilimitados turnos el mismo día para un agente policía local, así como la creación de turnos con ilimitados horarios.
- **Expediente personal del agente:** Gestión interna de los miembros de la Policía Local y del CECOM, así como el personal administrativo adscrito a la Jefatura.

El acceso y la visualización de los datos vendrá determinado por el perfil de usuario, definido en la parametrización del sistema.

– **Licencias o ausencias:**

- Gestión y control de asistencia del personal de acuerdo con el convenio laboral. Contará con la posibilidad de visualizar los conceptos estandarizados (parametrizables en la herramienta) en base a los cuales se realiza la solicitud.
- El responsable de la gestión de incidencias/ausencias tendrá la posibilidad de poder aprobar o denegar la solicitud; en el momento que se autorice se actualizará el cuadrante del servicio.
- La aplicación podrá, de forma automatizada, determinar y responder la concesión o denegación de las solicitudes mediante variables parametrizables en la herramienta, tales como: establecimiento de servicios mínimos, días especiales, plazo de antelación para realizar la solicitud, etc.
- **Servicios extraordinarios:** gestión y control de las horas extras del personal.
 - Para la realización de los servicios extraordinarios la aplicación permitirá la parametrización de distintos criterios, porcentajes, antigüedad, categoría o cargo, horas realizadas, etc., según determine cada jefatura.
 - El responsable de la gestión de servicios extraordinarios tiene que poder aprobar o denegar la solicitud; en el momento que se autorice, automáticamente, se actualizará el cuadrante del servicio.
 - A través de la herramienta de mensajería integrado en la herramienta, se lanzará una alerta de servicios extraordinarios dirigida, según la necesidad, a toda la plantilla, a grupos o equipos concretos o a personal específico.
- **Cambio de fiesta / turno:** registro y gestión de los cambios de calendario entre efectivos. El responsable de la gestión de cambios debe tener la posibilidad de poder aprobar o denegar la solicitud. En el momento que se autorice, automáticamente, se actualizará el cuadrante de servicio.
- **Gestión Horaria:** el sistema deberá permitir:

- Definición del total de horas anuales, incluyendo licencias, bolsa de horas, trienios, formación, etc., establecidos por el convenio.
 - Control de totales de horas trabajadas, a fin de realizar ajustes antes de final de año.
 - Ajuste horario: el software debe permitir la carga de horas procedentes del cuadrante del año anterior, ya sean horas a favor o en contra, al cuadrante actual. Dicha carga será automática, aunque también permitirá la introducción de forma manual.
 - Control de procesos IT del personal.
 - Control de las acciones formativas desarrolladas por los efectivos policiales.
 - Prácticas de tiro.
 - Registro de situaciones específicas de acuerdo con las condiciones laborales de cada miembro del Cuerpo de Policía Local.
 - Servicios mínimos.
- **Gestión de recursos materiales:** la solución provista deber contemplar el registro y gestión de:
 - **Gestión del inventario del material policial**
 - Registro de proveedores y artículos.
 - Gestión de otros materiales policiales: etilómetros, sonómetros, cinemómetros, etc.
 - Revisiones del material policial.
 - Registro de entrada de materiales / vestuario.
 - Control de la disponibilidad de material.
 - Registro de entrega de material a los policías locales: control y gestión de la uniformidad entregada a los policías locales y caducidad de las prendas; así como la entrega de material por grupos.
 - Gestión de solicitudes internas de material / vestuario.
 - Informes acerca del material entregado a los efectivos de policía local.
 - **Armas:** Registro y gestión del armamento reglamentario y munición entregada a los efectivos policiales.
 - **Flota policial de vehículos:**
 - Gestión de las altas, bajas, incidencias, ITV, revisiones, etc., de la flota de vehículos policiales.
 - Gestión de alertas parametrizables para una mayor eficiencia en la gestión de los vehículos de las flotas policiales.
 - **Gestión y administración del sistema.** El software debe permitir la gestión, definición y mantenimiento del sistema de seguridad, control de accesos, perfiles, acciones, grupos de usuarios, usuarios, gestión del menú, jerarquía de permisos, etc.
 - **Creación de usuarios:** debe permitir que cada Jefatura defina sus usuarios con módulos de acceso y permiso de trabajo dentro de cada módulo del software; así como la movilidad de usuarios de un grupo de trabajo a otro. El software obligará al cambio de la contraseña

cada cierto tiempo; no obstante, el usuario tendrá la posibilidad cambiarla en cualquier momento. Dicho cambio será sencillo y con las medidas de seguridad establecidas para la contraseña.

- **Definición de perfiles y permisos (roles)** para determinar el grado de acceso de los usuarios tanto a funcionalidades del software, como a la información almacenada, junto a la capacidad de gestión de esta (creación, lectura, edición y/o eliminación). Cada Jefatura podrá definir tantos perfiles como desee y configurarlos con los permisos que considere necesarios, pudiendo asignar uno o más roles a cada usuario y tantos usuarios como se desee a cada perfil.

Además, el software debe contemplar la figura de usuarios con el rol “administrador”, que serán usuarios con los permisos necesarios para establecer perfiles de usuario y para operar con las herramientas configurables del programa.

- **Gestión de la aplicación en dispositivos móviles:**
 - ✓ Autorizar / desautorizar dispositivos móviles para el uso de la aplicación.
 - ✓ Configurar los parámetros de la aplicación en cada dispositivo.
 - ✓ Indicar qué usuarios podrán hacer uso de la aplicación en cada dispositivo móvil.
 - ✓ Activar las funcionalidades del software de gestión policial que deba tener disponibles cada dispositivo móvil y el nivel de acceso a cada una de ellas
- **Configuración y parametrización de la herramienta** por parte de los usuarios “administradores” del sistema según las necesidades de la Jefatura:
 - ✓ Creación y personalización de plantillas de formularios: el software incluirá plantillas de formularios de todos los tipos de actuaciones, que podrán ser editadas on-line sin necesidad de utilizar software externo, para que cada Jefatura pueda disponer de sus propios formularios personalizados. Además, el programa debe permitir a los usuarios “administradores” la modificación, eliminación o la creación de nuevas plantillas de formularios que se añadirán a las ya existentes, sin necesidad de tener que adquirir licencias de terceros
 - ✓ Creación y personalización de plantillas de informes y documentos: el software incluirá plantillas de informes y documentos para la generación de documentación con contenidos de cada uno de los tipos de información que forman parte de la aplicación. Los documentos e informes podrán ser utilizados por cada Jefatura y los documentos podrán editarse on-line, sin necesidad de utilizar software externo. Además, debe permitir a los usuarios “administradores” la modificación, eliminación o la creación de nuevas plantillas de informes y de documentos, y asociarlas a los tipos de actuaciones deseadas, sin necesidad de tener que adquirir licencias de terceros.
 - ✓ Confección de listados: los usuarios “administradores” podrán crear sus propios listados personalizables, para que puedan adaptarlos a las necesidades de la Policía Local y editarlos on-line sin necesidad de utilizar software externo o tener que adquirir licencias de terceros.
 - ✓ Confección de estadísticas: se generarán, de manera automática, estadísticas según los filtros que establezca el usuario, permitiendo la posibilidad de comparación con las estadísticas generadas.

- **Gestión de contenidos:** los usuarios “administradores” podrán crear un directorio con carpetas y subcarpetas configurables por la propia Jefatura de la Policía Local, para poder incorporar archivos digitales de interés que se podrán descargar por el resto de los usuarios con acceso a los mismos.
- **Memoria Anual del Cuerpo:** La solución provista contará con un módulo configurable y parametrizable que permita la generación de tablas, gráficos y edición de texto, permitiendo la inserción de imágenes, tablas, cartografía, etc., mediante la obtención de datos almacenados en la propia solución.
- **Módulo específico para el CECOM:** El programa debe disponer de un módulo específico para el CECOM que contendrá las mismas funcionalidades que tiene los módulos de los Cuerpos de Policía Local.
- **Aplicación móvil:** El software debe disponer de una versión móvil para dispositivos con sistema operativo Android. Esta aplicación tiene como objetivo facilitar a los efectivos policiales las tareas que deben realizar en la vía pública. Una vez que se haya validado cada acción realizada por los efectivos a través de la aplicación, esta se enviará al sistema central.

Asimismo, el personal podrá consultar sus turnos, permisos, licencias, etc. desde un terminal móvil.

Todas las funcionalidades disponibles en el escritorio a través del navegador web también estarán disponibles en la aplicación móvil. Cada vez que se agregue una nueva funcionalidad, esta estará disponible en la aplicación móvil, de manera que ambos sistemas se mantengan sincronizados y actualizados a la última versión del producto.

4.2. Requisitos no funcionales del programa a suministrar

El Sistema de Información de Gestión Policial ofertado deberá presentar, como mínimo las siguientes características:

- **Multilicencia:** se proporcionará tantas licencias por cesión del derecho de uso como usuarios tengan acceso a la aplicación.
- **Multiorganización:** proporcionará servicio a diferentes Cuerpos de Policía Local como al CECOM.
- **Multiplataforma:** debe ser accesible desde cualquier dispositivo conectado a Internet, tanto un equipo de sobremesa o portátil como cualquier dispositivo móvil (smartphone, Tablet, etc).
- **Disponibilidad y capacidad:** El sistema deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, sin degradación alguna, con la capacidad suficiente para ser utilizado por los usuarios finales del software, dentro de lo estipulado en los ANS (ver punto 8.2.1)
- **Ágil:** Se debe facilitar que cada dato sea utilizado una única vez en el sistema y vaya siendo heredado por las distintas actuaciones, sin necesidad de volver a introducirlo. Se dispondrá de enlaces en los formularios para la reutilización del dato.
- **Usabilidad:** La aplicación debe tener una interfaz gráfica que proporcione un entorno visual sencillo de modo que el usuario final pueda actuar con los datos de forma clara y sencilla. Además, deberá ser responsivo, con la capacidad de adaptarse al tamaño y resolución del dispositivo utilizado.

- Debe ser **parametrizable**, de modo que se adapta a las necesidades de los diferentes Cuerpos de Policía Local.
- **Integridad:** Los datos almacenados deberán ser correctos y completos, manteniendo dicha capacidad ante posibles cambios en los mismos.
- **Segura:** Adaptada a las directrices del Reglamento General de la Protección de Datos (RGPD), la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y al Esquema Nacional de Seguridad (ENS, Nivel ALTO).
- **Protegido:** El sistema deberá estar protegido contra accesos no autorizados.
- **Actualizado:** El sistema proporcionado siempre estará actualizado a la última versión comercializada por la empresa adjudicataria.

4.3. Integraciones

El Sistema de Información de Gestión Policial, deberá disponer, además, de las siguientes **integraciones**:

- Integraciones con la DGT:
 - Integración con ATEX5, utilizando la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) para la consulta y descarga de datos de los vehículos (titulares, estado, ITV, sanciones, histórico de controles, datos EUCARIS, etc.).
 - Integración con ARENA2, para la creación automática de los expedientes de accidentes de tráfico y la publicación de los datos estadísticos.
- Padrón Municipal: para la obtención y/o verificación de los datos de personas.
- Integración con el Servicio de Identificación y Control de Envíos Registrados (SICER) de Correos.
- Integración con el integrador de comunicaciones utilizado por el CECOM.
- Integración con las publicaciones edictales en el Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA) y el Tablón Edictal Único del BOE (TEU).
- Portafirmas: Los efectivos policiales deben tener la posibilidad de poder firmar electrónicamente todos los documentos generados en el programa, todo ello a través de la integración con Portafirmas.
- Integración con el sistema VioGén, para aquellos municipios que hayan firmado el correspondiente convenio con el Ministerio del Interior.
- Integración con sistemas móviles de lectura OCR compatibles con la aplicación móvil del software de gestión policial del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se comprometerá a realizar a requerimiento del Responsable del Contrato un máximo de **2.000 horas** de Formación, facturándose en función de la impartición de las mismas.

Los cursos de formación que deberán comprender un **mínimo de 5 horas** de formación funcional y operativa por Módulo y usuario, siendo el aforo, para cada curso, de un mínimo de 10 alumnos y un máximo de **18 alumnos**.

5.1. Formación a los usuarios y administradores del sistema

Como parte del proceso de implantación, la empresa adjudicataria impartirá, con destino al personal de las Cuerpos de Policía Local recogidas en el Anexo I del presente documento y al personal del **CECOM**, cursos de formación de cada uno de los módulos del Sistema de Gestión Policial implantado.

El horario de formación se adaptará a las necesidades de las Policías Locales de los municipios y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del sistema.

- **Formación para usuarios:** Dirigido a los operadores y supervisores, dará a conocer en profundidad el manejo y la operatividad de los sistemas en sus distintas facetas. Se desarrollará en tantas ediciones como sean necesarias y se organizarán tantas jornadas como sean necesarias para cubrir la totalidad de la plantilla. Estos cursos deberán comprender un **mínimo de 5 horas** de formación funcional y operativa por Módulo y usuario, estando el aforo comprendido entre un **mínimo de 10 asistentes** y un **máximo de 18** por curso.
- **Formación para administradores.** Además de los conocimientos de la formación anterior, instruirá en profundidad sobre la administración de los sistemas. Se impartirá al personal que designe cada Cuerpo de Policía Local, y el **CECOM**, así como al personal que se designe por parte del Departamento de Informática. La formación deberá ser tanto teórica como práctica en el manejo de la aplicación y sus funcionalidades. Estos cursos deberán comprender un **mínimo de 15 horas** de formación funcional y operativa por Módulo y usuario, estando el aforo comprendido entre un **mínimo de 10 asistentes** y un **máximo de 18** por curso

Esta formación se impartirá en las instalaciones del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias (**IFISE**) de la Comunidad de Madrid, o, debido a necesidades del servicio, en las ubicaciones de los Cuerpos de Policía Local, manteniendo siempre la temporalidad y el aforo especificado en los puntos anteriores.

Una vez finalizada la formación el licitador entregará diploma a cada uno de los asistentes, en el que figure los contenidos de la formación y las horas lectivas recibidas.

El adjudicatario deberá tener en cuenta que las actividades formativas deberán cumplir con la normativa del **Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)**, implantado en el IFISE en el ámbito de la formación.

CLÁUSULA 6. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR CON LA IMPLANTACIÓN

Aparte de toda la documentación relativa al funcionamiento y gestión de los elementos suministrados, el proveedor deberá elaborar:

- Como paso previo a la implantación de la solución, la empresa adjudicataria deberá presentar un documento previo, denominado **Plan de implantación**, donde se mostrará, entre otras:
 - Situación actual y futura: indicando, si fuese necesario, el proceso de migración a realizar desde la herramienta actualmente en uso a la nueva herramienta a implantar; parametrizaciones y plan de pruebas.

- Planificación: donde se establecerá fecha inicio y fecha fin, desgranando cada una de las etapas a realizar. En dicha planificación se indicará el Cuerpo o Cuerpos de Policía Local a implantar a nivel mensual.
- Una vez finalizada la implantación, y como paso previo al comienzo de la fase de mantenimiento, se remitirá un **Informe de Implantación** para cada uno de los Cuerpos de Policía Local implantados y el **CECOM**, donde se haga constar:
 - Número de licencias por cesión de derecho de uso adquiridas.
 - Parametrizaciones realizadas y migraciones llevadas a cabo, si las hubiese, desde la herramienta a reemplazar.
 - Pruebas de rendimiento y uso.
 - Incidencias detectadas.
 - Situación final de la implantación.

Los entregables de tipo documento deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que la **Agencia** facilite al adjudicatario, y deberán ser aportados en formato electrónico. La **Agencia** realizará la revisión de los entregables tras lo cual, el adjudicatario completará las carencias detectadas y corregirá los defectos que le sean notificados por la **Agencia** como condición previa a la aprobación de cada entregable.

Después de la confirmación por la **Agencia** de que el servicio está implantado en cada uno de los municipios, se procederá a la firma del documento de Aceptación de la Implantación por el Responsable designado por la **Agencia** y se certificará la implantación.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1. Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios para llevar a cabo con éxito los suministros y servicios detallados en el presente Pliego, que son objeto del contrato.

El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad del producto de software a implantar.

Además, se requiere estar en posesión de cuantas licencias, permisos y autorizaciones sean necesarias, conforme a la normativa vigente, para la prestación del suministro y los servicios objeto del contrato.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.

Para el caso de que los suministros y servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.

7.2. Responsabilidad del contrato

El adjudicatario designará un Responsable de la empresa ante Madrid Digital.

El adjudicatario, en la primera semana de ejecución del contrato, deberá aportar el “Curriculum Vitae” del Responsable de la empresa adjudicataria, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la **Agencia** designe.

El contratista, a través del Responsable de la empresa adjudicataria, y con la periodicidad que en cada fase de este la **Agencia** determine, informará al Responsable del Contrato de la Agencia sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **Supervisar y coordinar el Plan de Implantación establecido.**
- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el adjudicatario proporcionará a los usuarios que utilicen el Sistema de Información de Gestión Policial objeto del presente contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto uso de sus módulos.
- **Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario**, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del proyecto.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** e informar **Madrid Digital** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario** destinado a la ejecución del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, independientemente de que, para el mejor cumplimiento del contrato, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Recibir, en su caso, los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los integrantes del equipo humano destinado a la ejecución del contrato.
- **Semestralmente, al menos, mantener con el Responsable del Contrato de la Agencia una reunión para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del semestre siguiente a la misma.**
- Y en general, realizará todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

CLÁUSULA 8. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario asegurará la disponibilidad de los productos contratados durante el periodo de ejecución del presente contrato. En el caso de que la evolución tecnológica de dichos productos suponga un cambio de denominación, podrá sustituirlos siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales, sin que suponga un coste adicional para la **Agencia**.

La **Agencia** se reserva el derecho a vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones que asume a través de este contrato. Se podrá recabar la información necesaria, obligándose el adjudicatario a facilitar los datos solicitados.

CLÁUSULA 9. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La **Agencia**, considera de máxima importancia la continuidad y el rendimiento del servicio mismo, por lo que se definirán los correspondientes indicadores que permitan medir un nivel de calidad adecuado de modo que se preste especial implicación en la resolución de incidencias y de situaciones de discontinuidad y falta de rendimiento ofrecido.

El objetivo de los Acuerdos de Nivel de Servicio es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta a los Cuerpos de Policía Local cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario.

En esta Cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el servicio de Mantenimiento, que debe cumplir el contratista. Las penalizaciones asociadas a estos ANS se detallan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9.1. Indicadores de Nivel de Servicio

Debido al carácter crítico del Sistema de Información de Gestión Policial, se han establecido los siguientes Indicadores de Nivel de Servicio.

9.1.1. Disponibilidad de la herramienta (IDS)

IDS: Indicador Disponibilidad del Servicio			
Disponibilidad Deseada (%)	Disponibilidad Realizado (%)	Indisponibilidad Horas equivalentes	Impacto (%)
100	< 98	> 14,4	10%
100	<= 95%	>= 36	20%
100	<= 90%	>= 72	30%

- **Criterio de cumplimiento:** En la tabla anterior se ha establecido una ratio de disponibilidad del 98%, siendo el objetivo deseable del 100%.
- **Fase de aplicación:** El indicador se medirá para las ubicaciones en servicio que se encuentre en su fase de mantenimiento (fase establecida para todas las oficinas que han concluido su fase de implantación).
- **Frecuencia de la medición:** Mensual

9.1.2. Tiempo de gestión (ITG)

Madrid Digital clasifica cualquier incidente que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información de Gestión Policial, con los siguientes niveles de criticidad:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
CRÍTICA	Cuando todos los servicios se ven afectados por un paro total, estando la funcionalidad del sistema comprometida y no pudiendo ejecutarse los procesos esenciales
ALTA	Cuando se produce un fallo en cualquier elemento individual del servicio o infraestructura hardware o software, existiendo una solución parcial, pero la capacidad de mantener los procesos esenciales está degradada.
MEDIA	Cuando existen casos intermitentes con un mínimo impacto en los servicios de hardware y/o software. Pueden ser localizados de manera individual. Existe una solución parcial, pero la capacidad de mantener el hardware y/o software se ha degradado ligeramente.
BAJA	Consultas sobre operativa o configuraciones particulares. Solicitudes de documentación o información

Tomando como base la categorización anterior, se establecen los siguientes tiempos máximos:

ITG: Indicador Tiempo de Gestión		
Prioridad	Categoría	Tiempo máximo
CRÍTICA	Tiempo de Recepción	2 minutos
	Tiempo de Respuesta	15 minutos
	Tiempo de Resolución	6 horas
ALTA	Tiempo de Recepción	2 minutos
	Tiempo de Respuesta	20 minutos
	Tiempo de Resolución	12 horas
MEDIA	Tiempo de Recepción	2 minutos
	Tiempo de Respuesta	3 horas
	Tiempo de Resolución	24 horas
BAJA	Tiempo de Recepción	2 minutos
	Tiempo de Respuesta	10 horas
	Tiempo de Resolución	48 horas

- **Criterio de cumplimiento:** En la tabla anterior se han establecido los tiempos máximos en función de la priorización y categoría del incidente.
- **Fase de aplicación:** El indicador se medirá para las ubicaciones en servicio que se encuentre en su fase de mantenimiento (fase establecida para todas las oficinas que han concluido su fase de implantación).
- **Frecuencia de la medición:** Mensual

Donde se han utilizado las siguientes definiciones:

- **Tiempo de recepción:** tiempo transcurrido hasta la confirmación de la recepción de la incidencia por parte del adjudicatario.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo hasta que la incidencia es asignada a un propietario y se empieza a trabajar sobre ella.
- **Tiempo de resolución:** tiempo total de resolución descontando el tiempo de espera de respuesta del usuario que ha reportado la incidencia o consulta, si se diera el caso.

CLÁUSULA 10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Responsable de la empresa adjudicataria y el Responsable del Contrato que la **Agencia** designe.
- La **Agencia** determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 11. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Se establecerá un Comité de Seguimiento y Control del Servicio, (CSC), que deberá reunirse al menos una vez al trimestre.

El comité estará formado al menos por:

- Responsable del Contrato de la **Agencia**.
- Responsable de la empresa adjudicataria.

Los entregables de este Comité estarán constituidos por:

- Informe de Situación del Servicio: elaborado por el adjudicatario que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Revisión de la lista de acciones pendientes del CSC anterior.
 - Resumen de las implantaciones desarrolladas (tanto en cuota fija como en cuota variable)
 - Cumplimiento de los ANS
 - Resumen Económico.
 - Principales riesgos detectados en el servicio.
 - Lista de acciones pendientes.
- El seguimiento y la documentación asociada se realizará a través de Microsoft Teams o de la plataforma que establezca la **Agencia**.
- El adjudicatario entregará de forma mensual o en otro periodo establecido por la **Agencia** un Certificado de Entregables con el detalle de los servicios prestados por el adjudicatario en el periodo.
- Acta del comité firmada por todos los participantes:

El Adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por la **Agencia**, en las 48 horas siguientes a la finalización del comité.

El acta será validada, aceptada, firmada y archivada como entregable del contrato.

CLÁUSULA 12. CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario desarrollará los trabajos siguiendo su propio **Plan de Seguimiento y Control de Calidad**, proponiendo a la Agencia las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada y los entregables obtenidos que estime oportunos.

No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la Agencia podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del suministro y servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 13. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Servicios a Consejerías de Medio Ambiente, Agricultura e Interior

Email: MD_DSCMAAI@madrid.org

Teléfono (91) 580.50.00

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*

La Directora de Servicios a Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior

Firmado digitalmente por: OGANDO LÓPEZ LARA MARÍA
Fecha: 2025.09.26 00:07

Fdo.: Lara Ogando López

ANEXO 1. RELACIÓN DE CUERPOS DE POLICÍA LOCAL

Ajalvir	Getafe	San Sebastián de los Reyes
Álamo, El	Griñón	Santa María de la Alameda
Alcalá de Henares	Guadalix de la Sierra	Santos de la Humosa, Los
Alcobendas	Guadarrama	Serranillos del Valle
Alcorcón	Hoyo de Manzanares	Sevilla la Nueva
Aldea del Fresno	Humanes de Madrid	Soto del Real
Algete	Leganés	Talamanca del Jarama
Alpedrete	Loeches	Tielmes
Aranjuez	Majadahonda	Titulcia
Arganda del Rey	Manzanares El Real	Torrejón de Ardoz
Arroyomolinos	Meco	Torrejón de la Calzada
Batres	Mejorada del Campo	Torrejón de Velasco
Becerril de la Sierra	Miraflores de la Sierra	Torrelaguna
Belmonte del Tajo	Molar, El	Torrelodones
Boadilla del Monte	Molinos, Los	Torres de la Alameda
Boalo, El	Moraleja de Enmedio	Tres Cantos
Brunete	Moralzarzal	Valdemorillo
Bustarviejo	Morata de Tajuña	Valdemoro
Cabanillas de la Sierra	Móstoles	Valdilecha
Cabrera, La	Navacerrada	Velilla de San Antonio
Cadalso de los Vidrios	Navalagamella	Venturada
Camarma de Esteruelas	Navalcarnero	Villa del Prado
Campo Real	Navas del Rey	Villaconejos
Casarrubuelos	Nuevo Baztán	Villalbilla
Cercedilla	Paracuellos de Jarama	Villamanta
Chinchón	Parla	Villanueva de la Cañada
Ciempozuelos	Pedrezuela	Villanueva del Pardillo
Cobeña	Pelayos de la Presa	Villarejo de Salvanés
Collado Mediano	Perales de Tajuña	Villaviciosa de Odón
Collado Villalba	Pezuela de las Torres	
Colmenar de Oreja	Pinto	
Colmenar Viejo	Pozuelo de Alarcón	
Colmenarejo	Quijorna	

Coslada	Rascafría
Cubas de la Sagra	Rivas – Vaciamadrid
Daganzo de Arriba	Robledo de Chavela
Escorial, El	Rozas de Madrid, Las
Fresnedillas de la Oliva	San Agustín de Guadalix
Fuenlabrada	San Fernando de Henares
Fuente el Saz de Jarama	San Lorenzo del Escorial
Fuentidueña de Tajo	San Martín de la Vega
Galapagar	San Martín de Valdeiglesias