

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR
EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA
CALYPSO DE CECOM - POLICÍA LOCAL DE SAN SEBASTIÁN
DE LOS REYES

C.I.F.: P-2813400-E



Fdo. Alicia Herrero Fernández
Jefa de Servicio de Nuevas Tecnologías y Procesos

Índice

1	OBJETO DEL CONTRATO	3
2	ALCANCE	3
3	CONDICIONES CONTRACTUALES.....	4

C.I.F.: P-2813400-E

1 OBJETO DEL CONTRATO

La Policía Local del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (en adelante el Ayuntamiento), para poder llevar a cabo las competencias que tienen encomendadas de una manera eficiente, opera un Centro de Comunicaciones (CECOM) donde cuenta con una serie de medios tecnológicos entre los que se encuentra una matriz de comunicaciones redundada y cinco puestos de agente, lo que se pasará a denominar plataforma "CALYPSO".

El objeto del presente procedimiento es la contratación del servicio de asistencia técnica y mantenimiento de la plataforma CALYPSO, con el fin de garantizar la evolución y correcta operatividad de la misma de forma continuada.

2 ALCANCE

La plataforma CALYPSO permite la integración entre diferentes partes como son:

- Red telefónica pública, para comunicación con el ciudadano (recepción y emisión de llamadas).
- Sistema de Radiotelefonía Móvil Privada (red TETRA), para comunicación entre agentes policiales tanto del Ayuntamiento como de la Comunidad de Madrid.
- Sistema de Gestión Policial (GESPOL).

CALYPSO incluye los siguientes componentes, que quedaran dentro del alcance de este contrato:

I) HARDWARE

- 2 rack industriales con ventilación forzada, CPU Pentium IV de 2,8 GHz y 2 GB de RAM, cada uno incluye:
 - 2 Discos de 120 GB IDE en RAID1.
 - Fuente de alimentación redundante.
 - Módem de telemantenimiento.
 - 1 tarjeta de un primario.
 - 1 tarjeta de 2 BRI.
 - 1 tarjeta de 4 RTB.
 - 1 tarjeta de 8 radios.
 - 1 tarjeta de 8 agentes.
- 2 adaptadores de radios, 4 Safecall de conmutación.

II) SOFTWARE DE SISTEMA

- 1 licencia de software CALYPSO de producción y 1 licencia de Backup.
- 5 licencias de software de agente de producción y 5 de backup.
- 5 licencias de canales de grabación de producción y 5 de backup.
- 1 licencia de 1 primario (30 canales digitales) de producción y 1 de backup.



- 1 licencia de 2 BRI de producción y 1 de backup.
- 4 licencias de línea RTB de producción y 4 de backup.
- 5 licencias de radio PMR de producción y 5 de backup.
- 2 licencias de radio TETRA de producción y 2 de backup.

3 CONDICIONES CONTRACTUALES

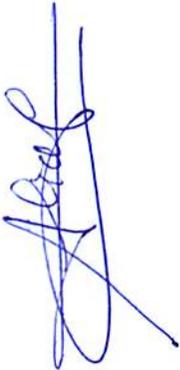
En concepto de mantenimiento y soporte se incluirán las siguientes obligaciones, sin coste adicional para el Ayuntamiento durante la vigencia del presente contrato:

- Horario de atención: de Lunes a Viernes de 9 a 20 horas. Verano de 9 a 15 horas.
- Canales de contacto: correo electrónico, telefónico y fax.
- Intervenciones: presenciales y remotas.
- Mantenimiento correctivo, para diagnóstico y resolución de los problemas eventuales de la plataforma.
 - Tipos de incidencias y tiempo de respuesta máximo (en todo caso, prevalecerá el criterio del Ayuntamiento para llevar a cabo la clasificación de los problemas presentados):

Tipos de incidencias	Tiempo de respuesta máximo
Leves: no impiden el funcionamiento básico del sistema.	Atención programada entre las partes.
Graves: impiden el funcionamiento básico del sistema, afectando a más del 30% de las líneas o puestos de agente.	Atención inmediata / programada entre las partes.
Muy graves: impiden el funcionamiento total del sistema, afectando a más del 60% de las líneas o puestos de agente.	Atención inmediata hasta su completa resolución.

- El adjudicatario dispondrá de stock suficiente para reemplazo de piezas averiadas por otras (que serán originales en todo caso). Si para reparar el equipamiento hardware fuese necesario retirarlo de las instalaciones municipales, el adjudicatario debe asegurar la continuidad del servicio suministrando con carácter temporal equipos o piezas de sustitución.

C.I.F.: P-2813400-E





-
- Mantenimiento evolutivo, incluyendo nuevas versiones y mejoras del producto que la empresa adjudicataria introduzca, ya sea por propia iniciativa o por sugerencia de sus clientes. Entre otras, se incluirán actualizaciones a nuevas "releases minor".
 - Mantenimiento adaptativo, de acuerdo a la evolución tecnológica (sistemas operativos, navegadores, etc – parches y nuevas versiones) y, en su caso, a la normativa legal vigente en cada momento.
 - Resolución de consultas sobre operatoria y explotación del programa (aspectos de tipo conceptual y de tipo informático).
 - Envío en formato electrónico de informe mensual con las actuaciones realizadas.

C.I.F. P-2813400-E