PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ INFORMATITZADA DE LA POLICIA LOCAL: DISPOSITIU DE RECURSOS PER AGENTS (DRAG)

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec de condicions és la definició dels requeriments per a la contractació del manteniment i suport operatiu del programari de gestió informatitzada de la Policia Local de Castelldefels: DRAG.
L'aparició de noves tecnologies, el compliment de noves normatives i les necessitats actuals de la Policia Local fan que sigui necessari tenir un manteniment del programari que dona suport informatitzat a la gestió de cossos de policia i vigilància municipal.

Per aquestes raons, s'ha d'assegurar el funcionament una vegada finalitzat el període de garantia d'aquests aplicatius. Aquesta seguretat s'aconsegueix contractant aquest servei per tal de solucionar les possibles incidències o avaries tant de programari (software) com de maquinària (hardware) en el menor temps possible, així com pel manteniment evolutiu de les aplicacions tant a nivell tecnològic com a nivell normatiu (ha d'adaptar-se constantment a la legislació vigent, especialment tot el relacionat amb l'administració electrònica) i aconseguir que el temps de disponibilitat de les aplicacions addicionals sigui el més alt possible.

Els destinataris dels serveis són els agents, els serveis administratius i els responsables tècnics de la Policia Local de l'Ajuntament de Castelldefels.

El programari DRAG està instal·lat actualment als llocs del nostre departament tècnic, a les pròpies instal·lacions informàtiques de l'Ajuntament i als servidors de l'empresa subministradora i està operatiu a la Policia Local de Castelldefels des de l'1 de desembre de 2017.

El número de llicències en vigor actualment és de 140 efectius/usuaris, s'ampliarà a 150 llicències i es realitzarà la posada en marxa i integració del mòdul DGT (Direcció General de Trànsit).

2.- UBICACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Dependències de la Prefectura de la Policia Local de Castelldefels, plaça Esperanto, 4.

3.- TERMINIS DE SUPORT, MANTENIMENT I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

Durant el període en vigor del contracte l'adjudicatari garantirà el bon funcionament del programari, amb les configuracions realitzades per proveir les funcionalitats esperades, així com les activitats requerides per restituir el normal funcionament.

Suport i manteniment :

Resposta tècnica remota immediata a les incidències per problemes informàtics i software (no hardware) des de la notificació de la mateixa (telèfon o web de 09:00h a 23:00h. a tots els usuaris, tots els dies de l'any.

Servei d'emergència per avaria tècnica o consultes urgents: 24 hores els 365 dies de l'any.

Resposta tècnica a la resolució d'incidències: 24 hores per a la resolució d'avaries importants o greus, des de la notificació de la mateixa (telèfon o web).

4.- DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMARI DRAG I MÒDULS

DRAG (Dispositiu de Recursos per a Agents) és un programa informàtic per a la gestió de cossos de policia i vigilància municipal. És una aplicació **WEB** que no requereix de cap instal·lació a l'ordinador i alhora permet treballar amb dispositius mòbils (tauletes i telèfons). Tan sols és necessari un navegador web o una aplicació mòbil, independentment del dispositiu i la ubicació, l'experiència d´ús és la mateixa en qualsevol tipus de dispositiu.
Els agents a més de poder introduir els serveis des de l'aplicació e incorporar fotografies d'incidències o infraccions des del lloc dels fets, també poden consultar el seu calendari laboral, sol·licitar canvis de torn, llicències o consultar les seves citacions judicials.
És un aplicatiu eficient, es requereixen pocs recursos per part de l'Ajuntament, i un nul manteniment de la plataforma.
La seva arquitectura *cloud* basada en microserveis garanteix la màxima eficiència i rendiment, també aporta un extra de seguretat enfront de ciberatacs.
El programari s'adapta a les necessitats i particularitats de cada municipi i corporació, sent completament integrable, gràcies a la seva WebAPI que permet integracions amb qualsevol programari/servei extern: padró municipal, DGT, marcatge, etc.

MÒDULS:

1.SERVEIS
Seguretat Ciutadana
Registres de les novetats diàries, planificació de serveis futurs.

1.1 Novetats :
1.1.2 Actuacions
1.1.3 Planificacions

Sala
Gestió d'efectius en temps real

1.2 Tele Alarmes : sistema d'alerta ciutadana DRAGAlert

Arxiu
Registre de subjectes – persones, vehicles i entitats – enllaçats i relacionats amb la resta de mòduls del programari:

1.3 Persones
1.4 Entitats
1.5 Vehicles
1.6 Animals
1.7 Gestió de dades relacionades
1.8 Gestió de fets vinculants

GEO localització: Eines de gestió geogràfica, posicionament GPS, definició de perímetres, per gestió del territori d'actuació:

1.9 Guia de carrers
1.10 DRAGPoint

2. Policia Trànsit
Registre de tot el referent a sinistres, disciplina viària, croquis, denúncies, grua, dipòsit de vehicles, talls de via pública, etc.

2.1 Accidents
2.1.1. Croquis d'accidents de trànsit
2.2 Denúncies de vehicles (inclou arxiu de càrrega WTP-Diputació BCN)

2.3 Grua
2.4 Dipòsit de vehicles
2.5 Vehicles abandonats
2.6 Talls via pública

3. Judicial
Registre de les actuacions en col·laboració amb els òrgans judicials.
3.1 Llibre d'atestats
3.2 Citacions judicials / comunicacions
3.2.1 Citacions a particulars
3.2.2 Citacions a agents
3.3 Identificacions
3.4 Dipòsit detinguts

4. Recursos Humans.
Gestió de quadrant dels efectius amb possibilitat d'accés de cada usuari amb la seva informació personal i incidències laborals.
4.1 Personal
4.2 Control de presència
4.2.1 Llicències i absències
4.2.2 Treballs extraordinaris
4.2.3 Canvi de festa
4.3 Quadrant de servei
4.3.1 Confecció
4.3.2 Canvis
4.4 Conveni
4.5 Serveis mínims
4.6 Plusos

5. Policia Administrativa
En compliment amb les ordenances municipals, suport a l'Ajuntament i amb altres organismes públics.
5.1 Actes administratives
5.2 Guals
5.3 Tinença d'animals

6. Serveis Generals
6.1 Agenda
6.2 Comptabilitat
6.3 Objectes trobats

7. Recursos materials
Gestió i control intern de les armes i vestuari policial.
7.1 Armes
7.2 Vestuari

8. Documentació
8.1 Registre de documents
8.2 Gestor de continguts
8.3 Taulell informatiu

9. Eines Administrador

9.1 Configuració menús desplegables
9.2 Perfils usuaris
9.3 Control d'accessos usuaris

5.-.DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Aquest servei de manteniment d'aplicacions ha d'incorporar :

Instal.lació llicències per a 150 usuaris.

Manteniment i actualització de programari, assolint la integració amb la resta d'aplicacions corporatives i la correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció dels aplicatius.

Serveis de consulta sobre qüestions de manteniment, instal·lació i explotació del productes contractats i servei d'atenció de consultes tècniques i/o funcionals encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari.

Suport d'ajuda telefònica o telemàtica mitjançant la plataforma on-line (a tots els usuaris), suport d'ajuda presencial (en el cas que sigui necessària per a la correcta utilització del programari) i servei d'emergència per avaria tècnica per tal de solucionar les possibles incidències o avaries tant de programari com de maquinari en el menor temps possible, així com pel manteniment evolutiu de les aplicacions tant tecnològic com normatiu. Tot això, dins dels terminis establerts en el punt 3.

El lliurament de les actualitzacions del programari que incloguin l'esmena de disfuncions, millores tècniques o funcionals, el lliurament de mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes i el lliurament de nous mòduls necessaris pel bon funcionament del servei de la Policia Local.

Servei de formació i manuals sobre noves versions dels aplicatius.

Servei d'API PREMIUM per consultes externes i integracions amb altres programaris, amb interlocució i mecanismes de comunicació disponibles amb els sistemes objectes de la integració.

Adaptació a canvis operatius i a canvis de Legislació, tant del programari com de les actualitzacions de les versions, , facilitant en tal cas, la documentació relativa a tal innovació.

Cessió de dades amb altres CCFFSS, llicència per tot el personal adscrit al cos en qualsevol terminal fix o mòbil que la prefectura determini sempre que compleixen els requisits tècnics del programari DRAG i allotjament de dades als servidors dedicats de l'empresa proveïdora.

Documents incorporats al programa amb el logotip de la Policia Local de Castelldefels (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.) i guia de carrers de Castelldefels incorporada a la seva base de dades.

6.- PROCÉS DE LEGALITZACIÓ ADMINISTRATIVA DEL PROJECTE

L'empresa contractista haurà de complir amb la legalització del programari de gestió informatitzada garantint el compliment de tota la legalitat vigent en normes referents a Llei de Protecció de Dades i facilitarà a l'Ajuntament de Castelldefels tots els documents contractuals necessaris.

7.- CONTROL DELS TREBALL REALITZATS

L'empresa contractista haurà de tenir una planificació dels treballs que inclogui les tasques a desenvolupar i tots els ítems a contemplar per a la correcta implantació del servei. La qual serà vinculant per la correcta execució del contracte. Es presentarà com a documentació prèvia amb la adjudicació del contracte.

Tots els documents, desenvolupaments i productes resultants dels treballs realitzats, en el marc del projecte, seran propietat de l'Ajuntament de Castelldefels.

8.- CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa contractista ha de protegir la informació confidencial pròpia o la que se li confiï, i ha d'evitar enviar-la a l'exterior mitjançant suports materials, o a través de qualsevol mitjà de comunicació, inclosa la simple visualització o l'accés.

Els equips humans de l'empresa contractista hauran de guardar, per temps indefinit, la màxima reserva i no divulgar ni utilitzar directament ni a través de terceres persones o organitzacions, les dades, els documents, les metodologies, les claus, les anàlisis, els programes i altra informació a la qual tinguin accés durant la participació als treballs objecte d'aquest plec, tant en suport material com electrònic.

L'empresa contractista assumeix directament les responsabilitats que es poguessin derivar per qualsevol causa en la intervenció de qualsevol membre dels seus equips humans assignats al servei.

En cap cas s'autoritza a l'empresa contractista perquè els seus equips humans:

- Transfereixin fitxers a terceres parts no autoritzades per l'Ajuntament.
- Transmetin o rebin arxius que infringeixin la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

En cas que la informació sigui confidencial d'una manera crítica, en acabar la jornada laboral es destruiran tots els documents impresos.

L'Ajuntament, a través dels mecanismes formals i tècnics que consideri oportuns, ja sigui de forma periòdica o quan, per raons específiques de seguretat o del servei, resulti convenient, verificarà la correcta utilització dels recursos informàtics (aplicacions i dades situades en els sistemes d'informació i comunicació) per part del personal de l'empresa contractista.

En cas d'apreciar que algú del personal de l'empresa contractista utilitza incorrectament aplicacions i/o dades, així com qualsevol altre recurs informàtic, se li comunicarà aquesta circumstància i rebrà la formació necessària per al correcte ús dels recursos.

En cas d'apreciar mala fe amb la incorrecta utilització de les aplicacions i/o dades, principalment, així com de qualsevol altre recurs informàtic, l'Ajuntament exercirà les accions que legalment li emparin per a la protecció dels seus drets.

A causa de la pròpia evolució de la tecnologia i les amenaces de seguretat, o les noves aportacions legals en la matèria, l'Ajuntament es reserva el dret a modificar aquesta política quan sigui necessari durant la vida del contracte. Els canvis en aquesta política es comunicaran a l'empresa adjudicatària pels mitjans que es considerin pertinents.

9. FACULTAT D'INSPECCIÓ

L'Ajuntament podrà inspeccionar en tot moment el personal i el seu treball en tot el que estableix el present Plec, així com comprovar el servei realitzat quan ho consideri oportú.

L'Ajuntament es reserva el dret de poder realitzar fins a dues auditories anuals i permetre la reconducció de qualsevol desviament que pugui sorgir.

10.- SEGUIMENT I CONTROL

L'Ajuntament, aportarà el suport del departament d'informàtica per a totes les qüestions tècniques referents al manteniment i suport del programari, també designarà un interlocutor amb l'empresa per a coordinar les tasques de formació i operació del programari a nivell funcional.

El responsable del contracte a nivell tècnic de l'Àrea d'Informàtica serà el Sr. Jose Antonio Martinez Vera i, com a responsable funcional, L'Inspector Cap de la Policia Local el Sr. Raúl Vergel Blanes o el càrrec de policia en el que delegui.

Els responsables del contracte disposaran durant l'execució de totes les atribucions no reservades a l'òrgan de contractació i comprendrà, almenys, els objectius i les funcions següents:

a) Objectius:

- Garantir l'execució conforme al contracte.
- Precisar els termes de l'execució.
- Comprovar el compliment de les normes a què se subjecta la prestació contractada.
- Constatar la comissió possible d'infraccions administratives o incompliments contractuals i traslladar la seva notícia a l'autoritat que correspongui.
- Verificar els actes de reconeixement d'obligacions, sens perjudici de les normes i actes generals pressupostaris.

b) Funcions:

- Inspeccionar els béns i drets adscrits, afectes o vinculats al contracte.
- Formular requeriments sobre correcció de deficiències en la prestació.
- Elevar a l'òrgan de contractació i a la direcció de l'execució del contracte, segons correspongui, la iniciativa per a l'actuació de potestats administratives o la presa d'altres mesures.
- Exigir al contractista qualsevol antecedent documental que esdevingui transcendent per a verificar el compliment de les obligacions al seu càrrec.

L'Inspector Cap de la Policia Local