

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

Expedient: X2023063516

Contracte: Implantació d'un sistema informàtic de gestió integral de la comissaria de la Policia Local.

1 INTRODUCCIÓ

La gestió de l'operativa de la Policia Local de Cambrils es realitza mitjançant diversos programes i, en bona part, amb procediments en paper o ofimàtics.

Amb el present contracte es pretén adquirir una aplicació informàtica que permeti gestionar, de forma centralitzada i integral, la seva operativa; incloent la gestió de les trucades, els recursos humans i que s'integri amb la resta de sistemes informàtics propis de la policia i municipals.

2 ÍNDEX

1	Introducció.....	1
2	Índex.....	1
3	Objecte del Contracte.....	3
4	Abast	3
5	Inici i durada del contracte.....	3
6	Situació actual.....	3
6.1	Evolució de l'estat actual.....	5
6.2	Sistema de gestió operativa i emergències 092	5
7	Requeriments funcionals.....	6
7.1	Gestió de l'atenció telefònica	6
7.2	Gestió de personal i portal de l'agent	7
7.2.1	Pel que fa a la gestió del personal.....	7
7.2.2	Pel que fa al portal de l'agent	9
7.3	Gestió d'actes	9
7.4	Gestió del trànsit	10
7.5	Policia administrativa	10
7.6	Policia judicial.....	11
7.7	Recursos materials.....	11
7.8	Gestió d'informes i estat de la ciutat.....	11
7.9	Altres funcionalitats	12

7.10	De l'aplicació mòbil "092"	13
8	Integracions.....	13
8.1	Calendari d'implementacions	14
8.2	Integració amb el sistema de telefonia.....	15
9	Requeriments tècnics.....	15
9.1	Llicènciament.....	16
10	Implementació de la solució	16
10.1	Desplegament de la solució.....	16
10.2	Pla de formació	17
11	Suport posterior a la implementació.....	18
12	Acords de nivell de servei (ANS).....	18
12.1	ANS d'implementació	19
12.2	ANS de manteniment.....	19
12.3	Criteris d'aplicació dels nivells de servei.....	19
12.4	Tipus d'incidències:.....	20
12.5	Penalitats	20
13	Modificats del contracte	20
14	Clàusules generals.....	20
14.1	Aspectes lingüístics.....	20
14.2	Imatge corporativa.....	20
14.3	Normativa i característiques TIC.....	20
14.4	Confidencialitat	21
14.5	Resposta a incidents de seguretat.....	21
14.1	Auditories	21
14.2	Mitjans personals	21
14.3	Relació amb l'ajuntament.....	22
14.4	Traspàs del coneixement	22
14.5	Llicènciament.....	22
14.6	Propietat de la informació	22
14.7	Devolució del servei.....	23

3 OBJECTE DEL CONTRACTE

El subministrament d'una aplicació informàtica, allotjada al núvol (SaaS), que permeti gestionar de forma integral la Policia Local de Cambrils des de les diferents perspectives del servei (operativa dels agents, dels comandaments, dels recursos humans, gestió de trucades, ...), que estigui integrada amb els sistemes informàtics municipals i prou flexible per integrar-la amb noves necessitats.

Inclou el manteniment de la solució mentre duri el contracte.

4 ABAST

El projecte contempla:

1. Implantar una aplicació que garanteixi assolir l'objecte del contracte:
 - Aplicació basada en entorn web i allotjada al núvol (SaaS), amb les respectives mesures de seguretat, especialment pel que fa les restriccions d'accés, disponibilitat del servei i còpies de seguretat.
 - La seva operativa ha de ser senzilla.
 - Realitzar les integracions contemplades en el present plec.
 - Disposar d'un mecanisme que permeti integrar noves eines, que poden sorgir al llarg del contracte.
 - Disposar d'un portal web o aplicació que permeti als agents treballar amb l'eina per perfils, separant la gestió professional (operativa) de la personal (horaris, torns, etc...).
 - Disposar d'un sistema d'informes, en temps real i periòdics, que permeti als comandaments conèixer l'estat del servei.
 - Formació sobre l'ús de l'eina amb diversos perfils, tant d'operativa com per la posada en marxa de la solució.
2. Suport, allotjament al núvol i manteniment tècnic del sistema durant la vigència del contracte.
3. Mesures de seguretat i còpies de seguretat del programari.
4. Disposar d'una aplicació mòbil, o entorn web, que permeti als agents el "treball de camp" amb l'eina de forma segura i àgil.
5. Realitzar firmes biomètriques, integrant-se amb el proveïdor de l'ajuntament.
6. Disposar d'una aplicació mòbil per col·lectius d'especial protecció externs a l'administració municipal. L'adquisició de l'aplicació no es contempla en l'inici del contracte, però es podrà adquirir al llarg del mateix mitjançant modificats de contracte.

No inclou una migració de continguts prèvia.

5 INICI I DURADA DEL CONTRACTE

Figura en el plec de clàusules administratives.

6 SITUACIÓ ACTUAL

La Policia Local disposa de les següents solucions pel que fa la gestió:

1. Gestió operativa: es realitza amb una eina d'escriptori anomenada *Catpol*, incloent el registre d'entrada i sortida de documents del departament (però no està integrat amb el registre general ni amb el gestor d'expedients). Disposa d'un sistema de signatura digital de documents.
2. Es disposa d'una sala de control des d'on es gestiona l'operativa del servei: recepció de trucades 092, ubicació i gestió de les unitats en temps real, ...
3. Gestió telefònica: l'ajuntament disposa d'una centraleta convencional (primari fix i mòbil).

Adicionalment es disposa del programari *Char*, un registre de trucades entrants, i *RecordingManager* per la seva gravació.

L'ajuntament disposa dels números de telèfon 092 i 977794566 (per a la recepció de trucades d'emergència o les que es reben a sala de control), sens perjudici que es posin en marxa números alternatius.

4. La gestió dels sistemes de lectura de matricules, instal·lats en diverses entrades del municipi, es realitzen mitjançant el programari, en modalitat SaaS, de l'empresa *ALPHANET SECURITY SYSTEMS S.L.* (B65265415).
5. La gestió del sistema de videovigilància es realitza amb el programari *Milestone*.
6. Aplicació 092: aplicació mòbil, conjuntament desenvolupada amb Reus i Tarragona, per l'avís d'incidències de seguretat per col·lectius d'especial protecció així com d'informació respecte a notícies en l'àmbit de la seguretat.
7. Sistema GIS d'estat de la ciutat. Implementat mitjançant la plataforma GIS de l'empresa *CONSULTORÍA TÉCNICA NEXUS GEOGRAFICS, SL*.
8. La gestió de les emissores de ràdio i geolocalització de les unitats es realitza mitjançant la xarxa *RESCAT*. La geolocalització es mostra en el sistema GIS anterior.
9. La gestió d'expedients administratius es realitza mitjançant el programari *Genesys* de l'empresa *AUDIFILM CONSULTING* (B83998740).
10. La gestió de la grua i del dipòsit la realitza l'empresa municipal *APARCAM*.
11. La gestió de les zones blava (incloent multes) també la realitza l'empresa municipal *APARCAM*.
12. La gestió de les sancions de trànsit es realitza mitjançant l'organisme autònom *BASE* de la Diputació de Tarragona. Les sancions es gestionen mitjançant terminal mòbil i App proporcionada per *BASE*.
13. La gestió d'altres sancions es fa mitjançant el *SCT*, gestionant-ho en paper.
14. La gestió de sancions d'ordenances municipals es tramiten mitjançant el gestor d'expedients amb un tràmit que no està integrat. Els agents sancionen en paper.
15. S'accedeixen a diversos programes per a la consulta de Padró i vehicles principalment.
16. S'interactua amb *Mossos d'Esquadra* mitjançant el seu programari *SIP*.
17. S'accedeixen a diversos serveis d'altres administracions (especialment *DGT* i *Eucaris*) mitjançant les seves pròpies interfícies.
18. Les credencials del personal adscrit a la Policia Local es troben en un *Active Directory*.
19. El sistema de correu corporatiu està basat en la solució 365 de Microsoft i empra el *MFA* de Microsoft (*Authenticator*).
20. L'arquitectura de seguretat corporativa es basa amb *FortiAuthenticator* i *Fortitoken*, que s'empren com a mecanismes d'autenticació *SAML*.

21. Es disposen de sistemes de fixatge amb empremta dactilar Digitek, els fixatges s'obtenen amb un programari propi.
22. Es disposa de sistemes de signatura biomètrica *VidSigner*, actualment implantats amb l'empresa Peakway.
23. La gestió de la tresoreria s'utilitza amb el programari *Genesys* de l'empresa *Audifilm*.
24. Es disposa d'un apartat específic, a la intranet corporativa, que els membres de la policia local usen com a punt d'accés al sistema o per obtenir informació.

La resta d'operativa de la Policia es realitza amb aplicacions ofimàtiques o paper.

Les eines *Catpol* i l'*aplicació 092* es substituiran amb l'eina que s'implanti amb el present contracte. Així mateix, es pretén disposar d'un entorn unificat on no sigui necessari usar tantes aplicacions per a les tasques diàries. Idealment, tota la gestió s'hauria de realitzar amb l'eina de l'adjudicatària.

6.1 Evolució de l'estat actual

Durant el procés de licitació o l'execució del contracte es preveu que es poden produir els següents canvis:

1. Transició d'una centraleta física a un entorn VoIP, al núvol.
2. Implementació d'un sistema de gestió de Recursos Humans integral (fixatges i nòmines) per l'ajuntament. Idealment les incidències, si n'hi ha, amb impacte a recursos humans s'haurien de traslladar per integració al respectiu sistema.
3. Es pot arribar a unificar els mecanismes *MFA* de Microsoft amb els de *FortiAuthenticator*.
4. S'implementarà un sistema basat en *smartphones* per tal de tramitar les denúncies tramitades per BASE directament en digital.
5. És possible que el SCT permeti la comunicació de propostes de denúncies mitjançant WS.
6. S'està desenvolupant una capa de serveis web / API, que l'adjudicatari utilitzarà en el seu programari per a la interacció amb els sistemes interns.

I la resta de canvis que es poden donar per imprevistos, noves oportunitats o la caducitat de contractes i l'adjudicatari que sorgeixi de la respectiva licitació pública.

6.2 Sistema de gestió operativa i emergències 092

Es reben trucades telefòniques a la sala d'operacions. El programari *Char* registra les trucades que s'efectuen i *RecordingManager* les grava.

Cada cop que entra una trucada, l'operador de sala gestiona la incidència mitjançant el programa *Catpol* i s'assignen els recursos operatius manualment mitjançant radio.

Les comunicacions internes funcionen mitjançant la xarxa rescat.

Es monitoritzen els recursos policials que es troben de servei (agents, vehicles, motos, ...) i la seva ubicació mitjançant geolocalització en el GIS corporatiu, on se li poden afegir més capes.

Un cop es tanca la incidència, l'operador actualitza la seva fitxa a *Catpol*. Els/les agents de camp no poden introduir informació directament al programari fins que arriben a comissaria.

7 REQUERIMENTS FUNCIONALS

L'aplicació a implementar haurà de complir els següents requeriments i haurà de permetre:

1. Ha de disposar dels següents mòduls com a mínim: seguretat ciutadana, trànsit, policia administrativa, judicial, recursos humans, recursos materials, serveis generals o interns, eines de gestió de documentació i administració i eines pel treball de camp (APP Android) dels agents.
2. Associació d'incidències a protocols d'actuació: El sistema haurà de permetre tenir els diferents protocols d'actuació que es podran descriure en text i amb documents annexos en format PDF, multimèdia o ofimàtica.

Aquests protocols aniran vinculats a l'arbre de classificació d'incidències, per tal d'activar un protocol segons el tipus d'incidència.
3. Tipificació d'incidències i trucades al 092 a partir de la trucada, on l'agent la tipificarà segons un arbre de classificació d'almenys 3 nivells i li assignarà els recursos policials que consideri.
4. Inventariar i gestionar tots els recursos policials (agents, unitats mòbils, ...) i d'aquests, quin estan de servei disponibles així com la seva geolocalització en "temps real" en el GIS municipal o en l'eina de l'adjudicatari. En aquest últim cas, haurà de disposar d'un mecanisme d'integració per mostrar altres punts d'interès (càmeres, edificis municipals, ...).
5. Inventariar i gestionar el material que permeti saber en tot moment, el material policial que es disposa i el seu estat: està al magatzem, en ús i qui l'usa o de baixa. Es valorarà també que disposi de gestió i inventari de material confiscat.
10. Permetre als agents el treball de camp de forma àgil, mitjançant un telèfon o tauleta basada en Android. Haurà de permetre complimentar fitxes, incloent adjuntar fotografies; i consultar informació de la ciutadania. Des de l'inici del contracte ha de poder efectuar signatura biomètrica de documents en mínim un cas d'ús.
11. Disposar d'un registre d'entrada i sortida de documentació del departament.
12. Ha de permetre la confecció de plantilles en català i castellà.
13. Es disposarà de diversos rols per accedir als diferents mòduls i amb diversos nivells de permisos.
14. Es valorarà si es poden programar actuacions enllaçant tots els recursos necessaris (personal, vehicles, material, ...) i el seu funcionament. El sistema haurà d'evitar que s'assignin recursos per duplicat en la mateixa franja horària i haurà de poder-se canviar des de la sala d'operacions en el moment que s'activi l'operativa. Aquest requisit no ha d'estar en l'inici del programa, però si el licitador s'hi compromet s'haurà d'implementar en els primers dos anys.

7.1 Gestió de l'atenció telefònica

La centraleta VoIP –fora de l'objecte del contracte– s'encarregarà de gestionar les trucades telefòniques, missatges, gravacions,

El sistema haurà d'identificar i localitzar l'adreça de la persona titular de la línia des d'on es truca, gràcies a la informació del SGDA de la CNMC. Així mateix, quan es rebí una trucada:

1. Se li reproduirà un missatge de veu desatès a la persona informant de les condicions de l'ús del 092 (responsabilitat de la centraleta).
2. En la sala de control podran haver-hi un màxim de 2 agents¹ que aniran atenent les trucades de forma simultània i indistintament. El sistema associarà l'operador usuari amb la seva extensió telefònica de tal manera que aquest pugui mitjançant l'aplicació:
 - Rebre una alerta, mitjançant pop-up o equivalent, en l'aplicació avisant que té una trucada entrant.
 - Veure informació sobre la trucada entrant.
 - Canviar d'estat la trucada entrant (despenjar o penjar).
 - Visualitzar l'històric de trucades del número origen amb un mínim de les 24 hores anteriors. Es disposarà d'un registre de totes les trucades fer cerques o obtenir estadístiques addicionals.
 - Crear una incidència al sistema, i que s'incorporin directament el telèfon origen de la trucada i les dades de la persona titular.
3. La gestió d'incidències 092 a partir de la trucada, on l'agent la tipificarà segons un arbre de classificació d'almenys 3 nivells i li assignarà els recursos policials que consideri.

Les funcionalitats que depenen d'integració amb la centraleta, estaran vinculades a que aquesta última ho permeti. Les tecnologies d'integració seran estàndard. L'apartat 8.2 descriu el procés d'implementació. Aquesta despesa s'incorporarà com un modificat de contracte.

En qualsevol cas, aquesta funcionalitat haurà d'estar desenvolupada i posada en marxa en qualsevol altre client del licitador, que usi el mateix programari, en el moment de la presentació d'ofertes.

7.2 Gestió de personal i portal de l'agent

La solució a implantar haurà de facilitar una gestió integral del personal de la policia local.

Disposarà d'una eina de gestió (restringida a uns perfils determinats) i un "portal de l'agent".

El "portal de l'agent" permetrà tota la relació entre aquest i la Prefectura per mitjans totalment electrònics. S'hi podrà accedir des de l'ajuntament o ubicacions externes, es valorarà la possibilitat de securitzar les connexions externes, ja sigui mitjançant preautorització de dispositius², geobloqueig de IPs, mitjançant integració MFA amb SAML o altres mecanismes.

7.2.1 Pel que fa a la gestió del personal

1. 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

¹ El sistema, en qualsevol cas, haurà de suportar més personal si fos necessari.

² Serà responsabilitat de l'ajuntament aconseguir l'autorització de la persona a efectes de la LOPD.

setmanes, així com altres distribucions operatives (administració, escortes, educació viària, etc...) i serveis extraordinaris.

2. 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. La informació del quadrant i les seves modificacions se li podrà proporcionar a cada policia local des del portal de l'agent o al seu correu corporatiu.
3. 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 (amb dos nivells de validació mínim) i la seva aprovació o rebuig serà informat en aquest portal i per correu electrònic a l'interessat.
4. El sistema ha de permetre que, des del portal de l'agent, es pugui gestionar les convocatòries a cursos de formació, amb un *workflow* similar a l'indicat anteriorment, així com el control d'assistència.
5. Ha de permetre, obligatòriament, anotar la prestació de serveis i d'esdeveniments futurs de forma àgil i automàtica, és a dir, que permeti l'anotació ràpida i senzilla disposant d'opcions per poder seleccionar la franja horària, el dia o el període en el que es presta el servei, així com 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. Els camps mínims que ha de disposar són: resum de l'assumpte o ordre, lloc, geolocalització, text del servei, data/es, horari/s afectat/s, número de registre. Tan per l'aplicació de gestió de serveis o actuacions com de planificació i programació de serveis, s'ha de permetre les opcions de guardar o validar, editar i modificar, eliminar, sortir, imprimir, bloquejar i fer el seguiment.

Això inclou, per exemple, la gestió dels serveis de protecció escolar, on els agents que estan de servei hi han d'anar per fer un control indicant l'escola i l'hora. Aquesta informació estarà dins la fulla de servei.

6. Mitjançant el portal de l'agent, la Prefectura podrà realitzar la convocatòria de serveis extraordinaris i el personal podrà 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.

Haurà de mostrar estadístiques sobre els torns extraordinaris realitzats. Es valoraran aquelles funcionalitats estadístiques addicionals que permetin una millor anàlisi a la prefectura del funcionament de l'eina (convocats vs. presentats, etc...)

7. També es podrà fer la gestió de citacions dels jutjats per cada agent fent un control i llistats. Aquesta citació es proporcionarà als comandaments (amb possibilitat d'impressió), accessible en el portal de l'agent i s'haurà de comunicar a l'interessat/da de forma electrònica (ja sigui per la pròpia aplicació o missatge electrònic) però caldrà acusament de recepció (interactiu per l'aplicació o de gestió manual per correu electrònic).

Es valorarà la possibilitat de integració amb eNotum per la tramesa de les citacions que, en qualsevol cas, s'implementaria mitjançant un modificat de contracte.

8. Generació de la fulla de servei que li correspon a cada agent que comença el torn identificant els serveis que ha de realitzar. Aquest informe es proporcionarà al policia local per part dels comandaments, accessible en el portal de l'agent i enviat al seu correu electrònic corporatiu.
9. Visualització global de la informació pels comandaments.
10. Permetrà marcar persones com a inactives en el sistema (ja sigui per baixa definitiva o temporal). Aquestes no computaran pel que fa al número de llicències.

7.2.2 Pel que fa al portal de l'agent

1. L'agent haurà de poder consultar el seu quadrant de serveis anual així com els serveis extraordinaris i citacions judicials, la fulla dels serveis assignats al torn que entra així com demanar canvis de torns, sol·licitar permisos o informar d'incidències de personal.
2. El fitxatge dels agents no es realitzarà pel portal de l'agent sinó pel sistema de fitxatges de RRHH.
3. Aquest portal també disposarà d'un taulell públic i comú per fer comunicats, publicar enllaços d'interès i un sistema de missatges a tots els agents per facilitar les comunicacions i els avisos entre ells.
4. També des d'aquest sistema l'agent podrà consultar les citacions judicials que tenen i les convocatòries per fer serveis extraordinaris i cursos de formació. Els agents s'hi ha de poder inscriure i es valorarà que prefectura ho pugui gestionar amb un flux determinat.

7.3 Gestió d'actes

El sistema haurà de permetre la definició de les diferents actes que disposa la policia local, la seva entrada de dades des de qualsevol dispositiu i la seva consulta i explotació filtrant pels múltiples camps que conté les actes.

Es valoraran aquelles funcionalitats que millorin la operativa del sistema, incloent la firma de documents biomètrica des d'un inici³.

³ En qualsevol cas, és obligatori pels licitadors disposar d'un cas d'ús implantat, útil i operatiu en l'inici del contracte amb firma biomètrica.

7.4 Gestió del trànsit

1. Accidents: Registre i gestió dels accidents ocorreguts a la població i en els quals hagi intervingut la policia local. Els camps mínims que ha de disposar són: número de registre automàtic, matrícula, conductor, permís del conductor, passatger, TIPs dels agents actuant, unitats implicades (vianants, vehicles o mobiliari), causes i la descripció de l'accident, i disposar d'un croquitzador integrat al programa informàtic per poder dissenyar l'accident de forma senzilla.

La informació ha de permetre posteriorment confeccionar l'informe tècnic per a les parts implicades, companyies d'assegurances o jutjats de forma totalment automatitzada, així com aconseguir estadístiques i el mapa d'accidents de la població.

2. Inici dels procediments sancionadors per infraccions de trànsit. Denúncies de vehicles i retirada dels vehicles amb grua. Registre i gestió de les infraccions de trànsit en butlletí municipal i/o altres i vehicles retirats per la grua municipal. Els camps mínims que ha de disposar són: número de registre, butlleta, matrícula, titular, lloc, TIP denunciante, estat de gestió de la denúncia, infracció, dates de denúncia o retirada del vehicle per la grua, fotografies del vehicle. Ha de permetre l'actualització de dades de totes les modificacions de les diferents normatives en matèria sancionadora.

El programari ha de calcular els imports del servei de grua i dipòsit de forma automàtica i ha de ser configurable per adaptar-se a les ordenances fiscals anualment. El programari 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. El programari també ha de permetre l'emissió de l'abonament perquè el ciutadà pugui pagar la sanció en l'acte (sistema electrònic de pagament a peu de carrer).

3. Talls i ocupacions de via pública: Registre de gestió i control dels talls i ocupacions de via pública. Els camps mínims que ha de disposar són: dades de les persones responsables de la instal·lació, superfície ocupada, període i activitat autoritzada. El programari ha de permetre que els talls i ocupacions de via pública així com les afectacions que provoquen sobre la via pública puguin ser georeferenciables.
4. Vehicles abandonats: Gestió administrativa d'aquests residus sòlids urbans. Ha de disposar dels camps mínims que permetin el seguiment del tràmit administratiu i el control de finalització dels diferents terminis. A destacar que, actualment, el procediment el du a terme el Consell Comarcal i es realitzaria pel gestor d'expedients. Es valorarà el mecanisme d'integració

7.5 Policia administrativa

1. Inici dels procediments sancionadors per infraccions d'ordenances i reglaments municipals (civisme, gossos, sorolls i vibracions, etc.). Els camps mínims que ha de disposar són: número de registre, butlleta, titular, dni, lloc, data infracció, TIP denunciante, matrícula, article denunciat, gravetat, import, observacions, estat de gestió de la denúncia, infracció, dates de denúncia, fotografies de la sancions. Ha de permetre l'actualització de dades de totes les modificacions de les diferents normatives en matèria sancionadora.

El tràmit es gestiona mitjançant el gestor d'expedients. Es valorarà el mecanisme d'integració

2. Inspeccions a locals de pública concurrència i altres establiments oberts al públic.
3. Models i patrons d'actes normalitzades i procediments normalitzats de treball.
4. Objectes trobats/troballes: Gestió de les troballes de la policia local o de les lliurades per la ciutadania. Ha d'incorporar els documents de remissió, recollida d'objectes o lliurament als titulars.
5. La gestió administrativa es realitzarà mitjançant el programari *Genesys*.

7.6 Policia judicial

1. Llibre-registre d'atestats: Registre i anotació de les diligències policials. Ha de permetre fer constar les dades de persones implicades, els TIPs dels actuants, la tipificació del fet, la data i franja horària del succés, lloc i número de registre. Ha de permetre com a mínim la tipificació agrupada per: delictes, delictes lleus, faltes administratives, informatives, autorització menors i pèrdua d'objectes. El programari ha de permetre extraure estadístiques, la geolocalització de les intervencions, i el mapa delinqüencial del període seleccionat.
2. Custòdia de Detinguts: Gestió del procés de la persona detinguda fins el seu trasllat per tal d'anotar qualsevol incidència que es produeixi durant el temps que la persona està reclosa a les dependències policials. Ha d'incorporar els documents necessaris per a la gestió del dipòsit, com a mínim la lectura de drets, l'oferiment d'atenció mèdica i la relació d'objectes personals.
3. Citacions judicials (agents i particulars): registre de les citacions als particulars com dels agents de la policia local. Ha de permetre fer el seguiment del document a lliurar i el resultat. Ha d'incorporar els documents necessaris per a que es pugui respondre automàticament al jutjat. Ha de permetre extraure estadístiques i interactuar amb el mòdul de gestió del personal

7.7 Recursos materials

1. Gestor d'armes: Registrar i gestionar les armes i les seves guies assignades als agents i en dipòsit, anotació de pràctiques de tir, munició i exàmens psicotècnics. Ha de permetre extreure llistats per a la remissió de les dades a la Guàrdia Civil.
2. Gestió d'uniformitat, material o vestuari: Gestió del material lliurat als agents, dates de lliurament i de devolució, i cost econòmic dels materials.

7.8 Gestió d'informes i estat de la ciutat

1. El programari haurà de disposar d'un taulell de control (sistema de BI) que permeti visualitzar l'estat de l'operativa del servei en temps real de forma senzilla i intuïtiva mitjançant indicadors.
2. 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.
3. El sistema haurà de permetre generar qualsevol documentació a partir de plantilles de qualsevol tipus d'informació i camps rellevants que contingui l'aplicació.

4. Informes sobre els rebuts generats pel pagament de taxes per denúncies de vehicles, grua, talls i ocupacions. El programa haurà de suportar aquestes funcionalitats des del seu inici, tot i que la posada en marxa dependrà d'una possible integració amb el sistema de tresoreria.
5. Es valorarà la possibilitat d'enviar informes automatitzats, com els anteriors, via correu electrònic als comandaments amb les novetats.

7.9 Altres funcionalitats

1. El sistema haurà de permetre establir llistes d'interès policial 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.
2. Es valorarà que el sistema disposi d'un sistema d'avisos via SMS o correu electrònic a partir de les dades del padró municipal i de la base de dades de tercers corporativa filtrant en funció de múltiples adreces, barris o grup de persones.

El preu dels SMS no es troba inclòs en el contracte. Podrà requerir d'una integració amb una plataforma d'enviament de SMS.

3. L'aplicació haurà de mostrar, de forma senzilla, als/les agents les diferents incidències i serveis previstos, ja siguin sobrevinguts o planificats. Haurà de permetre a la persona de camp consultar les tasques pendents i marcar l'estat de la tasca, podent-la arribar a finalitzar si s'escau.
4. L'aplicació mòbil haurà de permetre als/les agents realitzar fotografies i complementar informes dins de la pròpia incidència.
5. Ha de permetre extreure, de forma gratuïta, un conjunt d'indicadors sobre les dades introduïdes. La informació estarà estructurada i servirà per exportar-la a altres sistemes corporatius (GIS intern, portals de transparència, etc...) . Es podrà fer mitjançant interfície web, APIs o tasques programades.

Exemples de casos d'ús serien principals accidents en vies urbanes amb ubicació (per planificació de ciutat) o inspeccions d'activitats.

6. El sistema disposi d'un procediment per, des d'un sistema Android, la lectura de documentació (DNI, NIE, Passaports, Permís de conduir ...), 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.

L'adjudicatari podrà proporcionar un màxim de lectures al mes i que seran com a mínim 200. Serà obligació de l'adjudicatari forçar que no es puguin realitzar més consultes de les acordades i, en aquest sentit, l'administració no efectuarà pagaments sobre lectures addicionals que no s'hagin contractat.

Es podran adquirir lectures addicionals mitjançant modificats de contracte.

7. Es valorarà el sistema croquitzador d'atestats de tràfic, que ha de ser intuïtiu i senzill.

8. Es valorarà que a partir de les dades d'una persona, el sistema faci una correlació àgil i intuïtiva de totes les dades relacionades que puguin ser d'interès policial.
9. Es valorarà que es disposi d'un mòdul de visites, que permeti controlar els accessos a comissaria (siguin programats i no) i les seves funcionalitats.

7.10 De l'aplicació mòbil "092"

L'aplicació "092" és refereix a una aplicació per Android destinada a col·lectius que puguin requerir una protecció especial, com associacions, botigues i establiments. Ha de permetre com a mínim:

- Disposar d'un botó antipànic que comuniqui directament un incident a la Policia Local.
- Permetre a Policia Local, restringint els perfils autoritzats a fer-ho, a enviar missatges *push*.
- Disposar d'un sistema de pre-registre de l'aplicació, per tal de securitzar l'accés.

El sistema haurà de disposar d'aquesta funcionalitat des d'un inici, tot i que no s'implantarà fins que es modifiqui el contracte si l'administració ho creu oportú.

8 INTEGRACIONS

El sistema a implantar haurà d'integrar-se, com a mínim, amb els següents sistemes:

1. Les credencials d'accés al sistema seran les del Directori Actiu corporatiu, s'integrarà mitjançant WS. Es valorarà que la gestió dels diferents perfils del sistema s'utilitzi mitjançant grups del directori actiu.
2. El sistema permetrà donar d'alta una adreça manualment o mitjançant llistes tancades. A l'inici del contracte es carregaran les adreces del municipi i es valorarà que es disposi d'una capa d'integració (API o WS) que permeti obtenir les dades del municipi.
3. Haurà de disposar d'una completa capa API d'integració, via WS i securitzada, tant de consulta com de transacció (per exemple crear una incidència o avís al 092 des d'un sistema extern o des del gestor d'expedients) per tal que des d'altres sistemes municipals es pugui garantir una correcta integració.
4. Mitjançant una capa d'integració (API o WS), obtenir les altes, consultes i totes les dades d'un vehicle a partir del cens municipal de vehicles via API WS o si no es troba, de la DGT mitjançant PID 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.

La integració amb la DGT haurà d'estar disponible, en altres clients de l'adjudicatari, des de l'inici del contracte.

5. 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 o 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 o WS i si ho està, marcar-ho indicant en quina adreça està empadronada.

6. Implantació de signatura biomètrica amb *VidSigner* i *Peakway*, el proveïdor que té l'ajuntament.
 7. Integració amb la DGT per l'especificat en el punt quart i aquelles funcionalitats addicionals.
 8. La gestió administrativa se seguirà realitzant a través del sistema *Genesys*. El sistema ofert pel licitador haurà de permetre mitjançant integració la comunicació amb el sistema de gestió d'expedients. Per exemple:
 - a. Crear expedients administratius, en base a una actuació annexant la documentació que correspongui.
 - b. Consultar els expedients administratius, de la Policia Local.
 - c. Les consultes es realitzaran mitjançant una api WS.
 9. Consulta de la informació del registre d'entrada o sortida administrativa municipal a partir de la consulta per número d'identificació de la persona via API WS.
 10. La integració amb diversos serveis municipals que puguin resultar d'interès a mesura que aquests estiguin disponible com, per exemple i limitar-se a, consulta de la informació de la base de dades d'activitats i empreses, recursos humans, etc... es valorarà les aplicacions i funcionalitats que el programari tingui disponible; que s'aniran integrant a mesura que es disposi dels serveis.
- La seva implementació es realitzaria mitjançant modificats de contracte.
11. Es valorarà el procés d'integració de les sancions de trànsit amb el SCT a partir de la consulta per matrícula d'un vehicle o per número d'identificació de la persona via API WS.
 12. Es valorarà com a millora la integració amb un sistema SAML o doble factor d'autenticació. Tant el SAML com el doble factor el proporcionarà l'ajuntament i no anirà a càrrec de l'adjudicatari.

A fi i efecte de facilitar l'operativa dels agents, es valorarà, si la validació SAML únicament es realitza per comandaments i administradors del sistema.

Els WS seran principalment REST.

8.1 Calendari d'implementacions

Les integracions primera a sisena hauran d'estar disponibles i realitzades per iniciar el contracte (excepte la part de la DGT).

La setena i vuitena estaran disponibles als cinc mesos de l'inici del contracte (incloent la integració amb la DGT).

Per la resta de integracions, si s'ofereixen, s'estarà al cronograma de l'adjudicatari. Es valorarà la maduresa i terminis d'implantació.

En cas que, per qualsevol motiu, l'ajuntament no disposi dels serveis web necessaris, aquest fet no endarrerirà la posada en marxa del contracte sempre i quan l'adjudicatari proporcioni uns serveis web que funcionin en un entorn de proves.

Quan l'administració disposi dels serveis webs operatius, l'adjudicatari disposarà d'un mes per iniciar la implantació i un segon mes per finalitzar-la. El termini s'ampliarà un mes addicional a l'agost.

8.2 Integració amb el sistema de telefonia

Tal com s'indica en l'apartat 6, l'ajuntament de Cambrils disposa d'un sistema de telefonia analògica sobre primari de coure. Tot i que està planificada la seva transició a un sistema VoIP, actualment no es disposa de dates d'implementació. Per tant, si en l'inici del present contracte no està disponible una solució VoIP, es començarà el contracte sense les funcionalitats descrites en l'apartat 7.1.

En el moment que l'ajuntament disposi de la solució, l'adjudicatària disposarà de tres mesos per implementar les funcionalitats descrites en el citat apartat.

9 REQUERIMENTS TÈCNICS

1. La plataforma haurà d'estar al núvol i accessible mitjançant una interfície web o aplicació mòbil pròpia.
2. S'empraran protocols segurs de comunicació amb certificats digitals vàlids i reconeguts. L'adquisició dels certificats digitals anirà a càrrec de l'adjudicatari.
3. El sistema haurà de ser responsiu permeten el seu accés des de qualsevol ordinador o tauleta.
4. La interfície s'adaptarà a la imatge corporativa municipal.
5. Disposar d'un editor de text, o integració amb un d'existent, amb capacitat d'edició de plantilles o documents.
6. Disposar de les estructures de dades necessàries per gestionar tota la operativa policial (persones, vehicles, activitats, policia administrativa, carrerer, ...)
7. Capacitat d'exportació de qualsevol informació en format PDF o mitjançant fulla de càlcul.
8. L'aplicació haurà de disposar d'una ajuda en línia de les diferents opcions i funcions del sistema que permeti fàcilment a l'usuari conèixer com usar l'eina. Es valorarà disposar de vídeos de micro-formació.
9. Caldrà configurar i tenir disponibles durant la vigència del contracte dos entorns: un de test per fer les proves abans de la posada en marxa en el projecte d'implantació o per validar noves actualitzacions o versions en la fase de suport i manteniment i, un entorn de producció que serà el real de funcionament. Només al sistema de producció s'hauran de fer còpies de seguretat. L'actualització de l'entorn de PRE amb dades de PRO, si fos necessari, no tindrà cost.

10. Les còpies de seguretat hauran de ser diàries i hauran de tenir un grau de còpia freda o immutabilitat.
11. El programari haurà d'estar com a mínim en català. L'idioma castellà podrà estar disponible sense cost addicional.
12. La plataforma únicament estarà disponible des de les instal·lacions de l'ajuntament de Cambrils i, amb les següents excepcions:
 - a. Portal de l'agent: haurà d'estar disponible únicament des de territori espanyol.
 - b. Sistema de treball de camp: a banda de l'anterior, també caldrà pre-autoritzar els telèfons que puguin realitzar aquesta operativa.

9.1 Llicènciament

El sistema objecte del contracte no tindrà cap limitació a nivell de volum de base de dades emmagatzemada o de consum de recursos TIC.

El sistema es llicenciarà per a un màxim de 120 usuaris entre agents i personal administratiu. No comptarà en cap cas dins les llicències, els agents que estiguin inactius o per motius històrics (baixes, jubilacions, excedències, ...), però que hauran de figurar en el programari. Es valorarà disposar d'un grau de tolerància, amb caràcter gratuït, per casos puntuals.

No es requerirà cap llicènciament ni programari addicional per les funcionalitats requerides.

10 IMPLEMENTACIÓ DE LA SOLUCIÓ

No es contempla migració de dades del programari actual, però sí la carrega inicial de dades. L'adjudicatari també indicarà a l'administració quines dades es podrien arribar a carregar més endavant.

10.1 Desplegament de la solució

L'adjudicatari crearà una instància en el seu núvol per a l'ajuntament de Cambrils amb els usuaris inicials que aquest li indiqui.

Es planificaran les tasques de desplegament inicials i es duran a terme:

- Adaptació de la imatge corporativa.
- Càrrega de la informació de base del personal de la Policia Local.
- Càrrega de la informació inicial: operativa, plantilles, formats de documents i altres...
- Integracions inicials de l'aplicació.

La informació la recopilarà l'ajuntament i la proporcionarà a l'adjudicatari en el format que s'acordi per que aquest la carregui. La informació es carregarà al sistema de forma semi-automàtica (important fulls d'excel, per exemple) excepte en aquells casos que sigui més còmode per l'administració la seva introducció manual directament.

L'adjudicatari acompanyarà a l'administració en aquesta recollida de dades, en tot cas, explicant com es traslladarà a l'eina i realitzant les sessions de formació necessàries per assegurar la agilitat del procés.

Un cop l'aplicació contingui la informació necessària per dur a terme el seu desplegament, es realitzarà un joc de proves.

Aquestes tasques hauran d'estar subministrades dos mesos després de la signatura del contracte.

S'implantaran les integracions obligatòries, segons s'indica en l'apartat 8.1.

Aquestes tasques hauran d'estar realitzades en cinc mesos de la signatura del contracte.

La posada en producció s'escenificarà amb una acta de recepció parcial del programari, que marcarà l'inici del contracte.

Tot seguit es finalitzaran la resta d'integracions, que es duran en quatre mesos des de l'inici del contracte.

Sens perjudici de l'anterior, l'ús de certs mòduls del programari es pot fer coincidir amb l'inici de l'any policial. En aquest sentit, es podrà posar en funcionament per mòduls segons necessitats de la Policia Local (primer portal de l'agent, bases de dades, incidències, etc...).

Així mateix l'adjudicatari podrà oferir terminis més curts en el seu projecte d'implementació, sempre que siguin realistes.

10.2 Pla de formació

S'haurà de presentar una proposta de formació que contindrà els diferents cursos que contemplin tant la vessant operativa com la vessant tècnica TIC diferenciant:

1. Formació específica als/les agents
2. Formació específica als comandaments
3. Formació al personal administratiu.
4. Formació als tècnics informàtics municipals en la gestió i administració del sistema.

Totes les sessions dels cursos hauran de ser d'un màxim de 4 hores per dia i sessió i es realitzaran les sessions necessàries per formar en totes les funcionalitats i perfils.

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.

Es valorarà que es proporcionin vídeos, de diverses durades segons els perfils, per publicar-los a la intranet municipal (o mitjançant l'aplicació del contractista) i que serveixi de recurs d'auto-aprenentatge pels agents i resta de personal. L'ajuntament tindrà drets de reproducció il·limitats sobre aquests vídeos per al seu personal mentre s'utilitzi el programari.

11 SUPORT POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓ

El licitador haurà de presentar una proposta de suport i manteniment, les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la durada del contracte, un cop signada l'acta de recepció parcial que marcarà l'inici del contracte.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir les 24 hores de tots els dies de l'any en cas d'incidències que afectin el servei greument. Per la resta en dies laborals de 9:00 a 18:00 com a mínim.

El canal d'atenció serà mitjançant un sistema de tiquets que permeti la traçabilitat de les incidències. Serà accessible via web, per correu i també es podrà realitzar per telèfon. Per cada obertura d'una incidència es proporcionarà un número únic de tiquet, que es remetrà per correu electrònic.

El licitador atendrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari sense cost addicional. Es consideraran com incidències "lleus" a efecte dels ANS definits més endavant.

El licitador realitzarà habitualment el servei de suport i manteniment de forma remota d'acord a les polítiques i sistemes de seguretat municipal.

Incorporarà 'millores' en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense cost addicional.

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'adjudicatari.

Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic 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 hagin noves actualitzacions o versions, el contractista avisarà als tècnics municipals designats per tal d'estar informats i planificar si s'escau l'actualització.

12 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents, diferenciades entre les fases

d'implementació i de manteniment. Únicament es contemplaran els casos imputables a les tasques i obligacions de l'adjudicatari.

12.1 ANS d'implementació

Id.	Criteri	Acompliment	Tipus falta en incompliment
I0	Temps de subministrament de la plataforma	Cal subministrar la plataforma funcional, en un màxim de dos mesos des de la signatura del contracte.	Lleu per cada setmana d'endarreriment no justificada.
I1	Temps de subministrament de les integracions	Cal subministrar les integracions, classificades com a bàsiques, en un màxim de cinc mesos des de la signatura del contracte.	Lleu per cada setmana d'endarreriment no justificada.
I2	Temps d'integració de la plataforma amb el gestor d'expedients	Cal integrar la plataforma amb el gestor d'expedients als 4 mesos d'haver iniciat la prestació del contracte	Lleu per cada setmana d'endarreriment no justificada.

L'acumulació de tres faltes lleus en la mateixa fase suposarà una falta greu. Dos o més faltes greus suposaran una falta molt greu i la possibilitat de rescindir el contracte.

12.2 ANS de manteniment

Id.	Criteri	Acompliment	Tipus falta en incompliment
M0	Disponibilitat del sistema	Superior al 98% en l'horari normal i 95 en l'horari estès. Es calcularà sobre anys naturals.	- Lleu si no s'assoleix en < 5% - Greu si no s'assoleix en =< 10 % - Molt greu en la resta de casos.
M1	Temps de resposta d'una incidència	Inferior a 4h	- Falta lleu. - Falta lleu per cada dia de retard addicional.
M2	Temps de resolució d'incidències	Lleus: =< 50h Mig: =< 24h Crítiques: =< 12h	Falta lleu cada cop que s'incompleixi el termini ⁴
M3	Temps d'adequació a normativa	En dues setmanes	- Falta lleu per cada dia d'incompliment. - Falta greu en cas que l'adjudicatari tingues coneixement del canvi 4 mesos abans de l'entrada en vigor

L'acumulació de quatre faltes lleus en 12 mesos suposarà una falta greu. L'acumulació de quatre faltes greus en 24 mesos donarà lloc a una falta molt greu.

12.3 Criteris d'aplicació dels nivells de servei

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant tots els dies de l'any.

⁴ Per exemple: falta lleu quan es superin les 12 hores en una incidència crítica. Una segona falta lleu quan es tornin a superar i així successivament i segons el tipus d'incidència.

- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest.

12.4 Tipus d'incidències:

S'entendrà per:

- Incidència lleu: aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- Incidència greu: aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- Incidència molt greu: aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

12.5 Penalitats

Segons s'estableixi en el plec de clàusules administratives.

13 MODIFICATS DEL CONTRACTE

Segons s'estableixi en el plec de clàusules administratives.

14 CLÀUSULES GENERALS

Les següents clàusules són de caràcter general i seran obligatòries per l'execució del contracte, sempre i quan no hi hagi una altra clàusula al plec que les contradigui o, objectivament i sense dubte, siguin impossibles per la naturalesa del contracte.

14.1 Aspectes lingüístics

Es seguirà la política de normativa lingüística de l'ajuntament de Cambrils.

14.2 Imatge corporativa

El programari s'adaptarà a la imatge corporativa de l'Ajuntament.

14.3 Normativa i característiques TIC

L'aplicació web i l'app per dispositius mòbils, si s'escau, han de complir la normativa vigent en accessibilitat i en concret, al reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

L'aplicació o servei ha de complir l'estipulat en el Real Decret 311/2022, que aprova l'Esquema Nacional de Seguretat. La plataforma, el seu desenvolupament i manteniment (com a mínim) han d'estar certificats en la categoria ALTA.

Tots els servidors i serveis *SaaS* que s'utilitzin en el marc d'aquest contracte, on es processi informació municipal, han d'estar ubicats en territori de la Unió Europea. Les clàusules anteriors poden restringir addicionalment la seva ubicació.

Les aplicacions web han de ser 100% natives i no han de necessitar Java per part de la persona usuària. En cas que es necessiti realitzar firmes electròniques, per part del client, es podrà utilitzar mecanismes com Autofirm@ compatibles amb OpenJDK.

Les aplicacions web han de ser responsive i emprar HTML5.

14.4 Confidencialitat

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte. Destruirà de forma segura qualsevol informació a la que hi hagi tingut accés i ja no necessiti (incloent discos durs d'ordinadors espatllats, entre d'altres).

L'empresa adjudicatària quedarà obligada 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 a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

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

14.5 Resposta a incidents de seguretat

L'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol incident de seguretat en un termini màxim de 12 hores, des del seu coneixement, a l'adreça dpd@cambrils.cat. En cas que es tracti d'un incident greu, ho haurà de comunicar també per telèfon a la Policia Local.

En cas que la prestació del servei es realitzi en servidors allotjats fora de l'ajuntament o en instàncies *SaaS*, els licitadors hauran de disposar d'un pla davant desastres (DR) i una política de còpies de seguretat. Hauran de presentar un resum executiu que permeti deduir el funcionament del sistema.

14.1 Auditories

L'adjudicatari s'haurà de sotmetre i col·laborar a les auditories municipals de seguretat i protecció de dades que siguin oportunes i, en cas de deficiències, corregir-les sense cost addicional.

14.2 Mitjans personals

Els licitadors es comprometen a adscriure els mitjans personals per garantir la correcta execució del contracte. A aquest compromís se li atribueix el caràcter d'obligació essencial als efectes que preveu la Llei de Contractes del Sector Públic.

La Corporació es reserva el dret de sol·licitar la substitució d'alguna de les persones que l'adjudicatari hagi incorporat al projecte, davant de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques o fites, absències, etc. Qualsevol que la Corporació consideri degudament justificada i que l'adjudicatari haurà de substituir.

14.3 Relació amb l'ajuntament

Es disposarà d'un sistema de tiquets, accessible mitjançant un entorn web o per correu (en qualsevol cas s'enviaran per correu les actualitzacions) que permeti comunicar incidències, preguntes o altres casuístiques que sorgeixin quan el contracte s'hagi implementat. Tot tiquet disposarà d'un número de referència únic.

Es disposarà d'un telèfon per casos d'urgència o emergència.

L'ajuntament designarà un grup de persones, que seran les úniques autoritzades a fer peticions a l'adjudicatari. Aquestes autoritzacions es poden delegar per nivells de permisos.

L'adjudicatari avisarà amb una antelació mínima d'una setmana de qualsevol tallada del servei, per tasques de manteniment que no sigui urgent. En cas d'urgència el més aviat possible.

L'adjudicatari designarà una persona que haurà de dur a terme de la supervisió del mateix. La persona responsable del contracte per part municipal, podrà exigir reunir-se amb aquesta persona (telemàticament) per tractar incidències del servei en qualsevol moment. Les reunions seran presencials en cas d'incompliments greus o molt greus. La reunió s'haurà de realitzar en una setmana i els ANS a aplicar seran els corresponents a incidències lleus, mitja o greus segons la gravetat de la situació.

14.4 Traspàs del coneixement

L'adjudicatari proporcionarà tot el suport i formació permanent al personal municipal per poder aconseguir el màxim d'autonomia (alleujant el volum d'incidents que se li escalin). Així mateix també proporcionarà tots els manuals dels que disposi i la informació sobre APIs i els mecanismes d'integració dels que tingui.

Proporcionarà, en qualsevol cas, documentació de totes les implementacions realitzades indicant els components desplegats i les seves adreces. En cas de components físics, addicionalment, entregarà fotografia del lloc de la instal·lació (que permeti veure la seva ubicació) i un excel o en format Open GIS amb els diferents components instal·lats, s/n dels equips principals i la seva geoposició.

Aquesta informació s'haurà de mantenir actualitzada al llarg del contracte i es lliurarà en digital, permetent la cerca en el document.

14.5 Llicenciamment

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.

Totes les llicències que s'adquireixin en propietat per l'ajuntament aniran a nom de l'ajuntament de Cambrils i sense cost addicional.

14.6 Propietat de la informació

Tota la informació generada, directament o indirectament, pels sistemes de l'adjudicatari és propietat de l'ajuntament de Cambrils. L'adjudicatari no té cap tipus de dret sobre la mateixa i no la pot usar sense el permís explícit de la corporació.

Tal com s'exposa a continuació, caldrà retornar tota la informació generada en un format estructurat.

14.7 Devolució del servei

Abans de l'últim any de prestació dels serveis, l'adjudicatari entregará una relació de l'estat de tots els sistemes per tal de facilitar la nova licitació.

Així mateix col·laborarà amb el nou adjudicatari (o amb el personal municipal) a efectes de la migració dels sistemes físics, virtuals o de bases de dades (incloent la documentació que permeti la seva explotació). Es considerarà com incidència lleu, a efectes dels ANS, i que haurà de resoldre en el termini establert.

Un cop finalitzada la relació, i amb el vist i plau del responsable del contracte, haurà de procedir a destruir tota la informació, exceptuant la que estigui obligat a conservar legalment.

Aquesta es considera una condició essencial del contracte.

[Firma01-01]

