

|                                                                                                                                  |           |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|
| Àrea / Unitat<br>Àrea d'Economia, Governança i Qualitat Democràtica<br>Sistemes i TIC<br>JPS                                     |           |  |
| Codi de verificació<br><br>4H5I022X1534321O19U1 |           |  |
| Document<br>TIC17I000P                                                                                                           | Expedient |  |

Persona interessada de l'expedient  
Ajuntament del Prat de Llobregat Sitic

Assumpte  
Plec de prescripcions tècniques que regiran el contracte de serveis per a la implantació i manteniment d'un nou sistema informàtic per a la gestió de la Policia Local

Adreça de l'activitat

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UN SISTEMA INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE LA POLICIA LOCAL EN MODALITAT SAAS

### 1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és el servei de gestió integral de la Policia Local que inclou la implantació i manteniment d'un nou sistema informàtic per a la gestió integral de la Policia Local en modalitat SaaS (Software as a Service).

### 2. Antecedents

#### 2.1. Necessitats a satisfer

L'Ajuntament del Prat de Llobregat orienta el seu model de prestació de serveis cap a la gestió intel·ligent, és a dir, la gestió sostenible dels recursos fent ús de les noves tecnologies. La ciutat involucra els diversos agents de la societat per obtenir sinergies que enforteixin el procés de constant millora en la provisió de serveis públics.

La introducció intensiva d'eines tecnològiques en l'organització administrativa ha portat aquests darrers anys a posicionar a les administracions públiques, i especialment a les administracions locals, com administracions més properes a la ciutadania. S'ha avançat en els principis que l'ordenament jurídic administratiu ha recollit tradicionalment: eficàcia i eficiència en l'actuació administrativa, de coordinació i, de forma molt rellevant de transparència i millor servei a la ciutadania.

L'assimilació del concepte "Administració Electrònica" en una organització comporta la modernització en la forma en que aquesta presta els seus serveis a la ciutadania, i alhora, a les seves pròpies treballadores i treballadors públics. L'administració pública, com a organització 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.

## 2.2. Situació actual

El servei de la Policia Local de l'Ajuntament del Prat de Llobregat disposa d'una plantilla aproximada de 120 persones treballadores. El programes actuals rellevants per aquesta licitació són els següents:

- Programari GesPOL, amb el que es realitza la gestió actual de la Policia Local. Aquest programari és de l'empres ADAKING SOFTWARE PARA LA GESTION DE LAS CIUDADES 2050, S.L., (ADAKING).
- Padró d'habitants de l'empresa AUDIFILM.
- Registre d'entrada i sortida de l'empresa GADD - MEANA.
- Bases de dades de gestió pròpia (WS):
  - Persones.
  - Adreces municipals.
  - Empreses.
  - Cadastre municipal.
- Centraleta IP Asterisk Issabel (Asterisk 13.22.0 built by issabel @ issabeldev8 on a x86\_64 running Linux on 2018-08-30 13:58:00 UTC).

## 3. Termini de lliurament

El servei, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el termini de tres mesos, comptadors a partir de la formalització del contracte.

## 4. Requisits

### 4.1. Requisits generals

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

A títol d'exemple es proposa 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:

1. Serveis.
  - 1.1. Registre i anotació.
    - 1.1.1. Actuacions i intervencions.
    - 1.1.2. Planificacions.
  - 1.2. Telealarmes i teleassistències.
2. Arxiu.
  - 2.1. Persones.
  - 2.2. Entitats, Comerços i empreses.
  - 2.3. Vehicles.
  - 2.4. Animals.
  - 2.5. Carreró.
  - 2.6. Gestió de dades relacionades.
3. Trànsit.
  - 3.1. Accidents.
  - 3.2. Croquis.

- 3.3. Denúncies trànsit.
- 3.4. Grua.
- 3.5. Dipòsit de vehicles.
- 3.6. Talls i ocupacions de via pública.
- 3.7. Vehicles abandonats.
- 3.8. Guals.
- 4. Policia Administrativa.
  - 4.1. Actes administratius.
  - 4.2. Registre de documents.
  - 4.3. Objectes trobats.
  - 4.4. Comptabilitat.
  - 4.5. Gestió de continguts.
- 5. Policia Judicial.
  - 5.1. Llibre-registre d'atestats.
  - 5.2. Custòdia de detinguts.
  - 5.3. Identificacions.
  - 5.4. Citacions judicials i altres comunicacions.
- 6. Recursos Humans.
  - 6.1. Personal.
  - 6.2. Taulell informatiu.
  - 6.3. Llicències i absències.
  - 6.4. Treballs extraordinaris.
  - 6.5. Quadrants de servei.
  - 6.6. Plusos.
  - 6.7. Canvi de torn.
  - 6.8. Ajust horari.
  - 6.9. Serveis mínims.
- 7. Recursos Materials.
  - 7.1. Gestió d'armes.
  - 7.2. Gestió d'uniformitat, material o vestuari.
  - 7.3. Vehicles.
- 8. Geolocalització.
- 9. Eines Administració.
- 10. Portal de l'agent.
- 11. Altres funcionalitats

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.

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

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 (retenció 30 dies).
- c) Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- d) Manteniment evolutiu: en funció de l'evolució de les necessitats funcionals del servei de la policia local i de les possibles adequacions normatives..
- e) Totes les llicències necessàries de servidor.

La URL d'accés a l'aplicació sempre es produirà mitjançant el protocol HTTPS, garantint el xifrat de les comunicacions. 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.

## 4.2. Requisits de formació i consultoria

### 4.2.1. Formació inicial

L'adquisició de l'aplicació comportarà també la necessitat d'una sèrie de serveis que hauran de ser prestats per l'empresa subministradora, destinant totes les jornades, presencials o telemàtiques, necessàries per completar la totalitat del projecte, incloent les jornades d'instal·lació, parametrització, formació i migració.

El licitador haurà de realitzar un mínim de **30 jornades** presencials destinades a 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, dins de l'horari de 8 a 15h de dilluns a divendres. Les persones consultores hauran de disposar de la certificació sènior i tindre amplia experiència en l'àmbit que calgui desenvolupar a la jornada. 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.

### 4.2.2. 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 videotutorial. En aquestes vídeos s'explicaran detalladament les funcionalitats dels mòduls que componen el sistema de gestió.

Adicionalment l'empresa adjudicatària 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 adjudicatària haurà de programar dos cursos de formació continua, 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 del 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.

- 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.

### **4.3. Requisits tecnològics**

#### **4.3.1. 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 del Prat de Llobregat 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, 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 Prat de Llobregat en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.

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

L'adjudicatari 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.

#### 4.3.2. Disponibilitat i rendiment

Un cop implantats els mòduls i el servei entri en explotació, caldrà garantir les següents disponibilitats:

- APP i Portal Persona Empleada: disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any).
- Resta de mòduls: disponibilitat: disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any).

El sistema ha de permetre un treball fluid, de la mateixa manera que ho faria si estigues en modalitat onpremise. 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'adjudicatari, 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'adjudicatari inferior a 50 mil·lisegons.
- 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.

#### 4.3.3. Entorn tecnològic

L'adjudicatari 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**.

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 **HTML5**.

La solució ha de ser totalment compatible amb:

- Com a mínim les 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, IOS i Android**.
- Qualsevol format o tipus de dispositiu mòbil (smartphones i tablets).
- Eines ofimàtiques de **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'adjudicatari 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, permetent 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.

#### 4.4. Requisits Integracions

a) 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. Els mecanismes d'integració del sistema han de contemplar l'ús d'estàndards d'integració XML, SOAP, HTTP, i serveis REST a través de Serveis Web.

b) La base de dades sencera es **replicarà** als servidors de l'Ajuntament amb la periodicitat que determini l'Ajuntament.

c) El sistema s'haurà d'integrar amb la **centraleta** de l'Ajuntament de tecnologia IP, i realitzant les següents accions, entre les que destaquem:

- Quan entri una trucada la centraleta la depenjarà automàticament i li reproduirà un missatge de veu desatès informant de les condicions del servei.
- La centraleta tindrà una única cua d'entrada de trucades per a tots els operadors de sala de la policia local i aquests podran veure les trucades entrants, quantes hi ha pendents des ser ateses i quan temps porten en espera, podran triar la següent a atendre. En la sala de control podran haver-hi fins a 10 agents que aniran atenent les trucades de forma simultània i indistintament, segons les polítiques que es defineixin conjuntament.
- El programari de gestió policial associarà la persona operadora amb la seva extensió telefònica de tal manera que, quan aquesta persona rebí una trucada per atendre-la des de l'aplicació se li mostrarà la trucada entrant i el número.
- Quan la persona operadora atengui la trucada el sistema mostrarà en pantalla les incidències del número i de la persona associada, identificant la persona titular mitjançant integració amb SGDA, ja sigui mòbil o fixe . Aquesta informació és imprescindible per identificar qui és la persona titular del telèfon que truca i altres dades com el domicili. El sistema omplirà de forma automàtica aquestes dades en el formulari de la incidència a registrar (número, duració, etc).

d) La plataforma haurà de disposar d'una integració totalment automatitzada amb la **plataforma WTP**. Aquest sistema gestionarà el enviament de sancions de la Diputació

de Barcelona. Aquesta integració serà via API o WS i no s'accepten carregues en altres formats o tecnologies.

e) La plataforma haurà de disposar d'una integració totalment automatitzada amb la **plataforma de la DGT** i el **Cens de Vehicles Municipal**. Les altes, consultes i totes les dades d'un vehicle s'obtindrà a partir del cens municipal de vehicles via API WS o si no es troba, de la DGT mitjançant PID (Plataforma de Intermediació de Dades) o el sistema que ofereixi; en cas que no es trobi el vehicle per matrícula en cap d'aquestes dues fonts d'informació com és el cas de vehicles estrangers, el sistema permetrà donar-lo d'alta manualment.

f) La plataforma haurà d'integrar-se totalment amb la **plataforma de persones** i de **padró municipal**. Les altes, consultes i totes les dades d'una persona ja sigui física o jurídica s'obtindrà de la base de dades municipal corporativa de persones 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.

g) Totes les adreces així com la distribució en barris en el cas que siguin del municipi del Prat de Llobregat s'obtindran exclusivament de la **base de dades de ciutat municipal** via API WS. En el cas que no sigui del municipi, el sistema permetrà donar d'alta una adreça manualment.

h) Consulta de la informació del **registre d'entrada o sortida** i del **gestor d'expedients i documental** municipal a partir de la consulta per número d'identificació de la persona via API WS.( no s'accepten carregues en altres formats).

L'adjudicatari 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.

#### 4.5. Requisits de qualitat

Amb l'objectiu de fer un seguiment continuat de la qualitat de la prestació del servei, l'adjudicatari 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 faria 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.

#### 4.6. 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 règim 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.

## 5. Funcionalitats

### 5.1. Funcionalitats genèriques

El sistema proposat ha de complir amb les següents funcionalitats:

- Ha de ser multiusuari.
- **Totes** les funcionalitats descrites en aquest plec també seran disponibles amb l'APP d'Android subministrat per la mateixa empresa.
- 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.

### 5.2. Accés a dades i seguretat

El programari ha de garantir el compliment de les següents restriccions d'accés sense cap cost afegit per l'Ajuntament:

- 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.
- L'aplicació ha de tenir un sistema de registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i ENS. En concret, ha de permetre conèixer les consultes, creació, actualització i eliminació de dades per part dels usuaris del sistema amb diferents nivells de detall segons es configuri el sistema. 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. Es valorarà que els processos d'autenticació de les persones usuàries del sistema puguin estar definits dins del directori actiu municipal basat en Windows Active Directory o Azure Active Directory.

- El sistema ha de permetre l'autenticació en dos passos (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i/o digitals de Microsoft (associat a l'Active Directory d'Azure i als mecanismes actuals de l'Ajuntament: WatchGuard o Microsoft Authenticator).
- El sistema ha de controlar i limitar l'accés a terminals mòbils, tablets o ordinadors autoritzats.

### **5.3. Funcionalitats específiques**

#### **5.3.1. Serveis**

La plataforma ha de permetre:

1. El registre i anotació de les actuacions i intervencions policials, així com els serveis planificats per part de prefectura.

1.1. Sobre les actuacions i intervencions, obligatòriament, ha de permetre recollir la informació de l'actuació en camps concrets i determinats. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Número de servei.
- Data i hora del servei.
- Hora inici i final de l'actuació.
- Nivell d'urgència.
- Dades del comunicant.
- Dades completes de persones, vehicles i entitats implicades.
- TIPs actuants dels agents actuants i de l'operador.
- Resum del fet o notícia.
- Cronologia o informe complet de l'actuació.
- Lloc dels fets.
- Geolocalització automàtica digital (WGS84) obtinguda del lloc del fet.
- Classificacions de l'actuació segons la seva naturalesa. Ha de ser configurable en com a mínim 2 nivells.
- Es mostren les coordenades X Y de la posició GPS. L'usuari ha de poder desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat.
- Descripció de "Resultat" relativa a l'actuació per les estadístiques de serveis "Realitzats", "No realitzats" i "Anul·lats".
- Corrector ortogràfic amb els navegadors definits en aquest plec en català i castellà.
- Vinculació amb el mòdul d'Actes Administratives.
- Identificació d'altres cossos de seguretat o emergències.

1.2. Sobre les planificacions pels esdeveniments i serveis futurs, el sistema ha de permetre:

- Agilitat pel que fa a operativitat, per exemple permetent l'anotació ràpida i senzilla disposant d'opcions de poder seleccionar la franja horària.
- La generació de planificacions es replica de forma automàtica.
- Concreció del període de dies i hores del servei planificat, mostrant els torns afectats, per poder fer les anotacions amb una única gestió per diversos dies i/o torns alhora, evitant haver de fer repeticions d'anotacions si s'han d'anotar en diferents dies i/o torns.
- La programació de les activitats ha d'aparèixer al torn que li correspongui a l'inici del servei.
- Ha de permetre eliminar les planificacions en el suposat que s'anul·li per endavant un servei programat i això no apareixerà en el torn d'afectació.
- Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:
- Resum de l'assumpte.
- Text del servei.
- Data/es, horari/s afectat/s.
- Lloc o ubicació i geolocalització
- Número de del servei.

Tan per l'aplicació de gestió de serveis o actuacions com de planificació i programació de serveis, s'ha de permetre les opcions de:

- Bloqueig de registres per evitar la seva modificació excepte per usuaris autoritzats.
- Marcador de "Seguiment" per serveis concrets.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).
- Confecció automàtica de gràfiques, estadístiques i llistats. S'han de poder fer filtres per dates en combinació amb altres camps del mòdul de novetats com son persones, vehicles o entitats, lloc dels fets, dies de la setmana, horaris o tipus de classificació de la novetat.
- Distribució d'intervencions, segons els paràmetres sol·licitats, sobre mapa digital per zones, barris o districtes.
- Generació avisos segons classificació actuació.
- Les operacions bàsiques, com són guardar o validar, editar i modificar, eliminar, sortir, imprimir, bloquejar i fer el seguiment.

2. Telealarmes i teleassistències: base de dades al registre d'aquelles persones que comptin amb un sistema de teleassistència o telealarma. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Identificació completa de la persona i dels familiars de contacte.
- Dades de l'empresa que gestiona el servei d'emergències mèdiques.

### 5.3.2. Arxiu

Fan referència a persones físiques, associacions/entitats i vehicles que per algun motiu han estat relacionades en alguna intervenció o servei de la policia local i han de quedar vinculades automàticament al padró intern de persones, associacions o entitats. La plataforma ha de permetre:

a) **Persones**: les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Filiació completa (dades que consten al DNI, NIE o document estranger).
- Data i lloc de naixement.
- Nacionalitat.
- Adreça i històric d'adreces anteriors.
- Telèfons.
- Adreça electrònica.
- Observacions.
- Annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).
- Geolocalització sobre mapa digital.

b) **Entitats, Comerços i empreses**: les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Ha de disposar dels camps per introduir les dades d'identificació (nom i CIF).
- Tipus activitat comercial o sector.
- Les dades completes dels seus titulars (físics i jurídics).
- Responsables,.
- Telèfons.
- Adreça electrònica.
- Observacions.
- Annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).
- Geolocalització sobre mapa digital.

Ha de disposar d'una aplicació tecnològica perquè els comerços i empreses del Prat de Llobregat puguin enviar un senyal d'alerta directament a la Policia Local en cas d'urgència sense haver de fer una trucada telefònica.

c) **Vehicles**: les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Matrícula.
- Número de bastidor.

- Marca.
- Model.
- Color del vehicle.
- País.
- Tipus de combustible.
- Dades completes del titular (físic o jurídic)
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).
- Compartim identifications de plaques de matricules amb altres policies locals que gestionen la seva corporació amb el mateix sistema informàtic.
- Connexió amb les bases de dades de la DGT mitjançant el certificat digital de l'ajuntament.
- Observacions.

d) **Animals:** pel registre i gestió de la tinença d'animals. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Xip identificació.
- Tipus d'animal.
- Raça.
- Dades complet es de la persona propietària.
- Perillositat.
- Vacunacions.
- Assegurança de responsabilitat civil.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.

e) **Llista de carrers:** Ha de tenir incorporada el nomenclàtor del municipi amb totes les vies i places del municipi. Ha de permetre actualitzar aquestes dades de forma totalment automatitzada, assegurant en tot moment la coherència de les dades.

f) **Gestió de dades relacionades:** Ha de permetre buscar i mostrar automàticament relació de persones, vehicles i entitats amb qualsevol informació introduïda al sistema:

- Ha de permetre cercar 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 traspasa automàticament la informació vinculada del registre duplicat al registre correcte.

### 5.3.3. Trànsit

La plataforma ha de permetre:

a) **Accidents**: ha de permetre el registre i gestió dels accidents ocorreguts a la població i en els quals hagi intervingut la policia local. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Número de registre automàtic.
- Dades completes del vehicle sinistrat.
- Dades completes de la persona conductora.
- Dades completes dels acompanyants.
- Dades completes dels testimonis.
- TIPs dels agents actuants.
- Definició de les unitats implicades (vehicles, vianants, mobiliari, animals, entitats).
- Tipus de vehicle implicat.
- Lloc de l'accident.
- Causes.
- Descripció de l'accident.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.
- Generació automàtica 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".
- Es mostren es coordenades X Y de la posició GPS.
- La persona usuària pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat.
- Danys materials.
- Dades companyies asseguradores.
- Incorporem corrector ortogràfic amb el navegador Chrome.

b) **Croquis**: ha de facilitar realitzar els croquis d'accidents, de la forma més completa i alhora senzilla possible. El mòdul ha de:

- Permetre generar qualsevol tipus de croquis de sinistres, talls de carrer o altres activitats a la via pública.
- El seu ús ha de ser el més simple possible.
- Ha de funcionar de forma nativa en format web HTML5.
- Ha de poder utilitzar el fons de Google Maps satèl·lit.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

c) **Denúncies trànsit**: ha de permetre registrar i gestionar les infraccions de trànsit. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Número de denúncia. Ha de permetre configuració manual o automàtica.
- Data i hora de la infracció.
- Dades completes del vehicle.
- Dades completes del titular del vehicle.
- Dades completes de l'infractor.
- TIPs denunciants.
- 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 Reglament General de Circulació (RGC) i les ordenances de trànsit que facilita el propi ajuntament.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip). Eines per modificar i afegir articulats.
- Llistats i estadístiques de denúncies.
- Distribució de denúncies, sobre el mapa digital per zones, barris o districtes.
- Es mostren les coordenades X Y de la posició GPS. La persona usuària podrà desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra.
- L'APP ha de permetre operar amb el mòdul de denúncies de vehicles in situ, amb qualsevol terminal mòbil Android amb connexió a dades.
- Impressió de denúncies amb impressora tèrmica portàtil connectada per Bluetooth al terminal mòbil.
- Generació de rebut de cobrament.

- 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.

d) **Grua:** està orientat a donar suport als operaris d'aquest servei ja que, al no tractar-se d'agents, necessiten que un funcionari amb autoritat vàlida la retirada d'un vehicle de la via pública. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Dades completes 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. La persona usuària podrà desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

e) **Dipòsit de vehicles:** ha de permetre registrar i gestionar aquest servei de pupil·latge. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Dades completes del vehicle.
- Data i hora e 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 icàlcul automàtic de les taxes:
  - Tipus de servei.
  - Segons la tipologia del vehicle.
  - Pupil·latge.
- Eines per modificar i afegir taxes municipals.
- Llistats i estadístiques de retirades o immobilitzacions. Ha de permetre extraure estadístiques sobre la quantitat i tipus d'infracció comeses i llistats amb les quantitats recaptades per denúncies i servei de grua.
- Distribució de serveis, sobre 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. La persona usuària podrà desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra.
- Gestió relativa a les places de pàrquing del dipòsit municipal,
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

f) **Talls i ocupacions de via pública:** ha de permetre el registre de gestió i control dels talls i ocupacions de via pública. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Identificació dels titulars / responsables de l'ocupació (poden ser físiques o jurídiques).
- Superfície ocupada.
- Preu públic.
- Període d'ocupació.
- Tipus d'activitat.
- Ha de permetre 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.

g) **Vehicles abandonats:** ha de permetre la gestió administrativa dels vehicles abandonats com ha residus sòlids urbans. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Dades d'identificació del vehicle suposadament abandonat.
- Identificació de la persona titular.
- Localització del vehicle a la via pública.
- Detall de cada procediment administratiu corresponent.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc..
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.
- 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).
- Ha d'incloure plantilles de documents dels tràmits del procediment.

h) **Guals**: ha de permetre el registre dels diferents tipus de guals (particulars, obres, contraguals, sortida emergència, etc.) i la identificació de les persones titulars. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- 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.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.

#### 5.3.4. Polícia Administrativa

La plataforma ha de permetre:

a) **Actes administratius**: ha de permetre el registre i anotació d'aquest tipus d'actuacions de la policia local. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- 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.
- El mòdul pot configurar-se segons la tipologia de l'acta i incorporem camps personalitzats.
- Generació de les actes administratives in situ amb l'APP de la plataforma. Qualsevol document generat s'ha de poder signar digitalment pels agents, mitjançant certificat electrònic, i s'ha de poder realitzar signatura biomètrica per part del ciutadà, donant totes les garanties jurídiques i legals establertes. El document generat i signat ha d'incorporar-se automàticament al registre d'entrada del sistema i, també automàticament, i aquest registre, conjuntament amb el document enviar-se també automàticament al interessat.
- Eines per modificar i afegir articulats.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.
- Distribució d'aixecament d'actes, sobre mapa digital per zones, barris o districtes.

- Conté 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.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

b) **Registre de documents:** ha de permetre el control d'entrada i sortida de documentació de prefectura. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Numeració automàtica del registre d'entrada o sortida (integrat amb el registre general municipal).
- Data d'entrada o sortida del document.
- Dades de l'emissor o remitent del document.
- Generació de llistats i estadístiques d'emissors i remitents.
- Generació automàtica de registre d'entrada si es registra una citació judicial des del mòdul de citacions.
- Generació automàtica de registre de sortida si es respon a un jutjat sobre el resultat d'una citació des de citacions.
- Generació automàtica de registre de sortida per aquelles comunicacions de procediment gestionades amb el mòdul de vehicles abandonats.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

c) **Objectes trobats:** ha de permetre el control d'entrada i sortida de documentació de prefectura. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- 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.
- Data de destrucció, en cas que no s'hagi localitzat al titular.
- Numeració automàtica del registre.
- Incorporem plantilles de documents per la remissió del titular.
- 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.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

d) **Comptabilitat:** ha de permetre la fiscalització dels apunts comptables que provenen del cobrament de taxes o denúncies generades pel propi sistema (trànsit, actes administratives i ocupació de via pública). Facilitarà la tramesa d'aquestes liquidacions al departament de tresoreria municipal. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Número de rebut.
- Data.
- Subjecte passiu (físic o jurídic).
- Concepte.
- Import.
- Forma de pagament (efectiu o targeta).

e) **Gestió de continguts:** ha de permetre crear directoris virtuals (carpetes i subcarpetes) i poder emmagatzemar arxius digitals més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc. S'utilitzarà per desar-hi arxius d'interès comú i permet que la resta de persones usuàries puguin descarregar-se'ls sense poder modificar l'arxiu original, com per exemple les plantilles de documents, plans de seguretat o ordres de servei.

#### 5.3.5. Policia Judicial

La plataforma ha de permetre:

a) **Llibre-registre d'atestats:** ha de permetre el registre i anotació de les diligències policials. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Dades completes dels implicats (persones, vehicles, entitats).
- TIPs actuant.
- Tipificació dels fets. Les tipificacions del fet es mostren agrupades segons la seva naturalesa. Generació de llistats i estadístiques basades en les tipificacions.
- Data i hora del succés.
- Numeració automàtica de l'atestat.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).
- Lloc.
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc del succés.
- Distribució dels atestats, sobre el mapa digital per zones, barris o districtes.
- Es mostren les coordenades X Y de la posició GPS

- La persona usuària podrà desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat.
- Derivar l'atestat a un jutjat o a una altra corporació / administració.

b) **Custòdia de detinguts**: ha de permetre gestionar el procés de la persona detinguda fins a la seva posada en llibertat o trasllat, per tal d'anotar qualsevol incidència que es produeixi durant el temps que la persona està reclosa a les dependències policials. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Identificació de la persona detinguda.
- Dia i hora d'entrada a prefectura.
- Data i hora de sortida.
- Autoritat que ordena l'ingrés.
- TIPs actuant.
- Dades relatives a incidències mentre la persona es troba ingressada.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Incorporar plantilles de documents per fer constar la lectura de drets, l'oferiment d'atenció mèdica i la relació de pertinences personals de la persona detinguda.
- Estat de la cel·la.

c) **Identificacions**: ha de permetre la gestió del procés d'identificació de persones sospitoses. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Identificació de la persona identificada.
- Dia, hora i lloc de l'actuació.
- Motiu de la identificació.
- TIPs actuant.
- Duració del tràmit.
- Generació de document justificatiu per lliurar a la persona identificada.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.

d) **Citacions judicials i altres comunicacions**: ha de permetre el registre de les citacions als particulars com dels agents de la policia local del Prat de Llobregat. Ha de permetre fer el seguiment del document a lliurar i el resultat. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Dades d'identificació del destinatari (agent/particular).
- Jutjat emissor.
- Dia i hora del judici.
- Resultat de la citació / comunicació.
- Incorporarem una sèrie de plantilles de documents per realitzar el resultat de la notificació, així com de les gestions realitzades.
- Llistats i estadístiques de citacions.

- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).
- En cas que se suspengui el judici disposem d'un camp per fer constar aquesta incidència.
- Replica automàtica de citacions en el supòsit que hagués diverses persones citades pel mateix procediment.
- Els agents poden visualitzar les seves citacions registrades en aquest mòdul.
- Les citacions registrades també es mostren al full de servei del dia i torn corresponent.
- Vinculació amb el mòdul Quadrant perquè als agents els hi aparegui al seu calendari laboral el dia, hora i lloc de les seves citacions a judici.

#### 5.3.6. Recursos Humans

La plataforma la gestió interna dels agents de policia local, així com pel personal administratiu adscrit a la prefectura:

a) **Personal:** base de dades dels efectius per recollir del personal del departament les dades dels agents. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- 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.
- Cal disposar d'un registre històric d'agents no actius al cos.
- 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.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

La solució a implantar haurà de facilitar una gestió integral del personal de la policia local. Haurà de permetre generar o modificar en qualsevol moment i de forma àgil, tot el quadrant de servei global anual per cada agent o comandament per als 3 torns (matí, tarda i nit) i per setmanes, així com altres distribucions operatives (administració, escortes, educació viària, etc.) i serveis extraordinaris. La gestió dels quadrants de servei

només podran ser gestionats per un perfil d'usuaris determinat. Aquest quadrant haurà de ser fàcilment accessible i modificable amb visualització diària, setmanal, mensual o anual i filtrable per dates, per personal de forma múltiple i per torn.

b) **Taulell informatiu:** permetrà un sistema de missatgeria interna per els comandaments amb l'objectiu de transmetre assumptes d'interès a la resta de personal. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Disposarà d'una icona de recepció de nou missatge quan les persones usuàries inicien la seva sessió.
- Els missatges es podran 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.

c) **Llicències i absències:** permetrà gestionar les incidències del personal administrant totes les llicències i absències de la plantilla per mantenir actualitzat el quadrant. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- 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.
- 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.
- El personal ha de poder accedir a consultar les seves pròpies incidències.
- El personal ha de poder sol·licitar llicències o permisos, han de tenir accés al còmput de les seves hores sobrants o a la informació sobre el cobrament de treballs extraordinaris.
- Ha de permetre extreure llistats en documents office relacionats amb la confecció de la nòmina.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.

d) **Treballs extraordinaris:** permetrà gestionar les hores extres del servei. Ha de facilitar i automatitzar la cerca d'agents que realitzin hores extraordinàries per necessitats dels servei. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- 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.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.

Els mòduls **de Llicències i 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.
- 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, descrit posteriorment.
- L'APP del sistema permetrà que els comandaments responsables autoritzin peticions des d'un dispositiu mòbil.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

e) **Quadrants de servei:** permetrà la gestió informatitzada del calendari laboral del personal de prefectura. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- TIP.
- Secció o grup de l'agent.
- Dia de servei.
- Horari i torn de servei.
- Confecció automatitzada mitjançant la programació de seqüències de períodes i torns dels diferents calendaris laborals dels agents mitjançant la programació de seqüències.
- Edició manual del quadrant per ajustar els dies de treball a les hores de treball anuals segons s'estipuli en el conveni laboral.
- Ha de permetre ser consultat pels agents i ser actualitzat quan es validin o autoritzin els canvis sol·licitats pels responsables de la gestió.
- Ha de disposar de la informació completa del personal disponible a cada jornada de treball i saber el còmput de les hores anuals treballades.
- Eines per definir torns, horaris i hores anuals.
- Llistats i estadístiques d'efectius disponibles.

f) **Plusos:** permetrà configurar situacions específiques d'acord amb les condicions laborals de cada agent i que poden derivar en complements econòmics. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els 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.
- Ha de permetre exportar llistats on es mostrin els dies que corresponen a cadascun dels plusos definits per períodes de data.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.

g) **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. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- 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.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.

h) **Ajust horari:** permetrà 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.

i) **Serveis mínims:** permetrà informar si el personal disponible per a cada torn compleix el mínim d'efectius establert. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- 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.

#### 5.3.7. Recursos Materials

La plataforma ha de permetre:

a) **Gestió d'armes:** permetrà registrar i gestionar les armes i les seves guies assignades als agents i en dipòsit, anotació de pràctiques de tir, munició i exàmens psicotècnics. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- TIP.
- Tipus d'arma.

- 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.
- Eines per definir calibres, marques d'armes i armers.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

b) **Gestió d'uniformitat, material o vestuari:** permetrà gestionar la uniformitat i qualsevol altre equipament professional lliurat als agents. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

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

c) **Vehicles:** permetrà controlar els vehicles policials. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- 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.
- Eines per definir l'inventari existent a vehicles.
- Llistats de les anotacions realitzades.
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Ha de permetre annexar arxius de veu i vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip).

#### 5.3.8. Representació gràfica i geolocalització

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.

#### 5.3.9. Eines Administració

Només les persones amb perfil administrador de l'aplicació informàtica han de disposar de les opcions:

- Configurar menús desplegable.
- Establir perfils de persones usuàries.
- Fiscalitzar el control d'accessos de persones usuàries.

Ha de permetre a la persona autoritzada per la Policia Local del Prat de Llobregat assignar els diferents nivells d'accés a la informació a la resta de persones usuàries sobre cadascun dels mòduls de l'aplicació informàtica: 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.

Ha de permetre que tota la plantilla de la policia local del Prat de Llobregat tingui un compte personal propi amb clau secreta per accedir a l'aplicació informàtica i un blocat automàtic en el supòsit d'error en més de 3 intents a l'introduir la clau secreta d'accés.

#### 5.3.10. 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.

#### 5.3.11. Altres funcionalitats

L'aplicació informàtica ha de permetre obligatòriament el següent:

- a) El sistema haurà de disposar en un únic cercador d'accés a tota la informació emmagatzemada a les bases de dades, per qualsevol d'aquestes informacions:

- Nom i/o cognoms i/o alies (de persona o entitat).
- DNI o altra document acreditatiu.
- Matrícula, marca o model de vehicle.
- Números de telèfon.
- Direccions postals.
- 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 establir llistes negres de persones o vehicles de tal manera que en el moment que es faci una gestió on estigui involucrada una persona o vehicle que estigui en una llista negra, el sistema ho informi de forma clara i evident a l'agent.
- c) L'aplicació ha de disposar d'un sistema de lectura de documentació (DNI, NIE, Passaports, Permís de conduir, etc.), de matrícules, i o de sistema de dictat, que permeti integrar les dades i la informació a l'aplicació de forma directa, evitant errades en la seva transcripció.
- d) 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.

- e) El sistema haurà de permetre generar qualsevol documentació a partir de plantilles de qualsevol tipus d'informació i camps rellevants que contingui l'aplicació.
- f) En cada funcionalitat cada element que gestiona el sistema, s'han de poder afegir camps nous addicionals o qualsevol tipus de documentació annex ja sigui en format PDF, multimèdia o ofimàtica.
- g) L'entorn gràfic ha de ser necessàriament clar i intuïtiu.
- h) Personalització de la pantalla amb l'escut i el nom de la Policia Local del Prat de Llobregat.
- i) Disposar d'eines específiques per evitar la duplicitat en els registres de persones i vehicles i comerços/empreses.
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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).
- m) Totes les persones usuàries del programari han de disposar d'un sistema totalment automatitzat de recuperació de la seva clau d'accés.

## 6. Planificació i implantació

El licitador haurà de presentar 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.

El licitador haurà de presentar 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 futur (propers 2 anys). Es valorarà 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.

El licitador haurà de presentar 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.

El interval d'implantació podrà estar separat en tants trams com determini l'Ajuntament del Prat i podrà ser objecte de variació sempre que concorrin causes convenientment justificades i sempre amb l'aprovació prèvia de l'Ajuntament del Prat.

L'adjudicatari haurà de reestructurar la planificació general del procés d'implantació d'acord amb les prioritats i especificacions que el personal tècnic de l'Ajuntament del Prat 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 espaïades 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.

L'empresa adjudicatària 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'adjudicatari.

L'adjudicatari, 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.

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.

## **7. Garantia, servei de suport i de manteniment**

### **7.1. Garantia**

El termini de garantia a comptar des de la recepció definitiva de la plataforma serà de 2 anys.

### **7.2. Servei de suport i de manteniment integral**

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte sense cost addicional per l'Ajuntament del Prat de Llobregat, obligant-se, durant el període, a realitzar gratuïtament correcció d'errors de programa i de funcionalitat que es detectin en l'explotació de l'aplicatiu.

Durant tota la durada del contracte el licitador estarà obligat a realitzar les modificacions i adaptacions de l'aplicatiu que siguin necessàries com a conseqüència de canvis legislatius, sense que això suposi cost addicional per l'Ajuntament del Prat de Llobregat, i dins d'un termini que no afecti de cap manera la gestió o interessos de l'Ajuntament.

L'adjudicatari respondrà de la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada amb el nou aplicatiu fins a la finalització del període de garantia, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

S'entendrà com recepció definitiva la signatura per part de l'Ajuntament del Prat de Llobregat de la corresponent acta de recepció del subministrament. La signatura de l'acta de recepció estarà condicionada a la validació dels productes lliurats per part dels responsables de la implantació del projecte.

El suport i manteniment integral ha de realitzar l'assistència tècnica, incloent:

- Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part de les persones usuàries del sistema.
- **Atenció les 24h als agents.** Addicionalment el sistema haurà de disposar d'un sistema de xat integrat en el propi programari, aquest sistema de xat també ha de permetre de forma integrada l'accés remot a l'equip per oferir el suport necessari.
- Les possibles incidències tècniques generades per el propi sistema.

- Totes les noves versions i actualitzacions del programari.

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.

L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest Centre de Suport. En horari de 8 a 18 hores de dilluns a divendres.

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el Centre de Suport de l'adjudicatari. Caldrà que l'adjudicatari 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.

En cas que calgui aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb l'Ajuntament per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació a les persones usuàries afectats.

Pel canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb l'Ajuntament per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

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

### **7.3. Incidències crítiques i temps de resposta i resolució**

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'immediatesa 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 23:00 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'adjudicatari 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.

## **7.4. Penalitzacions per incompliment dels SLA**

### **7.4.1. Incidències crítiques**

S'aplicarà una penalització % del total de facturació 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 comptada 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).

#### 7.4.2. Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació 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 comptada 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 resolució del contracte per incompliment de servei.

Els imports de les penalitzacions que es puguin imposar, prèvia incoació de l'expedient corresponent en el que es donarà audiència a l'interessat, es faran efectius mitjançant la seva deducció a les factures que s'emetin, d'acord amb a l'art. 194.2 de la LCSP.

## 8. Propietat de les dades

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'adjudicatari 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'adjudicatari entregarà 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 entregarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'adjudicatari 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'adjudicatari 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.

## 9. Confidencialitat i portabilitat de les dades

L'empresa adjudicatària 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.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

## **10. Equip del projecte**

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària, i serà coordinat per personal de l'Ajuntament del Prat de Llobregat. 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.
- Direcció del projecte: experiència mínima en 5 projectes demostrables en el servei descrit en d'altres Administracions Públiques dins dels darrers 3 anys.

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 adjudicatària 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 de la certificació sènior i tenir una àmplia experiència en l'àmbit que calgui desenvolupar a la jornada. L'empresa subministradora es farà càrrec de totes les despeses que es deriven de les jornades, incloent totes les dietes i desplaçaments.

Quinzenalment 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.

## **11. Metodologia i documentació**

La metodologia sobre la que es basarà l'execució del projecte serà la Metodologia de Planificació i Desenvolupament de Sistemes d'Informació (METRICA) desenvolupada per la Subdirecció General de Coordinació Informàtica del Ministeri d'Administracions Públiques.

El projecte haurà d'estar documentat en totes les fases seguint la metodologia esmentada, d'acord amb les normes de documentació de projectes que estableix l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

L'Ajuntament del Prat de Llobregat es reserva la decisió final sobre canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el projecte si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen.

Tota la documentació tècnica serà lliurada en suport digital així que es vagi desenvolupant el projecte i que sigui necessari per tal que l'Ajuntament pugui gestionar de manera autònoma i sense necessitat del contractista el funcionament de la plataforma. Aquesta documentació explicarà de quina forma l'Ajuntament pot maximitzar el rendiment de cadascun dels mòduls de la plataforma.

## **12. Lloc**

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

El Prat de Llobregat