



EXPEDIENT PX MIXT 06_23 (202300004346G)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MIXTA DE LA IMPLANTACIÓ I SUBMINISTRAMENT D'UN SISTEMA INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE GESTIÓ POLICIAL I DE SERVEI DE MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I SUPORT A L'USUARI EN MODALITAT SAAS.



INDEX

Clàusula 1.- ANTECEDENTS.....	4
1.1 Necessitats a satisfer	4
1.2 Situació actual	4
Clàusula 2.- REQUISITS DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ	4
2.1 Funcionalitats genèriques	4
2.1.1 Llicenciament	6
2.1.2 Volumetria	6
2.2 Funcions i/o mòduls del sistema d'informació	6
2.2.1 Serveis	8
2.2.2 Arxiu	9
2.2.3 Trànsit	12
2.2.4 Policia Administrativa	17
2.2.5 Policia Judicial.....	20
2.2.6 Geolocalització.....	21
2.2.7 Recursos Humans.....	21
2.2.8 Recursos Materials	25
2.2.9 Eina geogràfica	27
2.2.10 Eines d'administració	28
2.2.11 Altres funcionalitats	29
2.2.12 Portal de l'agent	30
Clàusula 3.- REQUISITS DE FORMACIÓ I CONSULTORIA	31
3.1 Formació inicial.....	31
3.2 Formació continua	31
Clàusula 4.- REQUISITS JURÍDICS	32
Clàusula 5.- REQUISITS TECNOLÒGICS.....	33
5.1 Centre de procés de dades	33
5.2 Disponibilitat i rendiment.....	34
5.3 Entorn tecnològic.....	34
5.4 Requisits Integracions amb altres sistemes d'informació	35
Clàusula 6.- REQUISITS DE QUALITAT	37
Clàusula 7.- REQUISITS DE SEGURETAT	37



Clàusula 8.- MIGRACIÓ	40
Clàusula 9.- LLICENCIAMENT	40
Clàusula 10.- PLANIFICACIÓ I IMPLANTACIÓ	40
Clàusula 11.- FORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA DEL CONEIXEMENT I DOCUMENTACIÓ	42
Clàusula 12.- SUPORT I MANTENIMENT	42
Clàusula 13.- SLAs	43
13.1 Penalitzacions per incompliment dels SLA.....	45
13.1.1 Incidències crítiques.....	45
13.1.2 Incidències no crítiques.....	45
Clàusula 14.- PROPIETAT DE LES DADES I RETORN DEL SERVEI.....	46
Clàusula 15.- EQUIP DEL PROJECTE.....	46

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MIXTA DE LA IMPLANTACIÓ I SUBMINISTRAMENT D'UN SISTEMA INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE GESTIÓ POLICIAL I DE SERVEI DE MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I SUPORT A L'USUARI EN MODALITAT SAAS.

EXPEDIENT PX MIXT 06_23 (202300004346G)

Clàusula 1.- ANTECEDENTS

1.1 Necessitats a satisfer

L'Ajuntament del Gavà, com a administració pública dirigida a donar serveis als ciutadans i a l'interès general, es deu als principis d'eficàcia i eficiència. Això està comportant en els darrers temps canvis substancials en l'estructura organitzativa de l'administració, en la forma en què s'entén l'activitat administrativa i en la manera en què es gestionen els recursos humans.

És necessari per tant, una gestió innovadora i tecnològicament avançada del capital humà per tal de fer efectiva la modernització de les administracions, i per fer-ho cal disposar de les eines necessàries. En aquest sentit és objecte d'aquest plec tècnic definir les condicions de contractació d'un programari per a la gestió integral de la Policia Local.

1.2 Situació actual

El servei de la Policia Local de l'Ajuntament del Gavà disposa d'una plantilla aproximada de 100 persones treballadores. El programes actuals rellevants per aquesta licitació són els següents:

- Programari Helios, amb el que es realitza la gestió actual de la Policia Local. Aquest programari és de l'empresa TIBIDABO EDICIONES
- Padró d'habitants de l'empresa T-SYSTEMS.
- Registre d'entrada i sortida de l'empresa T-SYSTEMS.
- Base de dades de tercers (persones) i base de dades ciutat (carrerer, trams, i adreces) de l'empresa T-SYSTEMS
- Bases de dades d'empreses/comerços pròpia (CRM Desenvolupat internament)
- Cadastre municipal gestionat amb l'eina GTWIN de T-SYSTEMS
- Centralita CISCO IP: Cisco Unified CM Administration, system version: 11.5.1.13901-3 .

Clàusula 2.- REQUISITS DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ

2.1 Funcionalitats genèriques

El servei serà en la modalitat SaaS (Software as a Service), que inclourà:



- a) Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any.
- b) Manteniment de les còpies de seguretat (mínim retenció 30 dies).
- c) Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- d) Manteniment evolutiu: En funció de l'evolució de les necessitats del sistema d'informació de gestió policial. Qualsevol canvi legal que afecti a la gestió policial, caldrà que es vegi reflectit al sistema d'informació.
- e) Totes les llicències necessàries de servidor.
- f) El sistema d'informació ha de ser 100% WEB
- g) La URL d'accés a l'aplicació sempre es produirà mitjançant el protocol HTTPS, garantint el xifrat de les comunicacions.
- h) L'accés a l'aplicació mitjançant navegador només es permetrà per a IP registrades. En el cas de l'accés des de dispositius mòbils, el sistema mantindrà un registre de dispositius habilitats, i negarà l'accés a dispositius mòbils que no estiguin donats d'alta al sistema amb una clau única.

El sistema proposat ha de complir amb les següents funcionalitats:

- Ha de ser multiusuari.
- Accessible totalment mitjançant web HTTPS amb un domini tipus <https://xxxx.gava.cat>
- La compatibilitat i el correcte funcionament de l'aplicació estarà garantit, com a mínim, per les dues últimes darreres versions d'almenys dos dels següents navegadors d'internet: Google Chrome, Mozilla Firefox i Microsoft Internet Explorer/edge. Ha d'estar adaptat a dispositius mòbils: smartphones i tablets, amb els sistemes operatius iOS o Android.
- Ha de disposar d'una eina que permeti generar informes de manera senzilla i intuïtiva. Aquests informes han de poder tenir un únic propietari o ser compartits amb altres usuaris. Ha de permetre la generació de plantilles.
- Comptarà amb funcionalitats d'edició de Windows (copiar, enganxar, etc.) Ha de permetre la sortida de documents en format Microsoft Excel, Word, PDF, etc. Sempre en les seves versions més actualitzades.
- Ha de disposar d'un manual d'usuari en línia.
- L'idioma de la interfície ha d'estar disponible, com a mínim en català i castellà.
- Ha de disposar d'un sistema de gestió interna d'avisos i notificacions.
- Sistema responsiu que permeti accedir des de qualsevol dispositiu, ja sigui ordinador, mòbil o tauleta adaptant-se en funció de la resolució del dispositiu i específicament per a mòbils i tauletes SAMSUNG.



- El licitador ha de proposar el tipus d'equipament mòbil que és adient per l'ús de la seva aplicació en mobilitat. Per tant, s'ha d'especificar, a la memòria tècnica que els licitadors hauran de presentar al SOBRE ÚNIC:
 - a. Models de telèfons mòbils amb els requisit mínims compatibles amb la plataforma del licitador.
 - b. Model de tauletes amb requisit els requisit mínims compatibles amb la plataforma del licitador.
 - c. Model d'impressores en mobilitat.
 - d. Fundes i suports per vehicles.

2.1.1 Llicenciament

Per tots els mòduls que integren el sistema, el licitador haurà de proporcionar 100 llicències NOMINALS de dret d'ús i accés, en qualsevol terminal fix o mòbil d'acord amb les indicacions tècniques del programari.

2.1.2 Volumetria

El sistema objecte del contracte no tindrà cap limitació a nivell de volum de base de dades emmagatzemada, de consum de recursos TIC o de còpies en el format SaaS. Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars. No es requerirà cap llicenciament ni programari addicional per les funcionalitats requerides per aquest plec.

2.2 Funcions i/o mòduls del sistema d'informació

Els licitadors hauran d'incloure al SOBRE ÚNIC una memòria tècnica on es detallin a títol d'exemple l'agrupació de les diferents funcionalitats en els mòduls següents, essent possible que el licitador pugui presentar en la seva plica una organització alternativa, però en tot cas haurà de contenir totes i cadascuna de les funcionalitats enumerades a continuació.

Aquesta memòria tècnica no serà objecte de valoració, però sí que s'haurà de presentar obligatòriament. La no presentació d'aquesta memòria tècnica suposarà l'exclusió del licitador.

El contractista estarà obligat, com a mínim, a facilitar un programari que inclogui les següents funcionalitats.

Serveis

- Novetats

Arxiu

Ajuntament de Gavà



- Persones
- Vehicles
- Entitats
- Animals
- Carreró
- Fets vinculats

Trànsit

- Accidents i croquitzador
- Denúncies
- Grua
- Dipòsit de vehicles
- Talls i Ocupacions de via pública
- Vehicles abandonats
- Guals

Polícia administrativa

- Actes administratives
- Registre de documents
- Objectes trobats

Polícia judicial

- Llibre-registre d'atestats
- Dipòsit de detinguts
- Identificacions
- Citacions i altres comunicacions

Recursos humans

- Personal
- Permisos
- Taulell informatiu
- Llicències i absències
- Treballs extraordinaris
- Plusos
- Quadrant de servei
- Canvis de torn
- Ajust horari
- Serveis mínims

Geolocalització

- Mapa digital
- Perímetres

Recursos materials

- Gestió d'armes

- Gestió d'uniformitat, material o vestuari
- Vehicles

Eines d'administració

- Formació
- Cursos
- Gestor de continguts
- Documents personalitzats
- LOGs/Auditoria: Hem de tenir traçabilitat d'accessos i accions sobre les dades identificades per usuari nominal.
- Terminals mòbils

Cercador potent

Altres funcionalitats

Aquestes funcionalitats també seran disponibles amb l'App d'Android subministrat per la mateixa empresa.

2.2.1 Serveis

Aquest grup inclou el mòduls de:

➤ Novetats

Ha d'incloure el registre d'actuacions i planificacions diàries de la policia local. S'han de veure reflectits els següents camps:

Número de servei

- Data i hora del servei
- Hora inici i final de l'actuació
- Nivell d'urgència
- Dades del comunicant
- Dades de persones, vehicles i entitats implicades
- TIPs actuants
- Resum del fet
- Cronologia o informe complet de l'actuació
- Lloc dels fets
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc del fet
- Classificacions de l'actuació segons la seva naturalesa
- Es mostren les coordenades X Y de la posició GPS
- L'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat.
- Classificació configurable en 2 nivells (Capítol + Subcapítol)



- Descripció de “Resultat” relativa a l’actuació per les estadístiques de serveis “Realitzats”, “No realitzats” i “Anul·lats”.
- Corrector ortogràfic amb el navegador web Chrome
- Vinculació amb el mòdul **d’Actes Administratives**
- Identificació d’altres cossos de seguretat o emergències actuant.
- Eines per la configuració de menús desplegable

Al mateix **mòdul de Novetats** hi haurà una funcionalitat específica per les **Planificacions** pels esdeveniments i serveis futurs:

- Àgil pel que fa a operativitat
- La generació de planificacions es replica de forma automàtica
- Concreció de dies i hores del servei planificat
- Es mostren automàticament en el torn que es realitza el servei
- Contingui específicament camps relatius a: Resum de la planificació, lloc, geolocalització, data i hora d’afectació i número del servei.
- Es poden eliminar les planificacions en el suposat que s’anul·li per endavant un servei programar i això no apareixerà en el torn d’afectació.
- A més de les prestacions anteriorment esmentades, l’aplicatiu ha d’incloure:
 - Bloqueig de registres per evitar la seva modificació excepte per usuaris autoritzats.
 - Marcador de “Seguiment” per serveis concrets.
 - Possibilitat d’annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
 - Confecció automàtica d’estadístiques i llistats.
 - Distribució d’intervencions, segons els paràmetres sol·licitats, sobre mapa digital per zones, barris o districtes.
 - Possibilitat d’annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)

2.2.2 Arxiu

Aquest grup inclou les dades identificadores de persones físiques, jurídiques, animals i localitzacions:

➤ **Persones**

El fitxer de persones físiques conté els camps de:

- Filiació completa (dades personals)
- Telèfons
- Adreces de correu electrònic
- Possibilitat d’annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)

- Es poden habilitar enllaços amb les dades del padró municipal.
- Històric de domicilis
- Observacions

➤ **Entitats (interoperable amb el registre propi de l'Ajuntament de Gavà)**

El fitxer de persones jurídiques, empreses, associacions, i altres institucions conté els camps de:

- Dades d'identificació
- Tipus d'activitat
- Telèfons
- Adreces de correu electrònic
- Dades dels titulars (físics o jurídics)
- Dades dels responsables
- Observacions
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Geolocalització d'entitats sobre mapa digital

➤ **Vehicles**

Conté els camps i funcionalitats de:

- Matrícula
- Bastidor
- Marca
- Model
- Color del vehicle
- País
- Tipus de combustible (no servirà per estadístiques i controls de contaminació)
- Dades del titular (físic o jurídic)
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.



- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Possibilitat d'extracció d'identificacions de plaques de matricules per poder compartir amb altres policies locals
- Connexió amb les bases de dades de la DGT mitjançant el certificat digital de l'ajuntament.
- Observacions

➤ Animals (interoperable amb base de dades cens municipal, CENANI)

Pel registre i gestió de la tinença d'animals. Entre altre, conté les dades de:

- Xip identificació
- Tipus d'animal
- Raça
- Dades del propietari
- Perillositat
- Vacunacions
- Assegurança de responsabilitat civil
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Llistats i estadístiques

➤ Gestió de dades relacionades

La funció d'aquest mòdul és la de buscar i mostrar automàticament relació de persones, vehicles i entitats amb qualsevol informació introduïda a l'aplicatiu:

- Permet buscar i mostrar automàticament relacions utilitzant també dades:
 - Direccions postals
 - Adreces de correu electrònic
 - Números de telèfon



- S'utilitza igualment per localitzar i eliminar registres duplicats de persones, vehicles i entitats. En la mateixa operació es traspassa automàticament la informació vinculada del registre duplicat al registre correcte.

➤ Carreró

Incorpora totes les vies de la població amb els següents camps i prestacions:

- Tipus de via (Plaça, carrer, avinguda...)
- Nom de la via
- Codi postal
- Eines per modificar els noms i tipus de vies
- Eines per afegir noves vies

2.2.3 Trànsit

Grup de mòduls específics en matèria de **Trànsit** amb les següents prestacions:

➤ Accidents

Per registrar i gestionar les actuacions de la policia local en aquests sinistres i conté els camps i funcionalitats:

- Numerador automàtic d'accidents
- Dades del vehicle sinistrat
- Dades del conductor
- Dades dels acompanyants
- Dades dels testimonis
- TIPs actuant
- Definició de les unitats implicades
 - Vehicles
 - Vianants
 - Mobiliari (privat o públic)
 - Animals
 - Entitats
- Tipus de vehicle implicat
- Lloc de l'accident

Ajuntament de Gavà



- Causes
- Descripció de l'accident
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,
- xlsx, txt, pdf, etc.
- Generació de llistats i estadístiques
- Informe tècnic de l'accident per jutjats o companyies d'assegurances
- Generació automàtica de mapa digital de sinistralitat
- Resultats proves d'alcoholèmia
- Resultats proves de drogues
- Graus de lesió dels afectats
- Incorporem a les unitats implicades la figura de "Testimoni de l'accident"
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Es mostren es coordenades X Y de la posició GPS
- L'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat
- Danys materials
- Dades companyies asseguradores
- Incorporació corrector ortogràfic amb el navegador.

➤ Croquis

Senzill croquitzador editable via web HTML5 i molt fàcil d'utilitzar:

- Croquis de sinistres
- Croquis per a talls de carrer o altres activitats a la via pública
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.

➤ Denúncies de trànsit

Aquest mòdul registra i gestiona aquestes infraccions i conté els camps i funcionalitats de:

- Número de denúncia (configuració manual / automàtica)
- Data i hora de la infracció



- Dades del vehicle
- Dades del titular del vehicle
- Dades de l'infractor
- TIP denunciante
- Lloc de la infracció
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc de la infracció
- Sistema d'exportació amb configuració per derivar les infraccions a la Diputació de Barcelona com a organisme gestor de les sancions
- Inclou el nomenclàtor del RGC i les ordenances de trànsit que facilita el propi ajuntament
- Facilitar APP que permeti operar amb el mòdul de denúncies de vehicles in situ, amb qualsevol terminal mòbil Android versió 8 o superior amb connexió a dades
- Impressió de denúncies amb impressora tèrmica portàtil connectada per Bluetooth al terminal mòbil
- Generació de rebut de cobrament
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Eines per modificar i afegir articulats
- Llistats i estadístiques de denúncies
- Distribució de denúncies, sobre el mapa digital per zones, barris o districtes.
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc de la denúncia
- Es mostren les coordenades X Y de la posició GPS
- L'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Utilitzant l'APP la signatura de l'agent en la butlleta de la denúncia queda inserida automàticament
- Amb la mateixa APP la persona denunciada pot signar digitalment sobre el dispositiu mòbil en el supòsit que desitgi signar la butlleta

➤ Grua

Aquest mòdul està orientat a donar suport als operaris d'aquest servei ja que, al no tractar-se d'agents, necessiten que un funcionari amb autoritat validi la retirada d'un vehicle de la via pública. Conté els camps i funcionalitats de:

- Dades del vehicle
- Data i hora
- Lloc de la retirada
- Petició de retirada a prefectura
- Instruccions de prefectura a la petició de retirada
- Lloc de trasllat del vehicle
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc de la denúncia
- Es mostren les coordenades X Y de la posició GPS
- L'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)

➤ Dipòsit de vehicles

Per registrar i gestionar aquest servei de pupil·latge, conté els camps i funcionalitats de:

- Dades del vehicle
- Data i hora de la retirada o immobilització
- Lloc de la retirada
- Data i hora d'ingrés a dipòsit
- Tipus de servei realitzat
 - Enganxament
 - Trasllat
 - Lloc de destí
 - Immobilització
- Data i hora de sortida del dipòsit o immobilització
- Generació de rebut y càlcul automàtic de les taxes
 - Tipus de servei
 - Segons la tipologia del vehicle



- Pupil·latge

- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Eines per modificar i afegir taxes municipals
- Llistats i estadístiques de retirades o immobilitzacions
- Distribució de serveis, sobre mapa digital per zones, barris o districtes
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc de la denúncia, s'han de mostrar les coordenades X Y de la posició GPS
- L'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Gestió relativa a les places de pàrquing del dipòsit municipal

➤ Ocupacions de via pública

Mòdul específic per administrar i gestionar l'espai públic, ja sigui per talls de la via o per ocupacions amb finalitats comercials o de construcció i manteniment. Conte els camps i funcionalitats de:

- Identificació dels titulars / responsables de l'ocupació (poden ser físiques o jurídiques)
- Superfície ocupada
- Preu públic
- Període d'ocupació
- Tipus d'activitat
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Generació de llistes i estadístiques segons el tipus d'ocupació / activitat
- Generació de càlcul automàtic de taxes i emissió del rebut
- Identificació de l'empresa asseguradora de la instal·lació o servei a realitzar per a l'ocupació de a via pública
- Indicacions al titular de la llicència d'ocupació en quant a senyalització, mesures preventives, etc.

➤ Vehicles abandonats

Ajuntament de Gavà



Pel registre i la gestió administrativa d'aquests tipus de residus. Conte els camps i funcionalitats de:

- Dades d'identificació del vehicle suposadament abandonat
- Identificació del titular
- Localització del vehicle a la via pública
- Detall de cada procediment administratiu corresponent
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Llistats i estadístiques
- Dades relatives a l'assegurança del vehicle abandonat
- Dades relatives a la ITV del vehicle abandonat
- Descripció de l'estat del vehicle (sencer, cremat, sinistrat, etc).

➤ **Guals**

És una base de dades dels diferents tipus de guals (particulars, obres, contraguals, sortida, emergència, etc.) i la identificació dels seus titulars. Conté els camps i funcionalitats de:

- Localització
- Titular de la llicència
- Mesurament
- Tipus de gual
- Data de concessió i/o traspàs
- Entrega de placa
- Inclou plantilles per la creació d'informes tècnics
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Llistats i estadístiques

2.2.4 Polícia Administrativa

Aquest grup de mòduls està format per:

➤ **Actes administratives**

Pel registre i anotació d'aquest tipus d'actuacions de la policia local. Conté els camps i funcionalitats de:

- Numeració automàtica d'acta



- Dades de l'infractor (persona física o jurídica)
- TIPs denunciants
- Articulat infringit
- Sanció econòmica (si hi hagués)
- Data i hora de la infracció
- Lloc
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc de la infracció
- Generació de rebut de cobrament en el supòsit de sanció econòmica
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- El mòdul pot configurar-se segons la tipologia de l'acta i incorporem camps personalitzats
- Possibilitat de realitzar actes administratives in situ amb l'App Subministrada
- Eines per modificar i afegir articulats
- Llistats i estadístiques
- Distribució d'aixecament d'actes, sobre mapa digital per zones, barris o districtes
- Que contingui un enllaç amb el mòdul de Novetats per si es necessari donar d'alta una acta des d'una actuació. Dades com el lloc, implicats o TIPs actuants es traspassen automàticament des de la novetat a l'acta.

➤ Registre de documents

- Pel control d'entrada i sortida de documentació de prefectura. Conté els camps i funcionalitats de:
- Numeració automàtica del registre d'entrada o sortida
- Data d'entrada o sortida del document
- Dades de l'emissor o remitent del document
- Generació de llistats i estadístiques d'emissors i remitents
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)

- Generació automàtica de registre d'entrada si es registra una citació judicial des del mòdul

➤ Citacions i altres requeriments

- Generació automàtica de registre de sortida si es respon a un jutjat sobre el resultat d'una citació des de **Citacions i altres requeriments**.
- Generació automàtica de registre de sortida per aquelles comunicacions de procediment gestionades amb el mòdul **Vehicles abandonats**.

➤ Objectes trobats

Aquest mòdul gestiona el tràmit de les troballes, pèrdues o recuperació d'objectes fruit d'un robatori. Conté els camps i funcionalitats de:

- Tipus d'objecte
- Titular
- Persona o entitat que fa la troballa i entrega l'objecte a la policia local
- Data de la troballa
- Data de retorn al titular
- Numeració automàtica del registre
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Incorporem plantilles de documents per la remissió del titular
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar,zip)
- Eines per configurar diversos tipus d'objectes
- Camps per definir si l'objecte ha estat sostret, trobat o denunciat
- Camps per definir el lloc de la troballa
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc
- Registre de les gestions realitzades per contactar amb el titular de l'objecte
- Llistats i estadístiques de les troballes
- Distribució d'objectes trobats, sobre mapa digital per zones, barris o districtes

➤ Comptabilitat

Mòdul per a fiscalització dels apunts comptables que provenen del cobrament de taxes o denúncies generades pel propi programa (trànsit, actes administratives i ocupació de via pública).

Ens facilitarà la tramesa d'aquestes liquidacions al departament de tresoreria municipal. En els llistats de comptabilitat apareixen els camps de:

- Número de rebut
- Data
- Subjecte passiu (Físic o jurídic)
- Concepte
- Import
- Forma de pagament (Efectiu o targeta)

2.2.5 Policia Judicial

Conté un grup de mòduls específics en matèria **Judicial** i conté els següents mòduls:

➤ **Llibre d'Atestats**

Pel registre i anotació de diligències policials. Conte els camps i funcionalitats de:

- Dades dels implicats:
 - Persones
 - Vehicles
 - Entitats
 - TIPs actuants
- Tipificació dels fets
- Data i hora del succés
- Lloc
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc del succés
- Numeració automàtica de l'atestat
- Les tipificacions del fet es mostren agrupades segons la seva naturalesa
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Generació de llistats i estadístiques basades en les tipificacions
- Distribució dels atestats, sobre el mapa digital per zones, barris o districtes

- Es mostren les coordenades X Y de la posició GPS
- L'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Camp per informar si aquest atestat ha estat derivat a un jutjat o a una altra corporació/ administració

2.2.6 Geolocalització

Funcionalitat per poder filtrar totes les actuacions de la policia local sobre un mapa digital.

Els mòduls anteriorment i que es troben inclosos als grups de **Serveis, Arxiu, Trànsit, Policia judicial i Policia administrativa** emmagatzemen les localitzacions on ha tingut lloc l'actuació.

Les dades existents i les geolocalitzacions a més es poden filtrar utilitzant diversos criteris com poden ser un període entre dates, fets d'una naturalesa determinada (classificació del fet), per dades persones etc.

És el mapa digital de la població en la qual es s'aboquen les dades dels mòduls prèviament filtrats.

➤ **Perímetres**

Habilitació d'eines dins de la Geolocalització que ens permet delimitar, de forma senzilla, els diferents barris, districtes o zones d'interès policial de la nostra població.

2.2.7 Recursos Humans

Necessari per la gestió interna dels agents de policia local, així com pel personal administratiu adscrit a la prefectura.

➤ **Personal**

Aquest mòdul conté les dades dels agents de la policia local. Disposa dels camps i funcionalitats de:

- Dades personals
- Secció de destí o grup de treball
- TIP
- Graduació
- Dades del permís de conduir. Inclou avisos de caducitat automàtics dels carnets
- Anotacions d'incidències al seu expedient personal



- La base de dades conté els agents o personal en servei i conserva les dades d'aquells que no estan en actiu
- Fotografia de l'agent / administratiu
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Registre digital de firma de l'agent (per la seva posterior inserció automàtica a les butlletes de denúncies o actes administratives)
- Eines per configurar les seccions de destí i graduacions
- Llistats i estadístiques de personal

➤ Permisos

Per la configuració dels diferents nivells d'accés als mòduls del software. Disposarà d'eines perquè cada corporació municipal estableixi quin el nivell de privilegis han de tenir cadascun dels usuaris.

➤ Taulell informatiu

Sistema de missatgeria interna que disposen els comandaments perquè puguin transmetre assumptes d'interès a la resta de personal:

- Apareix una icona de recepció de nou missatge quan els usuaris inicien la seva sessió
- Els missatges es poden enviar de forma individual o per a grups (Seccions, graduacions, etc.)
- Es pot demanar confirmació de lectura del missatge
- Es pot establir un període de visualització del missatge

➤ Llicències i absències

Aquest mòdul gestionarà el control de presència del personal, des de la seva petició fins a la resolució. Conté els camps i funcionalitats de:

- Dia o període de la incidència
- Concepte
- Data de petició / anotació de la incidència
- Resultat (aprovat, denegat, anul·lat)
- Diferenciació entre jornada laboral completa o part de la jornada

Ajuntament de Gavà



- Identificació del sol·licitant de la llicència o absència
- Identificació de la persona autoritzada que aprova o denega la llicència
- Eines per a la configuració de les llicències establertes per conveni
- Llistats i estadístiques

➤ Treballs extraordinaris

Les hores extres es gestionaran amb aquest mòdul, on incloem els camps i funcionalitats de:

- Data de realització
- Hora d'inici i final del treball realitzat
- Concepte
- Data de petició / anotació
- Resultat (aprovat, denegat, realitzat, no realitzat, anul·lat)
- Càlcul automàtic de l'import en cas de contraprestació econòmica
- Identificació del sol·licitant dels treballs
- Identificació de la persona autoritzada que aprova o denega les hores extres
- Eines per a la configuració dels tipus de treballs extraordinaris d'acord amb cada categoria professional
- Possibilitat que la compensació dels treballs sigui econòmica o en hores a recuperar
- Llistats i estadístiques

A més, els mòduls d'**Absències** i **Treballs Extraordinaris** poden ser consultats pels propis agents o personal inscrit a prefectura des de qualsevol terminal fixe o mòbil i permeten tramitar les peticions dels interessats **sense necessitat d'utilitzar documents físics**. En els ambdós mòduls anteriorment descrits, cal afegir que:

Quan es realitza una petició queda registrada al calendari laboral de l'agent amb el torn i l'horari que ha de realitzar aquell dia

- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Justificació de motius en cas de denegació de peticions
- Les absències i hores extres es visualitzen de forma automàtica al mòdul de **Quadrant de Servei**

- L'App permetrà que els comandaments responsables per autoritzar peticions les puguin resoldre des d'un dispositiu mòbil

➤ Plusos

Aquest mòdul permet configurar situacions específiques d'acord amb les condicions laborals de cada agent i que poden derivar en complements econòmics. Conté els camps i funcionalitats següents:

- TIP
- Definició del plus
- Import econòmic
- Generació de llistats amb càlcul automàtic del personal que compleix els requisits del plus
- Eines per la configuració i modificació dels plusos
- Llistats i estadístiques

➤ Quadrant de servei

Permet la gestió informatitzada del calendari laboral del personal de prefectura i conté els camps i funcionalitats de:

- TIP
- Secció o grup de l'agent
- Dia de servei
- Horari i torn de servei
- Possibilitat de generar seqüències per la confecció automàtica de quadrants
- Edició manual del quadrant per ajustar els dies de treball a les hores de treball anuals segons s'estipuli en el conveni laboral. Eines per definir torns, horaris i hores anuals
- Llistats i estadístiques d'efectius disponibles
- Ha de permetre ser consultat pels agents i ser actualitzat quan es validin o autoritzin els canvis sol·licitats pels responsables de la gestió.

➤ Canvi de torn

A banda que els agents puguin consultar el seu calendari laboral amb aquest mòdul poden realitzar peticions de canvis de torns amb altres companys. Aquest mòdul també està operatiu a qualsevol terminal o amb l'App. Els comandaments responsables poden autoritzar canvis de torn també des dels seus dispositius mòbils.

Ajuntament de Gavà



Conté els camps i funcionalitats de:

- Data o període de canvi
- Tipus canvi (unilateral o bilateral)
- Resultat (aprovat, denegat, realitzat, no realitzat, anul·lat)
- Identificació del sol·licitant del canvi
- Identificació de la persona autoritzada que aprova o denega el canvi
- Llistats i estadístiques

➤ **Ajust horari**

Ens servirà per carregar de forma automàtica hores procedents del quadrant de l'any anterior (siguin hores a favor o en contra) al quadrant actual. També permet introduir hores d'excés horari positives o negatives de forma manual als agents quan sigui necessari.

➤ **Serveis mínims**

És un mòdul informatiu que indica si el personal disponible per a cada torn compleix el mínim d'efectius establert. Conté els camps i funcionalitats de:

- Definir graduació.
- Definir torn.
- Definir dia de la setmana.
- Definir dies específics (Nits de Sant Joan, Any Nou, etc.).
- Quantitat efectius necessaris amb la combinació de tots els camps anteriors.
- Vinculació amb el **mòdul Quadrant de servei** per visualitzar la quantitat d'agents disponibles en relació als serveis mínims.

2.2.8 Recursos Materials

Aquest grup el formen els mòduls d'Armes, Vestuari i Vehicles corporació.

➤ **Gestió d'Armes**

Mòdul per registrar i controlar les armes reglamentàries de la policia local, les que es troben en dipòsit pendents d'assignar i, si fos el cas, les armes particulars dels agents. Conté els camps i funcionalitats de:

- TIP
- Tipus d'arma

Ajuntament de Gavà



- Marca
- Calibre
- Guia / Número d'identificació de l'arma
- Destí del arma
- En referència a l'arma:
- Estat
- Munició
- En referència a l'agent:
- Pràctiques
- Proves psicotècniques
- Generació de llistats informatius per la Guardia Civil
- Registre d'armes d'ús particular dels agents
- Registre d'armes al dipòsit (no assignades a cap agent)
- Registre d'armes per pràctiques de tir
- Històric de designació d'armes reglamentàries als agents
- Número d'armer
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Eines per definir calibres, marques d'armes i armers
- Llistats i estadístiques

➤ Vestuari

Mòdul per a gestionar la uniformitat i qualsevol altre equipament professional lliurat als agents. Conté els camps i funcionalitats de:

- TIP destinatari
- Data de lliurament
- Tipus de material
- Talla (si procedeix)
- Valoració econòmica del material

- Data de devolució
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Eines per definir calibres, marques d'armes i armers
- Llistats de material lliurat i/o retornat i estadístiques

➤ Vehicles corporació

Pel control dels vehicles policials. Conté els camps i funcionalitats de:

- Identificació del vehicle
- Kms realitzats a cada torn de treball
- Repostatge de benzina
- Reparacions i manteniment
- Inventari de material existent de cada vehicle
- TIP que realitza les anotacions
- Possibilitat d'annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Possibilitat d'annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Eines per definir l'inventari existent a vehicles
- Llistats de les anotacions realitzades

2.2.9 Eina geogràfica

Actualment es fa imprescindible disposar d'eines específiques per representar les dades en el territori. Aquesta funcionalitat ha de ser intuïtiva i ha de permetre confeccionar qualsevol representació de dades en un mapa digital.

Els mòduls descrits anteriorment i que es troben inclosos dins dels grups de **Serveis, Arxiu, Trànsit, Policia judicial i Policia administrativa** emmagatzemen les localitzacions on ha tingut lloc l'actuació.

Totes les adreces que generi el sistema han de permetre geolocalització amb coordenades GPS amb format WGS84.

Les dades existents i les geolocalitzacions han de poder ser filtrades i segmentades utilitzant diversos criteris, com poden ser un període entre dates, fets d'una naturalesa determinada (classificació del fet), etc.

La plataforma ha de disposar com a mòdul dins del propi sistema d'un mapa digital en format Google Maps que permeti representar qualsevol dada generada per el sistema en un mapa de ciutat. La plataforma ha de disposar d'eines dins de la geolocalització que permetin delimitar de forma senzilla un perímetre. Aquesta delimitació pot ser d'un o més barris, districtes o zones d'interès policial de la població. Els filtres i segmentació també ha de poder aplicar-se en aquestes delimitacions.

2.2.10 Eines d'administració

És un conjunt de mòduls que son la base per configurar el programa i així adaptar-lo a les necessitats de la corporació.

➤ Gestió de continguts

Per crear directoris virtuals (carpetes i subcarpetes) i poder emmagatzemar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.

S'utilitza per desar-hi arxius d'interès comú i permet que la resta d'usuaris puguin descarregar-se'ls sense poder modificar l'arxiu original, com per exemple:

- Plantilles de documents
- Plans de seguretat
- Ordres de servei

➤ Documents personalitzats

El programa ha d'incorporar d'origen els documents per la gestió de tots els mòduls (full de novetats, quadrants, citacions judicials, etc.) i amb aquest mòdul es poden ampliar o modificar les plantilles ja existents.

➤ Formació

El funcionament del programa es podrà consultar en un conjunt de tutorials inclosos en aquest mòdul.

➤ Cursos

L'empresa contractista haurà de disposar de sessions formatives per mantenir una formació continuada del funcionament del programa mentre duri la vigència del contracte, ja sigui com a repàs de les seves prestacions actuals com de noves actualitzacions. Aquest mòdul contindrà les funcionalitats de:

- Anunciar la programació de cursos perquè els usuaris puguin inscriure's.

- Els usuaris poden proposar la realització de cursos segons les seves necessitats.

➤ LOGs/Auditoria

És el control dels accessos dels usuaris al programa i serveix també per a realitzar auditories internes o externes de la utilització del programari. S'emmagatzemaran dades relatives a:

- Usuari
- IP des del qual es realitza la connexió
- Dia i hora
- Mòdul on accedeix l'usuari
- Registre d'activitat (consulta, modificació, eliminació)

➤ Terminals mòbils

La prefectura podrà autoritzar aquells dispositius que han d'accedir al programari (els terminals que siguin corporatius). A més, permetrà enviar missatges de forma genèrica a tots els usuaris o a usuaris concrets.

2.2.11 Altres funcionalitats

a) Cercador potent. L'eina permetrà buscar qualsevol informació emmagatzemada a les bases de dades del programa introduint únicament:

1. Nom (de persona o entitat)
2. DNI o altra document acreditatiu
3. Matrícula, marca o model de vehicle
4. Números de telèfon
5. Direccions postals
6. Direccions de correu electrònic

Adicionalment el cercador permetrà afinar la cerca entrant en el detall dels resultats. El sistema ha de poder fer que a partir de les dades d'una persona, el sistema faci una correlació àgil intuïtiva de totes les dades relacionades que puguin ser d'interès policial. És a dir que disposi d'un sistema de recerca d'informació àgil i eficient on es mostri la màxima informació mitjançant una interacció senzilla.

- b) El sistema haurà de permetre filtrar i treure llistats i extraccions de qualsevol tipus d'informació rellevant d'acord als camps més importants a consultar ja sigui per valors únics o múltiples.
- c) El sistema haurà de permetre generar qualsevol documentació a partir de plantilles de qualsevol tipus d'informació i camps rellevants que contingui l'aplicació.



- d) En cada funcionalitat cada element que gestiona el sistema, s'han de poder afegir qualsevol tipus de documentació annex ja sigui en format PDF, multimèdia o ofimàtica.
- e) L'entorn gràfic ha de ser necessàriament clar i intuïtiu.
- f) Personalització de la pantalla amb l'escut i el nom de la Policia municipal de Gavà.
- g) Disposar d'eines específiques per evitar la duplicitat en els registres de persones i vehicles i comerços/empreses.
- h) L'ús automàtic de plantilles de documents de la policia local als mòduls on sigui necessari. La plataforma ha d'incorporar d'origen els documents per la gestió de tots els mòduls que s'han de poder ampliar o modificar.
- i) La connexió al personal autoritzat a un terminal fix o mòbil. Pels terminals mòbils serà la Prefectura qui determini els dispositius que podran accedir a tots els mòduls de l'aplicació per poder introduir, consultar i modificar dades.
- j) Tots els agents han de poder accedir mitjançant una plataforma web i l'APP del sistema (des de qualsevol dispositiu) al seu calendari laboral així com gestionar i consultar les seves incidències laborals (llicències i treballs extraordinaris).
- k) L'eina ha de contemplar la creació i atorgament de rols de diferents nivells d'accés a la informació: només lectura, lectura i escriptura, permisos per a la generació de llistats i estadístiques o fins i tot restringir l'accés a alguns dels mòduls.
- l) Totes les persones usuàries del programari han de disposar d'un sistema totalment automatitzat de recuperació de la seva clau d'accés així com el blocat automàtic en cas de 3 intents i un sistema de doble factor.

2.2.12 Portal de l'agent

Des del portal de l'agent, els policies locals podran sol·licitar canvis de torns, permisos o informar d'incidències de personal. Aquestes peticions hauran de tenir un workflow d'aprovació pels comandaments corresponents (màxim dos nivells de validació) i la seva aprovació o rebuig serà informat en aquest portal i per correu electrònic a l'interessat.

Mitjançant el portal de l'agent, la Prefectura podrà realitzar la convocatòria de serveis extraordinaris, els agents podran manifestar la seva disponibilitat, a partir de la qual la prefectura realitzarà la corresponent confirmació. Aquesta informació s'haurà d'integrar amb els quadrants, per tal que es pugin incorporar com a recursos operatius per als respectius torns de treball, i posteriorment ha de permetre un control dels serveis prestats, així com extreure i integrar aquesta informació.

Aquest portal també disposarà d'un taulell públic i comú per fer comunicats i un sistema de missatges a tots els agents per facilitar les comunicacions i els avisos entre ells.

Clàusula 3.- REQUISITS DE FORMACIÓ I CONSULTORIA

3.1 Formació inicial

L'adquisició de l'aplicació comportarà prestació d'altres serveis, presencials o telemàtiques, necessaris per completar la totalitat del projecte, incloent les jornades d'implantació, parametrització, formació i migració mínima.

El licitador haurà de realitzar un mínim de **15 jornades presencials** destinades a formació i/o consultoria addicional. Per aquestes jornades l'Ajuntament determinarà el lloc, data i hora, així com les persones assistents. Cada jornada, tant de consultoria com de formació tindran un mínim de 7 hores de treball efectiu (no cal que siguin contínues), dins de l'horari de 8:00 a 20:00h de dilluns a divendres. Les persones consultores hauran de ser sènior i tindre amplia experiència en el contingut de la jornada. **Caldrà que la persona formadora tingui un mínim d'experiència de dos anys.** L'empresa subministradora es farà càrrec de totes les despeses que es derivin de les jornades, incloent totes les dietes i desplaçament.

La formació haurà de ser descrita indicant el programa de continguts, abast i perfil de les persones recomanades per a cada cas.

S'hauran de fer diferents tipus de formacions atenent al rol dels usuaris: general, administrador, gestor de RRHH i operador de sala.

3.2 Formació continua

Es valorarà que la plataforma disposi dins del propi sistema d'un mòdul de formació continua, on es publicaran formacions en format de vídeos. En aquestes vídeos s'explicaran detalladament les funcionalitats dels mòduls que componen el sistema de gestió.

Addicionalment l'empresa contractista haurà de disposar de sessions formatives per mantenir una formació continuada del funcionament del programa mentre duri la vigència del contracte, ja sigui com a repàs de les seves prestacions actuals, com per detallar les noves actualitzacions. Com a mínim **un cop a l'any l'empresa contractista haurà de programar dos cursos de formació continua, de una jornada lectiva cadascun**, un curs de formació destinat a administradors del sistema i un altre al conjunt de persones usuàries per explicar de forma detallada les novetats de la plataforma i realitzar un repàs de les ja existents.

Per a cadascun dels dos cursos anuals per col·lectius, s'haurà d'especificar:

- Objectius del curs.
- Assistents: es formaran els següents perfils de persones usuàries:
 - Perfil usuari administrador de l'eina.
 - Perfil usuari de l'eina.
- Tota la formació inclosa haurà de fer-se en modalitat presencial a les aules que l'Ajuntament determini.

Ajuntament de Gavà



- Programa previst per a cada curs, el contingut dels cursos es tancarà d'acord a les necessitats que determini l'Ajuntament:

Exemples de contingut del curs dirigit al perfil de persones administradores:

- Funcionament general de l'eina.
- Funcionalitats incloses.
- Parametrització de l'eina.
- Administració d'usuaris.
- Explotació de l'eina: backup, base de dades, fitxers de log, etc.

Exemples de contingut del curs dirigit al perfil de persones usuàries:

- Funcionament general de l'eina.
- Explicació detallada de cadascuna de les funcionalitats incloses.
- Operativa de funcionament.
- Materials necessaris: documentació en format electrònic, vídeos i formació en format e-learning.
- Formadors: cal indicar si els formadors seran personal intern o extern.
- Dates previstes de celebració de cada curs: hauran d'estar condicionades a la disponibilitat de l'Ajuntament.
- Altra informació rellevant.

Clàusula 4.- REQUISITS JURÍDICS

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.

- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, actualitzada mitjançant la Llei 18/2015, de 9 de juliol.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic. Directiva (UE) 2016/680 de el Parlament Europeu i de Consell, de 27 d'abril de 2016, relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa a el tractament de dades personals per part de les autoritats competents per a fins de prevenció, investigació, detecció o enjudiciament d'infraccions penals o d'execució de sancions penals, i a la lliure circulació d'aquestes dades i per la qual es deroga la Decisió Marc 2008/977 / JAI de Consell.
- Llei Orgànica 7/2021, de 26 de mayo, de protecció de dades personals tractats para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

Clàusula 5.- REQUISITS TECNOLÒGICS

5.1 Centre de procés de dades

L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament de Gavà que han de complir les condicions següents:

- a) Servidors dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia del projecte puguin requerir en cada moment.
- b) Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors i serveis publicats, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació, així com de possibles atacs o intents d'intrusió no autoritzat.
- c) Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
- d) El backup es realitzarà dos cops al dia, garantint una recuperació de dades de com a mínim 30 dies.
- e) El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- f) El centre de dades disposarà de redundància en una segona ubicació geogràfica.

- g) El **centre de dades** haurà de complir les obligacions de la llei de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD) i ha de disposar de **Certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell ALT**. L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat del l'Ajuntament del Gavà en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.

Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació i backups de tots els anys de la durada del contracte.

L'empresa contractista garantirà i serà responsable del correcte funcionament del sistema objecte del present plec, en la plataforma descrita, i haurà d'indicar, si fos necessari, els requeriments desitjables per optimitzar el funcionament del sistema.

5.2 Disponibilitat i rendiment

Un cop implantats els mòduls i el servei entri en explotació, caldrà garantir de la disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any); per tots els mòduls.

El sistema ha de permetre un treball fluid, de la mateixa manera que ho faria si estigues en modalitat on premise. La latència del sistema informàtic ha de ser l'adequada per a les funcions interactives. La mesura d'aquesta latència es farà sempre aïllant els components que no són responsabilitat de l'empresa contractista, però si considerant una situació normal de treball en quant a nombre de persones usuàries connectades, tan de l'Ajuntament com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la mateixa infraestructura tecnològica que hi dona suport. Es consideren tres nivells de latència dels que s'estableixen els següents valors màxims:

- **A nivell de xarxa IP:** resposta a ping entre ordinador de l'Ajuntament i servidors de l'empresa contractista inferior a 50 milisegons.
- **A nivell de pàgina web o formulari:** descàrrega total de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons.
- **A nivell intern de pàgina web o formulari:** salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon.

Important!! En acabar la implantació del projecte, caldrà fer una auditoria/tuning de la plataforma per verificar que el rendiment és correcte i l'empresa haurà d'enviar informes conforme es compleixen aquests requeriments de rendiment i resposta.

5.3 Entorn tecnològic

L'empresa contractista ha de disposar, configurar i parametritzar dos entorns d'execució del sistema. Un primer entorn, de PRODUCCIÓ, on s'executarà l'aplicació amb les dades reals, i que ha de estar adequadament protegit i securitzat, i un segon entorn de PRE-PRODUCCIÓ que serà on desenvoluparan els tests, les proves i la formació dels usuaris. En cap cas, l'entorn de pre-producció disposarà de dades reals.

El sistema haurà de ser en tots els seus mòduls i pantalles 100% responsive.

Ajuntament de Gavà



Per tal que el sistema tingui la major compatibilitat en tots els navegadors i sistemes operatius, Tots els mòduls de la solució hauran d'estar desenvolupats amb tecnologia web HTLM5.

La solució ha de ser totalment compatible amb:

- Com a mínim les dues darreres versions més actuals del següents navegadors: Chrome, Firefox, Safari, Opera i Edge.
- Com a mínim el següents sistemes operatius d'escriptori i mòbils: Microsoft, Apple, Linux i Android.
- Qualsevol format o tipus de dispositiu mòbil (smartphones i tablets).
- Eines ofimàtiques de Microsoft Office, Microsoft Office 365 i Open Office.

La plataforma disposarà d'una APP Android nativa (disponible en Google Play). Aquesta APP es podrà fer servir per totes les persones usuàries sense cap límit de llicenciament i sense cap cost addicional per l'Ajuntament. Les principals funcionalitats es descriuen en l'apartat de funcionalitats d'aquest plec.

Tots els llistats del sistema, des de la pantalla de previsualització, s'hauran de poder exportar a format .xls, .docx, .html i .PDF. En cap dels casos aquesta exportació haurà de suposar l'adquisició per part de l'Ajuntament d'eines de tercers.

Per a tots aquells documents que es produeixin mitjançant una actuació administrativa automatitzada, l'empresa contractista haurà d'utilitzar un certificat de segell electrònic, que l'Ajuntament proveirà.

Donat que la contractació dels serveis objecte d'aquest plec es realitzen com la contractació de serveis de software (Software as a Service -SaaS-), no es formulen requeriments sobre l'arquitectura global del sistema, llevat dels següents:

- La base de dades que emmagatzemarà les dades i haurà de garantir la integritat, recuperació i disponibilitat del servei i de la informació, permeten la realització de còpies de seguretat i de les traces de les transaccions efectuades.
- En qualsevol cas les llicències de les instàncies de la base de dades es consideraran incloses en el preu del contracte.

5.4 Requisits Integracions amb altres sistemes d'informació

Les integracions estaran regides per la següent premisa:

La plataforma haurà de permetre la integració amb d'altres sistemes municipals. Per fer-ho disposarà d'una API amb el conjunt de serveis accessibles que executin funcionalitats pròpies de l'aplicació. **Aquesta API haurà de permetre interactuar amb qualsevol taula/dades generades per el sistema.** Per tant, aquesta API haurà de ser tan de consulta com de transacció Els mecanismes d'integració del sistema han de contemplar l'ús d'estàndards d'integració XML, HTTP, i serveis REST a través de Serveis Web.

Si s'escau, un cop obert el sobre únic i prèvia a la valoració de les ofertes, la mesa de contractació constituïda per aquest procediment, podrà demanar als licitadors admesos, la realització d'una demostració pràctica de les integracions requerides i obligatòries, a fi de poder avaluar l'adequació d'aquestes amb les prescripcions tècniques requerides en aquest plec.

En el cas que es dugui a terme la demostració pràctica, aquesta es realitzarà d'acord amb les indicacions que s'establiran en el Plec de clàusules administratives.

Les integracions requerides i obligatòries són les següents:

- Integració amb AD, ja que l'Ajuntament de Gavà té un procediment establert automatitzat i que compleix amb ENS d'alta d'usuari.
- La plataforma haurà de disposar d'una integració amb la plataforma **WTP**. Aquest sistema gestionarà l'enviament de sancions de la Diputació de Barcelona. Aquesta integració serà via API o WS o fitxer exportable. Es valorarà positivament que aquesta integració sigui totalment automatitzada per l'estalvi de temps, recuperació immediata de les sancions i alliberació personal administratiu de tasques mecàniques.
- La plataforma haurà de disposar d'una integració totalment automatitzada amb la plataforma de la **DGT**. Les consultes de totes les dades d'un vehicle s'obtidrà a partir del cens municipal de vehicles via API WS del DGT mitjançant PID (Plataforma de Intermediació de Dades, <https://sede.dgt.gob.es/es/otros-tramites/plataforma-intermediacion-datos/index.shtm>) o el sistema que ofereixi DGT. En cas que no es trobi el vehicle per matrícula en cap font d'informació com és el cas de vehicles estrangers, el sistema permetrà donar-lo d'alta manualment.
- Les altes, consultes i totes les dades d'una persona ja sigui física o jurídica s'obtidrà de la base de dades municipal corporativa de persones/tercers via API WS, en cas que no es trobi per número d'identificació (NIF, CIF, NIE o passaport), el sistema permetrà donar-lo d'alta manualment.
- Quan la persona sigui física, el sistema també haurà de comprovar si està en el padró municipal via API WS i si ho està, marcar-ho indicant en quina adreça està empadronada. L'Ajuntament de Gavà té el sistema ePOB de T-Systems.
- Totes les adreces així com la distribució en barris en el cas que siguin del municipi de Gavà s'obtidran exclusivament de la base de dades ciutat municipal via API WS. En el cas que no sigui del municipi, el sistema permetrà donar d'alta una adreça manualment. L'Ajuntament de Gavà té el sistema «Base de datos Ciudad» de T-Systems.
- Consulta de les persones empadronades a partir d'una adreça dins el municipi de Gavà consultant el padró municipal via API WS. L'Ajuntament de Gavà té el sistema ePOB de T-Systems.
- Consulta de les sancions de trànsit municipal a partir de la consulta per matrícula d'un vehicle o per número d'identificació de la persona via API WS. (no s'accepten carregues en altres formats).

- API oberta de consulta de coordenades GPS de totes aquelles dades que dintre del software tinguin la possibilitat de ser geolocalitzades. L'actual GIS de l'Ajuntament de Gavà és QGIS.
- Per donar compliment a la llei de transparència, es podrà demanar informació estadística del sistema, accessible a ser possible via Web Services, per poder generar conjunts de dades a la plataforma municipal de dades obertes. L'Ajuntament de Gavà utilitza el portal de dades obertes i el portal de transparència de l'AOC.
- API oberta de consulta de dades de RRHH: peticions d'assumptes propis, permisos, treballs extraordinaris, canvis de torn, citacions als jutjats, horaris realitzats, etc. L'Ajuntament de Gavà utilitza GINPIX7 de SAVIA.

L'empresa contractista haurà de mantenir actualitzades i operatives totes aquestes integracions sense cap cost addicional, amb les accions preventives i evolutives que siguin necessàries per canvis de versions o sistemes futurs, inclòs el padró de l'Ajuntament.

Clàusula 6.- REQUISITS DE QUALITAT

Amb l'objectiu de fer un seguiment continuat de la qualitat de la prestació del servei, l'empresa contractista realitzarà una enquesta anual de satisfacció i control de qualitat del producte i del servei al conjunt de persones usuàries. La confecció del contingut, destinataris, preguntes i periodicitat es farà segons necessitats de l'Ajuntament.

Les dades obtingudes es lliuraran en format de dades obertes i haurà de poder automatitzar-se el procés perquè l'Ajuntament pugui obtenir els datasets generats

Clàusula 7.- REQUISITS DE SEGURETAT

L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament de Gavà, **en SaaS**. L'empresa licitadora ha d'aportar informació que compleix la normativa de protecció de dades vigent disposa d'una política de privacitat completa. Altrament a nivell de seguretat cal que es disposin de les certificacions de l'**esquema nacional de seguretat (ENS)**, categoria **ALTA de l'ENS**.

L'article 2 del vigent Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, disposa que els plecs de prescripcions administratives o tècniques dels contractes que celebrin les entitats del sector públic incloses al àmbit d'aplicació del Reial decret de l'ENS contemplaran tots aquells requisits necessaris per assegurar la conformitat amb aquest dels sistemes d'informació en què se sustentin els serveis prestats pels contractistes, com ara la presentació de les corresponents declaracions o certificacions de conformitat amb l'ENS. Aquesta cautela s'estendrà també a la cadena de subministrament dels contractistes esmentats, en la mesura que sigui necessari i d'acord amb els resultats de l'anàlisi de riscos corresponent".

En conseqüència, l'Ajuntament de Gavà, considera necessari que els proveïdors que hagin de concórrer a la licitació hauran d'estar en condicions d'exhibir la corresponent Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, acceptant-se al seu lloc, però, una

Declaració de Conformitat amb l'ENS únicament quan s'hagi declarat categoria BÀSICA del sistema per al qual concorren.

Així doncs, sobre la base de l'anterior, i a l'anàlisi dels riscos a què estan exposats els subministraments i serveis objecte de la licitació, l'Ajuntament de Gavà estableix com a necessari que l'Ajuntament de Gavà haurà d'estar en condicions d'exhibir la Declaració o Certificació corresponent de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, per a la categoria de seguretat ALTA dels sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis indicats (datacenter i desenvolupament de l'aplicació), així com mantenir la conformitat en vigor durant la vigència del contracte. Aquesta declaració, o certificat, de conformitat amb l'ENS s'entén que ha d'abastar al seu abast, com a mínim, l'àmbit objecte de la contractació.

En cas que l'empresa contractista no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS durant la vigència del contracte -per pèrdua, retirada o suspensió de la Certificació de Conformitat o impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat-, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata i sense dilació indeguda, a l'Ajuntament de Gavà, qui considerarà l'impacte d'aquesta circumstància en la prestació objecte del contracte.

El programari ha de garantir el compliment de les següents restriccions d'accés:

- Ha de permetre configurar restriccions per usuari a accions de menú (altes,baixes, consultes, modificacions, etc.) i d'accés a dades.
- Ha de disposar de controls identificatius per usuari.
- Ha de disposar d'un sistema d'auditoria que permeti controlar els accessos dels diferents usuaris per dates, en especial, en aquells casos que l'usuari realitzi modificacions d'informació rellevant.
- El programari ha de disposar **d'un Pla de Traces**. En cas que sigui necessari, l'empresa proveïdora haurà de proporcionar un repositori central de traces propi amb garanties de veracitat, d'integritat i confidencialitat. Addicionalment als requeriments establerts per llei, la granularitat de les traces serà definida d'acord amb els requeriments del departament de Sistemes de l'Informació de l'Ajuntament en base a les seves necessitats concretes i als requeriments interns de la organització Municipal. Les traces del repositori de l'empresa proveïdora s'hauran de retenir durant un període no inferior a **2 anys**, que serà revisable en funció de necessitats de cada servei.
- Disposar de mesures preventives i automatitzades per evitar intents d'accés a l'aplicació per part de robots sense intervenció de l'usuari (Captcha)
- Per a garantir la seguretat dels terminals mòbils (tauletes o telèfons Android) s'assignarà un codi únic d'identificació per a l'activació per part de la mateixa prefectura.
- L'aplicació ha de tenir un sistema de seguretat basat en perfils d'usuaris que podrà gestionar el departament des del servei de la policia local o des del servei de sistemes d'informació. S'obligarà que el procés d'autenticació de les persones



usuàries del sistema puguin estar definits dins del directori actiu municipal basat en Windows Active Directory.

- El sistema ha de permetre l'autenticació en dos fases (2FA) mitjançant elements digitals.
- El sistema ha de controlar i limitar l'accés a terminals mòbils, tablets o ordinadors autoritzats.

Els servidors externs on s'allotgen l'aplicació i les dades han de complir les condicions següents:

- a) Les dades i el servei hauran d'estar allotjats a servidors ubicats dins de l'Espai Econòmic Europeu.
- b) El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, en una segona ubicació geogràfica sempre dins de l'Espai Econòmic Europeu, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.

El sistema haurà de funcionar en els següents entorns:

- Plataforma client Windows Windows 10 o superior, Android i IOS.
- Els aplicatius han d'executar-se en un entorn de sistema d'usuari bàsic sense necessitat d'elevat els permisos d'execució per sobre de les necessitats, és dir, sense permisos d'Administració

Altres obligacions a complir:

- L'obligació del futur contractista de sotmetre's en tot cas a la normativa estatal i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. El centre de dades haurà de complir les obligacions de la normativa de protecció de dades. L'empresa contractista signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir a les dades personals responsabilitat del l'Ajuntament de Gavà en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.
- L'obligació de que la empresa adjudicatària de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la que posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis de manteniment d'aquests servidors.
- L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, durant el termini d'execució del contracte, sobre els servidors i el seu manteniment.
- L'obligació dels licitadors d'indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, el nom o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar garanties de que el producte s'ha desenvolupat de forma segura i no presenta vulnerabilitats conegudes. D'aquesta forma, es valoraran:

- Certificacions de seguretat de l'empresa responsable del producte, per exemple ISO 27000, ISO 27001.
- Auditories de seguretat realitzades sobre el producte.
- Informes de compliment d'estàndards de seguretat, per exemple OWASP Top 10 2017.

Clàusula 8.- MIGRACIÓ

La migració mínima requerida i posada en marxa ha de contemplar com a mínim la introducció de:

- personal
- usuaris
- carrers,
- configuració de permisos i mòduls,
- introducció de les codificacions de les incidències

Clàusula 9.- LLICENCIAMENT

El sistema objecte del contracte no tindrà cap limitació a nivell de volum de base de dades emmagatzemada o de consum de recursos TIC en el format SaaS. El sistema es llicenciarà amb un mínim de **100 usuaris entre administradors, agents, administratius i altre tipologia de personal** que estigui actius. No comptarà en cap cas dins les llicències, els agents que estiguin inactius o per motius històrics ja sigui per baixes, jubilacions, excedències, etc. El sistema de llicenciament haurà de deixar un marge de cortesia de 5% sobre aquests **100**. Es valorarà l'increment d'aquest marge.

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars.

No es requerirà cap llicenciament ni programari addicional per les funcionalitats requerides per aquest plec.

Clàusula 10.- PLANIFICACIÓ I IMPLANTACIÓ

Els licitadors hauran de presentar al SOBRE ÚNIC, junt amb la seva oferta obligatòriament, però que no serà objecte de valoració, un pla de treball amb la següent documentació:

Un **pla de formació**, detallant la planificació, el nombre d'hores de formació dedicades, el programa i el contingut. Caldrà explicar i detallar com funcionarà la formació continuada on-line i el servei de consultoria post implantació.

Un **pla evolutiu i de millora**, amb l'objectiu de comprovar el dinamisme evolutiu de l'eina els darrers anys, així com el "road map" o full de ruta dels 2 propers anys. Detall de l'evolució

del programa per l'Administració Pública dels tres últims anys, millores dels mòduls definits en les versions publicades, així com la planificació d'evolució estratègica per els propers 2 anys, detallant les millores previstes dels mòduls que figuren en aquest plec tècnic, nous mòduls i desenvolupament de noves funcionalitats. Totes les millores d'evolució futura hauran ser executades durant la durada del present contracte.

Un **pla d'execució** del projecte que inclogui una metodologia sobre la que es basarà l'execució del projecte, amb la planificació de les tasques del projecte, establint un cronograma el més detallat possible que s'haurà de complir i el perfil curricular de l'equip assignat al projecte.

L'empresa contractista haurà de reestructurar la planificació general del procés d'implantació d'acord amb les prioritats i especificacions que el personal tècnic de l'Ajuntament de Gavà estableixi. El cronograma definitiu haurà de tenir en compte els objectius a assolir en cada fase, així com el personal implicat en cadascuna dels processos i/o mòduls. Les fases poden arribar a estar espaiades en el temps si l'Ajuntament així ho estableix.

El **termini d'implantació** de tots els mòduls haurà de ser en un màxim de **3 mesos**. El contractista haurà de modelar la planificació en funció de la seva expertesa, per tal de determinar la millor forma d'implantació tenint en compte la situació actual dels sistemes i de la informació existent a l'Ajuntament. El termini d'implantació podrà ser objecte de pròrroga sempre que concorrin causes convenientment justificades.

Mensualment hauran de presentar un informe de seguiment de la implantació del projecte i es posaran a disposició de l'Ajuntament per a totes aquelles reunions que s'escaiguin.

L'empresa contractista serà l'encarregada i responsable de realitzar una bona implantació del sistema, planificant conjuntament amb l'Ajuntament un pla de posada en marxa que serà responsabilitat de l'empresa contractista.

L'empresa contractista, per tant, serà responsable de posar a disposició del projecte els mitjans tècnics i/o humans que calguin per tal de realitzar l'arrancada, així mateix haurà de proporcionar suport personalitzat durant l'arrancada de cada una de les fases d'implantació del projecte, aquest període serà acordat amb l'Ajuntament durant la planificació de l'arrancada. Mai podrà ser inferior a **4 setmanes**.

Un cop acabi la fase d'implantació i integració de l'eina, la migració de les dades i el correcte funcionament del producte adquirit, es produirà la posada en funcionament del projecte per part de l'Ajuntament i s'iniciarà la fase de manteniment. Una vegada finalitzat el projecte, s'emetrà **acta de recepció formal** per part de l'Ajuntament a partir del qual es podrà facturar la primera fase i entrarà la segona fase de suport i manteniment del contracte.

Cal considerar que hi haurà una fase inicial de planificació general més la implantació dels primers mòduls en els que no hi haurà servei de manteniment.

L'Ajuntament controlarà, mitjançant la figura d'un **cap de projecte**, el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del mateix segons els requisits d'aquest plec. Aquest pot delegar la interlocució

segons disciplines que es puguin requerir per aspectes tecnològics, funcionals, formatius, etc.

El contractista designarà un cap de projecte que actuarà com únic interlocutor per tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb els principals membres del projecte. El cap del projecte de l'empresa contractista serà l'encarregat de fer les convocatòries i aixecar actes de les reunions.

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis municipals prèvia planificació de mutu acord.

Una vegada finalitzat el projecte, s'emetrà acta de recepció formal per part de l'Ajuntament a partir del qual es podrà facturar la primera fase i entrarà la segona fase de suport i manteniment del contracte.

El Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament col·laborarà en tot moment en la implantació del sistema amb el contractista i en especial, en les integracions així com proporcionarà tota la informació necessària de les APIs per les integracions i donarà l'assessorament i exemples necessaris.

Únicament podran participar en el projecte el personal tècnic del contractista amb experiència demostrada en projectes similars segons es demana en la solvència tècnica del plec administratiu.

Clàusula 11.- FORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA DEL CONEIXEMENT I DOCUMENTACIÓ

El contractista haurà d'impartir una **formació inicial específica als agents i als comandaments**, així com una **formació inicial als tècnics informàtics** municipals en la gestió i administració del sistema.

A banda d'aquesta formació inicial, el contractista estarà obligat a presentar durant la durada del contracte un **pla de formació anual** de les diferents millores i canvis dels programari del sistema implantat que podran participar els tècnics municipals designats per tal de garantir la transferència de coneixement tècnica i funcional contínua.

El contractista mantindrà **actualitzada la documentació** funcional i manuals de l'ús dels programes així com tècnica de configuració i integració amb altres sistemes i l'enviarà periòdicament als tècnics municipals designats.

El contractista entregarà tota la documentació de caràcter tècnic i funcional configurada en el sistema implantat d'acord al projecte d'implantació en format PDF.

Clàusula 12.- SUPORT I MANTENIMENT

El suport i manteniment haurà d'estar garantit per l'empresa contractista durant la durada del contracte i les possibles pròrrogues, a partir de la posada en marxa.

El servei de suport i manteniment o pagament per ús haurà de cobrir les **24 hores del dia i els 365 dies l'any** mitjançant via telefònica, o a través d'un portal web, sinó s'aplicarà les penalitzacions previstes en aquest plec.

Es valorarà oferir una canal d'atenció 24/7 per mitjans electrònics en xat integrat des de l'aplicació.

El licitador atendrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari sense cost addicional. Per tal de fer un seguiment de les consultes i incidències, el contractista haurà de disposar d'una **eina de tiqueting accessible via web** i també es podrà realitzar per telèfon en horari de 8 a 18 hores de dilluns a divendres.

El suport i manteniment inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció que el sistema ofereix i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament per l'empresa contractista. Inclourà tots els canvis normatius/legislatius de rang estatal, autonòmic i local que es produeixin que afectin al sistema contractat i en especial, en l'àmbit de la seguretat policial, seguretat viària, protecció de dades, ENS i seguretat TIC. Aquests canvis seran entregats per part de licitador a l'Ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

Quan hi hagi noves actualitzacions o versions, el contractista avisarà periòdicament als tècnics municipals designats per tal d'estar informats i planificar si s'escau la seva actualització si aquesta comporta una parada de servei.

El suport i manteniment integral durà a terme els corresponents manteniments:

- **Correctius:** són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- **Evolutius:** són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
- **Perfectius:** són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

Clàusula 13.- SLAs

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen al menys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment



- Incidències crítiques: es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions.
- Consultes xat: es tracta d'incidències o consultes que realitzaran els agents directament des de l'eina integrada de xat, i que vindran motivades per una afectació a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions i amb la necessitat d'immediateja ja que una persona estarà esperant una resposta.
- Temps de resposta: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o be una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 1 hora. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 1 dia hàbil. (imperatiu).
- Consultes xat:
 - Temps de resposta màxima: 2 minuts. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu).

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal de Tecnologia amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 18:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'empresa contractista designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

13.1 Penalitzacions per incompliment dels SLA

13.1.1 Incidències crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de la facturació mensual, si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 1 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 5	50%
De ≥ 5 a < 7	80%
≥ 7	100%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 4h. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 10h des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 4 hores primer incompliment, > 8 hores segon incompliment).

13.1.2 Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de la facturació mensual, si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%
De ≥ 15 a < 20	30%
≥ 20	50%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 1 dia hàbil. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 3 dies hàbils des de la comunicació

equivaldrà a tres incompliments (> 1 dia hàbils primer incompliment, > 2 dies hàbils segon incompliment, > 3 dies hàbils tercer incompliment).

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

Clàusula 14.- PROPIETAT DE LES DADES I RETORN DEL SERVEI

Les dades tractades en aquest contracte de subministrament, referents a les persones empleades de l'Ajuntament i la seva estructura organitzativa i econòmica seran propietat en qualsevol cas de l'Ajuntament.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, **l'empresa contractista ha de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat.** A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'empresa contractista entregará tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregará la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'empresa contractista haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte. Aquesta còpia de les dades la podrà sol·licitar l'Ajuntament també en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'empresa contractista en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament. L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format CSV o equivalent. Aquest fitxers també s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils.

Clàusula 15.- EQUIP DEL PROJECTE

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa contractista, i serà coordinat per personal de l'Ajuntament de Gavà. Els requisits mínims que hauran complir els integrants de l'equip de treball que designi l'adjudicatari són:

- Consultors implantadors: experiència mínima en 5 projectes demostrables en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques dins dels darrers 3 anys.
- Cap de projecte: experiència mínima en 5 projectes demostrables en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques dins dels darrers 3 anys.

El contractista haurà de garantir la idoneïtat del personal professional per realitzar les diferents funcions pròpies d'aquest contracte.

Si alguna de les persones contractades no té el rendiment esperat a criteri de l'Ajuntament de Gavà, aquest podrà sol·licitar a l'empresa contractista que avisi o, en cas de reiteració, substitueixi qualsevol persona assignada al servei que, de forma justificada, no executi de forma satisfactòria les tasques que li han estat encomanades prèvia notificació amb un informe justificatiu i audiència als interessats/des, per un altra persona que compleixi els requisits establerts en el present Plec i a l'oferta presentada.



Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.

L'empresa contractista queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

Les persones consultores hauran de disposar d'una àmplia experiència en l'àmbit que calgui desenvolupar a la jornada. L'empresa contractista es farà càrrec de totes les despeses que es derivin de les jornades, incloent totes les dietes i desplaçaments.

El cap de la Policia Municipal

La cap del Departament de Tecnologies
de la Informació i Comunicació

Còpia electrònica de document - CSV: 14614147352742157275 . Original