

Ajuntament de Granollers

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

DADES IDENTIFICATIVES DE LA LICITACIÓ

Objecte del contracte: **Contracte de Serveis per a la gestió integral de les denúncies de la policia local amb dispositius mòbils**

Novembre de 2021

ÍNDIX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE:	5
2. DOCUMENTACIÓ	6
3. NECESSITATS	6
4. OBJECTIUS A COMPLIR EN EL CONTRACTE	6
5. CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMARI DE BACKOFFICE	7
5.1. Modalitat	7
5.2. Integracions	7
5.2.1. Integració amb les aplicacions municipals de recaptació i tramitació d'expedients sancionadors	7
5.2.2. Integració amb el TPV amb PINPAD RedSys	8
5.2.3. Integració amb llistes de vehicles autoritzats i residents	8
5.2.4. Integració amb elements de control del municipi	8
5.2.5. Integració amb la Direcció General de Trànsit (DGT)	8
5.2.6. Integració amb els radars de TradeSegur	8
5.3. Funcionalitats	8
5.3.1. Recepció de les denúncies	9
5.3.2. Consulta de les denúncies	9
5.3.3. Obtenció de còpies de denúncies	9
5.3.4. Diferents legislacions	9
5.3.5. Traspàs automàtic de les denúncies al tramitador d'expedients sancionadors	10
5.3.6. Traspàs dels cobraments	10
5.3.7. Geolocalització dels smartphones en una mapa i consulta de l'històric d'ubicacions	10
5.3.8. Gestor de taules auxiliars	10

5.3.9. Generador d'alarmes.....	10
5.3.10. Llistes de control de matrícules especials.....	10
5.3.11. Seguretat.....	11
5.3.12. Auditoria.....	11
6. CARACTERÍSTIQUES DE L'APLICACIÓ MÒBIL DELS DISPOSITIUS MÒBILS.....	11
6.1. Sistema operatiu i instal·lació.....	11
6.2. Mode online i offline.....	11
6.3. Entrada de denúncies.....	11
6.4. Impressió de les denúncies.....	12
6.5. Captura de la matrícula amb la càmera de l'smartphone (OCR).....	12
6.6. Identificació del titular del vehicle.....	12
6.7. Comprovació a la DGT de vehicles en moviment.....	12
6.8. Comprovació de matrícules en llistes especials i alarmes.....	12
6.9. Cobrament de denúncies.....	13
6.10. Seguretat.....	13
7. CARACTERÍSTIQUES DELS DISPOSITIUS MÒBILS.....	13
8. CARACTERÍSTIQUES DE LES IMPRESSORES.....	14
9. PLA DE TREBALL.....	15
9.1. Fase 1: implantació del sistema.....	15
9.2. Fase 2: manteniment.....	15
9.2.1. Acords de nivell de servei (SLA's) a aplicar durant la fase de manteniment.....	16
10. PROTECCIÓ DE DADES I ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT.....	16

1. OBJECTE DEL CONTRACTE:

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte definir el contingut del contracte relatiu a:

Contracte de Serveis per a la gestió integral de les denúncies de la policia local amb dispositius mòbils

Aquest encàrrec comprèn la totalitat dels treballs objecte del contracte d'acord amb les prescripcions que conté aquest plec, el de clàusules administratives, el contracte signat entre les parts, i amb la normativa i la legislació vigents.

L'objecte del contracte és la implantació d'un nou Sistema d'informació per a la gestió integral de les denúncies de la policia local amb dispositius mòbils de l'Ajuntament de Granollers, seguint un model de prestació d'un servei de "Programari com a Servei" (SaaS) i un model de desplegament en núvol (cloud, en anglès), integrat pels components següents:

- Cessió d'ús d'un programari de backoffice per gestionar les denúncies, integrat amb les app's dels agents i el gestor d'expedients sancionadors de l'Ajuntament, durant el període d'execució del contracte.
- Cessió d'ús d'una aplicació mòbil (app) per als telèfons intel·ligents (smartphones) dels agents per a la interposició de denúncies per part de la policia local de Granollers, i altres tasques de control pròpies de la seva funció, durant el període d'execució del contracte.
- Posada a disposició dels agents de la policia local, en la modalitat de lloguer inclòs en el preu del contracte, de 12 dispositius mòbils amb les seves línies de dades per disposar de connexió a internet, amb un mínim de 8 Gb mensuals, durant el període d'execució del contracte.
- Posada a disposició dels agents de la policia local, en la modalitat de lloguer inclòs en el preu del contracte, de 6 impressores portàtils per connectar-se als dispositius mòbils, durant el període d'execució del contracte.
- Serveis d'hospedatge de la plataforma en el cloud de l'adjudicatari, durant el període d'execució del contracte.
- Serveis de parametrització, configuració, formació per a la posada en marxa de tota la solució.
- Serveis d'integració de la plataforma amb el sistema d'informació municipal de gestió d'expedients sancionadors i recaptació, així com amb la DGT i els radars Trucam II.
- Serveis de manteniment correctiu i evolutiu de tots els components del sistema objecte del contracte, a partir del moment de la seva implantació, durant el període d'execució del contracte.

2. DOCUMENTACIÓ

La documentació que haurà de prendre com a base el licitador per desenvolupar els treballs objecte de contractació són:

- El Plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCA)
- El present plec de prescripcions tècniques (en endavant PPT)
- La normativa vigent, tant obligatòria com recomanada, d'aplicació

L'existència de qualsevol error, omissió o modificació posterior de la legislació no recollida en aquest plec no eximeix a l'adjudicatari del compliment de les seves obligacions pel que fa al manteniment objecte de contractació. Tots els documents hauran de ser idonis i complets per al seu objectiu, abans de ser adoptats com a documents d'obligat compliment.

Cadascuna de les empreses que optin al procés de licitació del contracte hauran de presentar dos documents: una proposta tècnica i una proposta econòmica. En aquest plec tècnic s'especifiquen algunes de les característiques que concretament hauran de figurar en cadascun d'aquests dos documents. La concreció total dels mateixos està descrita en el Plec de Clàusules administratives Particulars del contracte.

3. NECESSITATS

Actualment, la policia local de Granollers, en l'exercici de les seves competències de denúncia de les infraccions que s'observen a l'espai públic, encara fa servir els talonaris de multes en format paper, donat que no disposa de cap software/aplicació mòbil que permeti gestionar-les electrònicament.

Existeix la necessitat de dotar a la policia local d'una aplicació mòbil (app) que permeti, a través d'un smartphone, poder efectuar electrònicament les consultes corresponents al vehicle, així com poder interposar la denúncia electrònicament, sense la necessitat d'emissió de les mateixes en paper per a la seva posterior tramitació de forma automatitzada, amb el gestor d'expedients sancionadors de l'Ajuntament de Granollers.

4. OBJECTIUS A COMPLIR EN EL CONTRACTE

Els objectius a assolir amb aquesta contractació són els següents:

- Facilitar la feina dels agents de la policia local.
- Reduir el risc d'errors que comporta l'expedició manual de les butlletes de denúncia.
- Oferir més facilitats a la ciutadania a l'hora de fer efectiu el pagament de les multes
- Agilitar la tramitació dels expedients sancionadors.

5. CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMARI DE BACKOFFICE

5.1. Modalitat

El model d'exploració serà en el núvol (cloud) on el suport lògic i les dades s'allotgen en servidors a càrrec de l'adjudicatari, al qual s'hi accedeix via Internet. L'empresa adjudicatària s'ocupa del servei de manteniment, de l'operació diària i del suport del programari usat.

El programari ha de tenir una versió web que sigui accessible des de qualsevol ordinador habilitat, amb les claus i contrasenyes/perfils d'usuari que siguin determinats per l'Ajuntament de Granollers, sense límit en la quantitat d'usuaris que hi puguin accedir concurrentment.

Les dades seran propietat de l'Ajuntament de Granollers i, durant el contracte o amb motiu de la seva finalització, l'Ajuntament de Granollers pot requerir a l'adjudicatari el traspàs de tota la informació a les bases de dades que indiqui l'Ajuntament de Granollers .

5.2. Integracions

El licitador haurà d'acreditar haver implantat amb èxit totes aquestes integracions en projectes anteriors. L'Ajuntament de Granollers podrà exigir la demostració d'aquestes integracions, prèviament a l'adjudicació del contracte.

5.2.1. Integració amb les aplicacions municipals de recaptació i tramitació d'expedients sancionadors

Actualment, l'Ajuntament de Granollers disposa de les **aplicacions GT-TRB i GT-Multas, ambdues de la plataforma GTWin de l'empresa T-Systems**, com a aplicacions de recaptació i tramitació d'expedients sancionadors, respectivament.

La plataforma objecte del contracte **s'ha d'integrar al 100 % amb aquestes dues aplicacions (GT-TRB i GT-Multas)**, de forma que han de poder generar sobre les mateixes, **en temps real**, els rebuts i els expedients de denúncia, amb les corresponents claus de cobrament en format quadern 60 modalitat 2 de l'any 2015 de la Sèrie normes i procediments bancaris de l'Associació Espanyola de la Banca (d'ara endavant, Quadern 60).

També s'han de poder aplicar, a partir dels pagaments dels ciutadans amb targetes bancàries des dels terminals dels agents, els **cobraments corresponents sobre els rebuts de recaptació**, en temps real un cop el TPV amb PINPAD hagi confirmat les operacions.

Aquesta integració s'ha de realitzar **via serveis web**, posats a disposició pel licitador en aquest mateix contracte. Aquests serveis web s'hauran d'instal·lar en el servidor amb sistema operatiu Linux que l'Ajuntament determini.

S'ha de preveure el funcionament en mode offline, en el cas que la connexió no estigui disponible temporalment, i la posterior actualització de la informació, un cop aquesta s'hagi restablert; o bé mitjançant càrregues a GTWin, si això no fos possible.

5.2.2. Integració amb el TPV amb PINPAD RedSys

Tal i com es detalla en el punt anterior, l'aplicació mòbil dels agents haurà d'estar integrada amb el TPV amb PINPAD RedSys per tal que els agents puguin cobrar les denúncies des dels dispositius mòbils amb els pinpads.

5.2.3. Integració amb llistes de vehicles autoritzats i residents

S'haurà d'integrar amb les **llistes de vehicles autoritzats i residents** que l'Ajuntament determini.

L'actualització d'aquestes llistes s'haurà de fer de forma periòdica i totalment automatitzada.

5.2.4. Integració amb elements de control del municipi

Ha de permetre integrar-se amb qualsevol element del municipi que es pugui implantar, com radars, càmeres, FotoVermell, o vehicles captadors de matrícules tipus DeltaCar, essent el sistema centralitzador de totes les denúncies i residents a nivell municipal.

5.2.5. Integració amb la Direcció General de Trànsit (DGT)

La plataforma s'haurà d'integrar en línia amb la DGT via ATEX 5, per poder obtenir informació dels vehicles: titular i adreça de notificació, situació de l'assegurança, ITV o requisitòries.

5.2.6. Integració amb els radars de TradeSegur

La plataforma s'haurà d'integrar amb els equips de captació i imposició de denúncies que disposa actualment la Policia Local (Radar Trucam II – Tradesegur).

5.3. Funcionalitats

El sistema ha d'incloure, com a mínim, les funcionalitats següents.

Totes les funcionalitats hauran d'haver estat desenvolupades en el moment de la presentació de l'oferta. L'Ajuntament de Granollers podrà exigir la demostració d'aquestes funcionalitats, prèviament a l'adjudicació del contracte.

5.3.1. Recepció de les denúncies

Ha de rebre les denúncies generades pels smartphones dels agents, i ha de generar un expedient amb les imatges enviades al sistema, contenint totes les dades necessàries per a la tramitació de l'expedient sancionador.

Les dades mínimes necessàries de la denúncia, que ha de contenir l'expedient sancionador, són les que es detallen en l'apartat "6.3 Entrada de denúncies".

5.3.2. Consulta de les denúncies

Ha de permetre verificar les denúncies, on es podran visualitzar totes les dades recollides pels agents així com les denúncies emeses, amb totes les dades i fotografies sense limitació de quantitat. La recerca es podrà fer per qualsevol dels camps de la denúncia.

S'han de poder obtenir llistats de les denúncies consultades, ordenats per qualsevol dels seus camps, i exportables a fitxers en format full de càlcul (com Microsoft Excel o LibreOffice Calc).

5.3.3. Obtenció de còpies de denúncies

Ha de permetre la generació en format PDF d'una copia de la denúncia generada pels agents.

5.3.4. Diferents legislacions

S'han de poder tramitar denúncies de les diferents infraccions i legislacions que estiguin definides en l'aplicació GT-Multas, i les futures que s'hi puguin incorporar.

Actualment es tramiten les legislacions següents:

- Reglament General Vehicles
- Reglament General de Circulació
- Ordenança Municipal Circulació
- Llei responsabilitat civil i assegurança circulació
- Reglament General Conductors
- Llei Seguretat Viària
- LO 4/2015 de Protecció de la Seguretat Ciutadana
- Ordenança de Civisme i Convivència Ciutadana
- Ordenança de Tinença, comerç i recollida d'animals
- Reglament Mercats Setmanals
- Reglament del Mercat de Sant Carles
- 08/2004 ACTIVITAT COMERCIAL
- Llei 13/2014 del 30 d'octubre , d'accessibilitat
- Llei 11/2009, de regulació dels espectacles públic
- Ordenança municipal d'espais d'ús públic
- Llei orgànica 4/2015
- DL 30/20 sancions incompliment mesures prevenció COVID19

5.3.5. Trasl·lat automàtic de les denúncies al tramitador d'expedients sancionadors

Els expedients de Trànsit seran tramitats pel propi ajuntament. Per tant, aquests expedients s'han de traslladar de forma automàtica a GTWin. En el cas dels titulars dels vehicles desconeguts, es farà una integració amb les prioritats següents: 1. Accés a la DGT via ATEX 5, recollint les adreces i generant una adreça de tipologia exclusiva de Multes (DGT). 2. Al padró de vehicles – IVTM 3. A les denúncies identificades en els últims 6-12 mesos. També hi ha d'haver l'opció de poder traspasar els expedients de forma manual mitjançant processos de càrregues.

5.3.6. Traspàs dels cobraments

Segons es detalla en el punt 6.2 d'integracions, els cobraments amb targeta bancària de les denúncies realitzades des dels dispositius mòbils s'han de poder aplicar en temps real sobre els corresponents rebuts de la recaptació. Però si això no ha estat possible, hi ha d'haver una forma d'aplicar aquests cobraments a posteriori, mitjançant càrregues del Quadern 60.

5.3.7. Geolocalització dels smartphones en una mapa i consulta de l'històric d'ubicacions

S'han de poder geolocalitzar els smartphones en un mapa, i poder consultar la seva ubicació en temps real, o en un històric de moviments.

5.3.8. Gestor de taules auxiliars

Ha de gestionar taules auxiliars per infraccions, carrers, agents, marques i models de vehicles, etc. Ha d'existir un manteniment de taules auxiliars per tal de poder codificar correctament les dades necessàries amb les dades de les denúncies. Aquestes dades es carregaran mitjançant fitxers oberts (CSV) per facilitar les tasques d'importació.

5.3.9. Generador d'alarmes

El sistema ha de ser capaç de generar i mantenir un fitxer amb dades de vehicles i tipus d'alarma, per a ser gestionades pels agents. Per exemple: infractor reincident, vehicle inclòs en llista de recerca, etc .

5.3.10. Llistes de control de matrícules especials

El sistema ha de ser capaç de generar i mantenir llistes amb dades de vehicles i titulars. Per exemple: grups de residents amb característiques especials, infractors reincidents, vehicles amb crida i cerca, vehicles robats, vehicles susceptibles d'estar abandonats, vehicles autoritzats, ...

L'aplicació del dispositiu mòbil ha de poder avisar quan es detecti algun vehicle inclòs en alguna de les llistes gestionades.

S'ha de poder guardar i visualitzar en un mapa el registre de localitzacions dels vehicles inclosos en les diferents llistes.

També ha de ser possible la càrrega inicial de les dades de les diferents llistes.

5.3.11. Seguretat

S'han de poder gestionar els usuaris i contrasenyes autoritzats per accedir a l'aplicació; i s'han de poder definir diferents perfils d'usuaris per poder limitar les accions que cada usuari pot realitzar.

5.3.12. Auditoria

S'han de guardar tots els canvis realitzats per poder realitzar registres d'auditoria.

6. CARACTERÍSTIQUES DE L'APLICACIÓ MÒBIL DELS DISPOSITIUS MÒBILS

L'aplicació mòbil que s'ha d'executar en els dispositius mòbils ha de tenir les característiques i funcionalitats següents.

Totes les funcionalitats hauran d'haver estat desenvolupades en el moment de la presentació de l'oferta. L'Ajuntament de Granollers podrà exigir la demostració d'aquestes funcionalitats, prèviament a l'adjudicació del contracte.

6.1. Sistema operatiu i instal·lació

L'aplicació mòbil (app) ha de funcionar amb les versions més actuals del sistema operatiu Android, i ha d'estar optimitzada per als dispositius de mobilitat (smartphones o tauletes).

Les actualitzacions de noves versions s'han de poder instal·lar de forma automàtica, sense la intervenció d'un tècnic especialitzat.

Els dispositius mòbils s'han de poder administrar remotament per part de l'adjudicatari.

6.2. Mode online i offline

Ha de poder treballar en mode online (amb connexió a internet), o bé en mode offline (sense connexió). En aquest segon cas, s'ha de poder sincronitzar la informació quan es restableixi la connexió.

També ha de poder treballar sense targeta de telefonia en el dispositiu mòbil.

6.3. Entrada de denúncies

Ha d'oferir un sistema àgil per poder introduir una denúncia en poc temps (menys d'1 minut).

Un cop entrada la denúncia, ha de generar un expedient, amb les dades del vehicle, lloc, tipus d'infracció, camp per observacions i prova documental (fotografies). Les fotografies han d'estar geo-

localitzades i signades amb un segell de temps per tal de garantir-ne la veracitat de la infracció. L'expedient ha d'incloure necessàriament:

- Codi agent
- Núm. d'expedient intern (es generarà automàticament).
- Data i hora de la denúncia.
- Matrícula, marca, model i color del vehicle denunciat
- Article infringit (vinculat al llistat d'infraccions)., legislació i import de la denúncia
- Lloc de la infracció: codi de la via i número de policia
- Observacions i camps per fotografies.
- Dades per al pagament bonificat de la denúncia.
- Notificació practicada en mà (SI/NO)

Per facilitar entrades repetitives de la mateixa infracció i lloc, hi haurà l'opció de copiar les dades de la denúncia anterior.

6.4. Impressió de les denúncies

Ha de poder imprimir les denúncies emeses, enviant les dades via bluetooth a la impressora portàtil de paper tèrmic (objecte també d'aquest contracte).

Ha de permetre imprimir denúncies en 4 idiomes (català, castellà, francès i anglès).

També s'han de poder reimprimir denúncies generades anteriorment, en cas de necessitat per pèrdua o deteriorament.

S'han de poder compartir impressores entre diferents dispositius mòbils.

6.5. Captura de la matrícula amb la càmera de l'smartphone (OCR)

Ha de disposar d'un sistema de reconeixement de caràcters òptic (OCR) per identificar les matrícules a través de la càmera / fotografia del dispositiu mòbil.

6.6. Identificació del titular del vehicle

S'ha de poder connectar amb la DGT per identificar el titular a partir de la matrícula.

6.7. Comprovació a la DGT de vehicles en moviment

Ha de poder fer comprovacions automàtiques de vehicles en moviment, a partir de les matrícules capturades, per obtenir la situació del vehicle segons la DGT (assegurança, ITV, requisitòries, ...).

6.8. Comprovació de matrícules en llistes especials i alarmes

Ha de poder comprovar si una matrícula està inclosa en alguna de les llistes definides de vehicles especials.

S'ha de poder activar l'emissió d'alertes si es detecta una matrícula inclosa en una llista determinada.

6.9. Cobrament de denúncies

S'han de poder generar claus de cobrament amb referències del quadern 60 modalitat 2 i 3.
S'han de poder cobrar denúncies amb targeta de crèdit.

6.10. Seguretat

Per motius de seguretat, en cas de pèrdua del terminal, les dades locals de l'aplicatiu han d'estar encriptades per tal d'impedir l'accés a dades sensibles o comprometre la seguretat del sistema.

El sistema ha de portar integrat una **capa de seguretat** que permeti bloquejar i filtrar les aplicacions accessibles per l'usuari.

7. CARACTERÍSTIQUES DELS DISPOSITIUS MÒBILS

S'hauran de posar a disposició dels agents de la policia local un mínim de **12 telèfons intel·ligents** rugeritzats amb les característiques i prestacions iguals o superiors a les següents:

Model: Tablet rugeritzada

Objectes addicionals: Llapis per usar la tauleta amb protecció IP68 i integrat a la funda de la tauleta

Certificació de protecció: IP68

Memòria: 4 Gb de RAM o superior

Pantalla: LCD 8 polzades amb resolució 1920 x 1200 o similar

Sistema operatiu: Android 10 o superior

Connectivitat:

2G, 3G, 4G

GPS & Glonass

Wifi: 802.11 a/b/g/n/ac/ax 2.4G+5GHz

Bluetooth 4.0 o superior

NFC

Processador: 2,7 GHz o superior

Bateria: Bateria substituïble

Càmera de fotografies:

Rear: 13 MP (AF/F1,9)

Front: 5MP (F2,2) o superior

Tots els dispositius hauran de tenir la corresponent funda i protecció de pantalla.

L'adjudicatari també haurà de proveir de les corresponents línies de dades per dotar de connexió a internet a tots els terminals mòbils.

Els contractes d'aquestes línies serà a càrrec de l'adjudicatari, així com el seu consum, amb un mínim de 8 Gb per terminal i mes.

8. CARACTERÍSTIQUES DE LES IMPRESSORES

S'hauran de posar a disposició dels agents de la policia local un mínim de **6 impressores portàtils ruggeditzades** amb les característiques i prestacions iguals o superiors a les següents:

Certificació de protecció: IP65

Sistema operatiu: Android 9

Impressió:

Impressió lineal tèrmica directa.

Ample d'impressió: 72 mm,

Velocitat d'impressió: 60 mm/s. amb bateria carregada.

Fiabilitat de capçal: 50 km de paper.

Memòria: 4 MB memòria Flash; 128 KB búfer de dades.

Comunicacions:

Bluetooth i WIFI

RS-232C i USB1.1 (2.0 compatible).

Bateria recarregable: 2.000 mAh, 7,4 V d'ions de liti.

Resistent a caigudes: 3 caigudes des de 1,2 m d'alçada per qualsevol costat i sobre terra de formigó.

Totes les impressores hauran d'incorporar el corresponent clip de cinturó.

L'adjudicatari haurà de proveir els rotlles de paper per a totes les impressores necessaris durant la duració del contracte.

9. PLA DE TREBALL

Per tal de donar compliment a l'objecte del contracte, l'execució del mateix ha d'estar dividit clarament en dues fases diferenciades però consecutives en el temps:

Fase 1: fase d'implantació del sistema

Fase 2: fase de disposició continuada del mateix un cop implantat (el manteniment).

9.1. Fase 1: implantació del sistema

En aquesta fase s'inclouran tots els treballs necessaris per a la posada en marxa de la solució proposada, amb un període d'execució màxim de **3 mesos** des de la data d'inici del contracte.

En la proposta tècnica que ha d'acompanyar a la documentació de la licitació caldrà detallar la planificació amb el calendari executiu de les diferents tasques a executar.

En concret:

- Consultoria
- Configuració i integració
- Instal·lació
- Posada a disposició dels diferents terminals i impressores
- Formació i assistència tècnica: el licitador haurà d'especificar el plantejament per a la necessària formació i capacitat en la nova plataforma, de l'equip que l'Ajuntament de Granollers determini, en cadascun dels diferents perfils: personal tècnic, gestors de back-office i agents.
- Posada en marxa

9.2. Fase 2: manteniment

Un cop implantada i posada en marxa la solució, començarà la **fase de manteniment**, la qual tindrà una durada de **24 mesos** de manteniment obligat, i **12 mesos** més prorrogables.

La fase de manteniment inclourà:

- Els serveis d'allotjament dels servidors
- Correcció, evolució i actualització del programari de backoffice.
- Correcció, evolució i actualització de les aplicacions mòbils instal·lades en els dispositius mòbils (adaptació a les noves versions d'Android).
- Atenció i resolució de qualsevol incidència del sistema o dubte que impedeixi el correcte funcionament del terminal per denunciar, o de la plataforma de backoffice.
- Connexió remota dels tècnics de l'empresa adjudicatària per visualitzar i resoldre qualsevol dubte o incidència.
- Formació als usuaris de les noves funcionalitats o modificacions produïdes com a conseqüència de les activitats de manteniment anteriors.
- Manteniment dels terminals i impressores mòbils.
- Serveis de connexió dels dispositius mòbils a internet.

En la proposta tècnica que ha d'acompanyar la documentació de la licitació caldrà descriure en què consistiran aquests serveis de suport i manteniment.

9.2.1. Acords de nivell de servei (SLA's) a aplicar durant la fase de manteniment

Es defineixen tres tipus d'incidències, segons el grau d'afectació al servei i, per cadascun, diferents temps de resposta màxim, dins l'horari laboral:

- Incidència crítica: la totalitat del sistema o algun dels mòduls d'ús continuat no funciona, ja sigui per un problema general del programari o del maquinari de l'adjudicatari, o per un problema de comunicacions amb els seus servidors imputable a l'adjudicatari. Temps de resposta màxim: 4 hores.
- Incidència greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal. Temps de resposta màxim: 8 hores.
- Incidència lleu: Qualsevol altra incidència en el sistema que no es considera crítica ni greu. Temps de resposta màxim: 24 hores

10. PROTECCIÓ DE DADES I ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT

L'adjudicatari, en qualitat d'encarregat de les dades de caràcter personal objecte del contracte, únicament tractarà aquestes dades de conformitat amb les instruccions donades per l'Ajuntament, i en cap cas les utilitzarà o aplicarà per a una finalitat diferent a la que fa referència el contracte, ni les comunicarà a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, exceptuant aquells casos en que sigui obligatori per llei.

L'adjudicatari garanteix la confidencialitat i seguretat de les dades emmagatzemades en el servidor, el programari i la base de dades, per tal que només siguin accessibles als usuaris autoritzats per l'Ajuntament, així com l'adopció de les mesures de seguretat adients a les dades de caràcter personal de les quals els fa el tractament, i tot això de conformitat amb la vigent legislació de protecció de dades de caràcter personal.

Com encarregat del tractament de les dades de caràcter personal l'adjudicatari està subjecte a les disposicions sobre protecció de dades establertes en el Reglament Europeu de Protecció de dades Personals, Reglament 2016/679, de 27 d'abril, com també en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

L'adjudicatari ha d'atendre també a les disposicions de seguretat establertes en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.