



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

Interessat de l'expedient  
AJUNTAMENT DE SALOU  
Localització de l'activitat

Assumpte  
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES -  
Contractació del subministrament,  
implantació i serveis d'explotació d'un  
sistema d'informació per la gestió policial.

## 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 DE SALOU EN MODALITAT SAAS

### 1. INTRODUCCIÓ

La Policia Local de Salou té múltiples sistemes d'informació, alguns propis i específics i d'altres comuns a la resta d'àrees municipals.

Per la seva especialitat, la policia local necessita la contractació d'un sistema informàtic que li gestioni de forma integral la seva operativa, i el quadrant de serveis del seu personal i a la seva vegada, estigui perfectament integrat amb la resta de sistemes d'informació municipals ja que aquest no treballa de forma aïllada sinó coordinat amb altres àrees municipals.

### 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei de gestió integral de la Policia Local de Salou 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).

Es realitzarà en dues fases:

- Fase 1: implantació del nou sistema en un màxim de 6 mesos
- Fase 2: fase de suport i manteniment que tindrà una durada de 5 anys descomptant el temps d'implantació



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

### 3. ANTECEDENTS

L'Ajuntament de Salou 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 de Salou.

### 4. ABAST DEL PROJECTE

L'abast del projecte contempla:

- Implantar un sistema d'informació que garanteixi la posada en marxa del sistema objecte del contracte
- Complir els requeriments tècnics, d'integració i funcionals indicats
- Migració de continguts des de la solució de gestió policial actual (Eurocop)
- Pla de formació, documentació i transferència de coneixement del contractista als tècnics municipals
- Suport i manteniment tècnic del nou sistema d'informació implantat durant la vigència del contracte

### 5. SITUACIÓ ACTUAL

La Policia Local de Salou actualment disposa de varis sistemes de gestió que conformen el seu ecosistema d'informació actual:



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>311C473C2V310F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

- Gestió operativa i 900.30.92.12: es gestiona actualment amb la plataforma EURO COP. El detall de les gestions es detallen en el punt 6.
- Gestió administrativa: tota la gestió dels expedients administratius de Policia Local conforme a la Llei 39/2015, de 1 de octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, és gestionat per l'aplicació corporativa client/servidor AUPAC, del Grupo Meana. Aquesta disposa d'un catàleg de WS que permeten la seva interconnexió amb altres aplicatius.
- Gestió de la grua: aplicació proporcionada pel contractista del servei actual, amb la solució Park Explorer, que disposa d'un entorn amb un APP android pels gruistes que realitzen l'operativa de recepció d'avís i entrada de dades de la retirada, i d'un segon entorn backoffice en entorn 100% web, accessible des de la sala de control de Policia Local, que confirma les retirades, genera la sanció de trànsit corresponent i l'avís d'entrada a l'aplicació de gestió de dipòsit.
- Gestió del dipòsit: aplicació proporcionada pel contractista del servei actual, amb la solució Park Explorer, que rep les entrades per retirades del sistema de gestió de la grua i imprimeix els rebuts pel pagament de la sanció de trànsit i estància al dipòsit municipal per pagar en un caixer municipal ubicat en aquesta instal·lació abans de permetre la retirada del vehicle.
- Gestió de sancions de trànsit: Actualment la gestió de les sancions de trànsit estan delegades a la Gestió de Tributs de la Diputació de Tarragona, BASE, que proporciona una APP de Multes, on els agents generen la sanció, que un cop revisada pels serveis administratius, generen els expedients de sancions de trànsit directament al sistema de gestió tributària de BASE, que passa a ocupar-se de la seva gestió de cobrament i seguiment posterior.
- Gestió de sancions per incompliment d'ordenances (cívica): Actualment no disposem de cap eina específica per la gestió de les sancions per incompliment d'ordenances cíviques (soroll, 'botellon', etc.). Els agents generen la denúncia amb un butlletí en paper, i els serveis administratius, revisen i introdueixen les dades en la gestió tributària (basat en la solució client/servidor de Gestió tributària WinGT, del proveïdor Berger-Levrault) per un costat, i en la solució client/servidor de Gestió d'Expedients AUPAC), del proveïdor Grupo Meana, per un altre.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>311C473C2V310F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

- Aplicacions pròpies de la sala de control: la sala de control de la Policia Local de Salou funciona les 24 hores i els 365 dies l'any amb un videowall format per 6 pantalles led FullHD de 55" on es visualitza:

- Càmeres seguretat edificis municipals: monitorització i gravació de 4 instal·lacions municipals amb càmeres de seguretat interiors i de perímetre.
- Càmeres de seguretat a la via pública: monitorització i gravació de 20 càmeres de seguretat a diferents espais de la via pública del municipi.
- Càmeres de visió del trànsit: monitorització i gravació de 8 càmeres de visió de transit en diferents punts claus en mobilitat del municipi.
- Gestió emissores de ràdio: aplicació que gestiona totes les emissores dels agents basat en Tetra compatible amb rescat de la Generalitat de Catalunya i que inclou el seu seguiment i geoposicionament en el mapa ciutat.

El conjunt de totes de càmeres corporatiu es gestiona sobre el sistema de vigilància corporatiu basat en el producte Milestone Systems, en la seva darrera versió del Milestone Xprotect Corporate.

- Altres aplicacions: existeixen altres sistemes d'informació basat en fitxers ofimàtics on es gestiona:
  - Gestió de personal: L'ajuntament disposa del sistema de gestió de personal EPSILON, del proveïdor Carlos Castilla Ingenieros, i del sistema de control de presència TEMPO, del proveïdor International Softmachine. Actualment, el servei policial, per la seva especificat en els torns i per la complexitat pròpia de gestionar una plantilla policial, realitza moltes tasques de forma manual en aquest tema, amb fulls de càlcul i eines desenvolupades expressament per facilitar l'intercanvi de dades amb el Servei de Recursos Humans de forma mensual.
  - Gestió de material: el material dels agents com ràdio, armament, vestuari, material addicional, actualment es realitza en paper
  - Gestió de flota de vehicles policials: actualment es realitza amb eines de full de càlcul tipus excel.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

- Mossos d'Esquadra: s'accedeix a la base de dades única (NIP) dels mossos d'esquadra per intercanviar informació.
- Altres sistemes auxiliars d'informació municipals consultats: pel seu àmbit de competència, la Policia Local consulta altres sistemes d'informació municipals com són:
  - Padró d'habitants. Els agents habilitats, fan les consultes directament al sistema de gestió de població actual, en un entorn 100% web, Accede, del proveïdor Berger-Levrault.
  - Padró municipal de vehicles: Els agents habilitats, fan les consultes directament al sistema de gestió tributària, que conté la base de dades del cens de vehicles municipals d'on surt el padró anual de l'Impost Vehicles de Tracció Mecànica (IVTM). Està basada en la solució Client/Servidor anomenada WinGT del proveïdor Berger-Levrault.
  - GIS Municipal basat amb la solució de GIS-Intranet del proveïdor Nexus Geographics (veure <https://gis.salou.cat>). El sistema incorporar un grup de capes específiques destinades al servei Policial, pot visualitzar la situació actual de les emissores dels agents, els guals (amb estat de cobrament), activitats i empreses, etc.
  - Registre d'entrada i sortida: el registre d'entrada i sortida de documentació es basa en la solució client/servidor AUPAC, del Grupo Meana, com a part del sistema corporativa de gestió d'expedients administratius. Els agents habilitats, poden fer les consultes directament al sistema AUPAC.
  - Portal de l'empleat: S'utilitzen actualment dues eines separades: Per una banda el portal de l'empleat com a tal, on es pot demanar i es fa qualsevol sol·licitud o gestió amb el departament de RRHH per mitjans totalment electrònics (formació, fons social, viatges, congressos, reunions, canvis de dades a efectes de nòmina, ...), i per una altra banda, el portal del control horari, on es recullen els fitxatges i es realitzen les sol·licituds de permisos per vacances, assumptes propis, conciliació familiar, etc. Aquests portals estan disponibles a la intranet via web i també accessibles des d'internet i està basada en les solucions EPSILON de Carlos Castilla Ingenieros i TEMPO de International Softmachine en l'àmbit del Control de Presència i Control



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>311C473C2V310F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

d'Accessos, respectivament. Aquestes eines actualment no s'integren amb els programes de control i operativitat de Policia Local.

- Consulta vehicles i conductors de la DGT: la policia local consulta la base de dades de vehicles i conductors de la DGT mitjançant el Sistema d'Informació de la Policia de Catalunya (SIP).

## 6. SISTEMA ACTUAL DE GESTIÓ OPERATIVA

Actualment l'Ajuntament de Salou disposa del sistema Eurocop amb el que realitza les següents gestions:

- Gestió de totes les comunicacions des de la Sala de Control de la Policia Local de Salou, integrant tres tipus de comunicacions:
  - Les trucades d'emergències al 092 o al 900.30.92.12 que entren per un primari de veu de l'operador de telecomunicacions que dona servei a l'Ajuntament de Salou.
  - Les trucades internes amb telefonia IP.
  - Les comunicacions via sistema ràdio basat amb tecnologia Tetra integrat amb la xarxa rescat de la Generalitat de Catalunya.
- La recepció de comunicació via ràdio basat amb tecnologia Tetra integrat amb la xarxa de Protecció Civil.
- Recepció i classificació d'incidències recepcionades per la Sala de Control i assignació de les mateixes als recursos policials corresponents.
- Monitorització dels recursos policials que es troben de servei (agents, vehicles, motos, ...) i la seva ubicació mitjançant geolocalització i GIS amb un mapa basat en la cartografia municipal.
- Informes d'explotació de les incidències gestionades i classificades que han entrat a la Sala de Control.

## 7. REQUERIMENTS FUNCIONALS

El nou sistema a implantar haurà de complir els següents requeriments funcionals:

### 7.1.-Gestió operativa i atenció de la Sala de Control:



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

La solució a implantar substituirà la solució EUROCCP actual, i haurà de contemplar les funcionalitats que actualment ja disposa aquesta plataforma d'acord a l'apartat 6 i en concret, haurà de permetre:

- L'atenció telefònica i la recepció d'incidències rebudes a la Sala de Control de forma automatitzada, integrant-se amb la centraleta IP municipal basada en la solució Wildix WMS 6 disposant de la funcionalitat ACD (distribució automàtica de trucades).

Quan una trucada entri al sistema se li reproduirà un missatge de veu desatès informant de la normativa de protecció dades.

El sistema tindrà una única cua d'entrada de trucades per a tots els operadors de sala de la Sala de Control de Policia Local i aquests podran veure les trucades entrants, quantes hi han en espera i anar escollint la propera que atén. En la Sala de Control podran haver-hi d'un a dos agents que aniran atenent les trucades de forma simultània i indistintament.

El sistema associarà l'operador usuari amb la seva extensió telefònica IP de tal manera que, quan aquest seleccioni la trucada per atendre-la des de l'aplicació, aquesta transferirà la trucada per ser atesa a l'extensió telefònica IP de l'operador.

- El sistema haurà de permetre la identificació i geolocalització de la persona trucant ja sigui mòbil o fixe, a partir del moment en que l'Ajuntament de Salou sigui reconegut com a organisme de recepció de trucades d'emergència, i per tant, tingui accés a les bases de dades dels abonats dels operadors a partir de SGDA de la CNMC. Aquesta informació serà molt útil per identificar qui és el titular del telèfon que truca i des d'on truca i es preomplirà en les dades del formulari de la incidència a registrar.
- La gestió d'incidències 900.30.92.12 a partir de la trucada rebuda a la Sala de Control, on l'agent la tipificarà segons un arbre de classificació d'almenys 3 nivells i li assignarà els recursos policials que consideri.
- L'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



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

a l'arbre de classificació d'incidències per tal d'activar un protocol segons el tipus d'incidència.

- 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
- Generació de l'informe automatitzat del full resum de servei del torn, que ha de realitzar el comandament abans de finalitzar el seu torn. Aquest document és molt important i s'haurà de generar de forma automatitzada a partir de la informació que disposa el sistema, amb l'opció de complementar-lo manualment per part del comandament del torn, amb informació addicional, si s'escau, i signat electrònicament per aquest. Aquest document haurà de guardar-se en el sistema per tal de consultar-ho quan es consideri en un futur.

#### 7.2.-Gestió material policial:

El sistema haurà d'incorporar la gestió del material i tots els recursos policials, que com a mínim permeti:

- Inventariar i gestionar tots els recursos policials (agents, unitats mòbils, vehicles policials, emissores, dispositius mòbils, càmeres unipersonals, armes,...) i d'aquests, quins estan de servei disponibles, i sempre que sigui viable tècnicament, es mostrarà la seva geolocalització en el GIS municipal.
- Inventariar i gestionar el material que permeti saber en tot moment, el material policial que disposa la Policia Local i el seu estat, ja sigui si està al magatzem sense utilitzar, en ús i qui l'usa o si està de baixa. Es valorarà també que disposi de gestió i inventari de material confiscat així com de material perdut.

#### 7.3.-Gestió de personal:

Actualment no es disposa de cap eina i es realitza mitjançant fulls de càlcul tipus excel i amb ajut d'un desenvolupament propi que permet generar informes que es traslladen mensualment al Servei de Recursos Humans de l'ajuntament.

La solució a implantar haurà de facilitar una gestió integral del personal de la Policia Local de Salou. 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



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

(matí, tarda i nit) i per setmanes, així com altres distribucions operatives (administració, escortes, educació viària, etc.) i també els serveis extraordinaris. La gestió dels quadrants de servei només podran ser gestionats per un perfil d'usuaris determinat dins el sistema informàtic policial proposat.

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.

El sistema haurà de facilitar eines als agents per tenir sempre accessible la informació del seu quadrant i les seves modificacions, com a mínim des del portal de l'agent i, si escau, enviant al seu correu electrònic municipal.

Des del portal de l'agent, els policies locals podran sol·licitar canvis de torns, permisos o informar d'incidències de personal.

El sistema ha de permetre que, des del portal de l'agent, es pugui gestionar les convocatòries a cursos de formació així com el control d'assistència. Mitjançant aquest portal i per correu electrònic a l'interessat, el sistema confirmarà l'acceptació o rebuig per l'agent corresponent.

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 els comandaments podran realitzar 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 aquesta informació per tal es pugui traslladar al Servei de Recursos Humans, per al seu tractament i incorporació com a hores extres realitzades pels agents.

També es podrà fer la gestió de citacions dels jutjats per cada agent fent un control i llistats. Aquesta citació es proporcionarà al policia local en paper per part dels comandaments, accessible en el portal de l'agent i enviat pel servei de notificació electrònica corporatiu, basat en e-notum del Consorci AOC, ja que es necessari fer una notificació formal a l'agent respecte a aquesta citació. L'Ajuntament de Salou està adherit a aquest servei i l'està utilitzant actualment per la gestió d'expedients administratius. Aquestes citacions es reflectiran en el quadrant del servei.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

#### 7.4.-Gestió d'actes administratius policials: denúncies i infraccions

El sistema haurà de permetre la definició i gestió dels diferents actes administratius que poden realitzar dins les competències de la policia local, com son les denúncies i infraccions en la via pública, els no compliments de les ordenances cíviques (soroll, 'botellon', etc.), i haurà de facilitar la seva entrada de dades in situ, des de dispositiu mòbil mitjançant aplicació o web específica, que permeti la generació de la denúncia per part de l'agent de forma completa. El sistema haurà de permetre la posterior consulta i explotació de dades filtrant pels múltiples camps que contenen els actes administratius.

El sistema haurà de permetre el traspàs d'informació de les denúncies gestionades pels agents, al sistemes de gestió municipals, per a la seva tramitació posterior, tant a nivell de la gestió de recaptació, com a nivell de la gestió d'expedients administratius posterior si escau.

#### 7.5.-Gestió de trànsit: registre d'accidents, gestió de grua i dipòsit municipal de vehicles

##### 7.5.1.- Registre d'accidents de trànsit

El sistema ha de permetre el registre i gestió dels accidents de trànsit ocorreguts a la població i en els quals hagi intervingut la policia local. El sistema haurà de permetre recollir les dades associades, com a mínim:

- 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.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
- Resultats proves d'alcoholèmia.
- Resultats proves de drogues.
- Graus de lesió dels afectats.
- Es recolliran 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
- Danys materials.

El sistema haurà d'incorporar una eina per realitzar el **croquis**, de la forma més completa i alhora senzilla possible. Aquesta eina haurà de permetre generar qualsevol tipus de croquis de sinistres, talls de carrer o altres activitats a la via pública. El croquitzador, com a mínim, haurà de disposar de les següents característiques:

- 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.

#### 7.5.2.- Gestió de la grua municipal

El sistema haurà d'estar orientat a donar suport als operaris d'aquest servei ja que, al no tractar-se d'agents, necessiten que un funcionari amb autoritat validi la retirada d'un vehicle de la via pública. Les principals funcionalitats i camps necessaris que el sistema haurà de recollir 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 -> dipòsit municipal
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc de la



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

retirada del vehicle.

- 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.

### 7.5.3. Gestió del dipòsit municipal

De forma anàloga a la gestió del servei de grua, el sistema ha de permetre registrar i gestionar aquest servei de pupil·latge, que es desenvoluparà per part de l'empresa concessionària vigent. El sistema ha de permetre, com a mínim recollir els següents camps:

- Dades completes del vehicle.
- Data i hora de la retirada o immobilització.
- Lloc de la retirada.
- Data i hora d'ingrés al dipòsit municipal
- Tipus de servei realitzat (enganxament, trasllat, lloc de destí, immobilització).
- Data i hora de sortida del dipòsit o immobilització.
- Generació de rebut i càlcul automàtic de les taxes tal com estigui definit en les ordenances municipals corresponents, segons:
  - Tipus de servei
  - Segons la tipologia del vehicle
  - Pupil·latge
- El sistema haurà de permetre extraure estadístiques sobre la quantitat i tipus d'infracció comeses i llistats amb les quantitats recaptades per denúncies i servei de grua, destinades a l'àrea de tresoreria municipal, per a la seva comptabilització.
- Gestió relativa a les places de pàrquing del dipòsit municipal i la seva disponibilitat
- Ha de permetre annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf, etc.

### 7.6.-Portal de l'agent

El sistema haurà de disposar d'un portal de l'agent per tal que es permeti tota la relació



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

entre aquest i la Prefectura per mitjans totalment electrònics que podrà accedir des de la intranet o des d'internet amb total seguretat.

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. La informació de les sol·licituds de permisos (vacances, assumptes propis, conciliació familiar, etc.) s'haurà de poder extreure's per carregar-lo al sistema de Gestió de Control de Presència de RRHH de l'ajuntament, basat en la solució TEMPO de l'empresa International Softmachine, per tal de consolidar totes les dades del personal a RRHH.

El fitxatge dels agents es seguirà realitzant amb els fitxadors físics que estan en el propi edifici de la policia local, ja existents, i que recull i emmagatzema la informació dels marcatges de tots els agents al sistema de control de presència corporatiu, TEMPO (International Softmachine). El nou sistema de Gestió Policial podrà accedir a la informació dels marcatges recollides a TEMPO mitjançant WS.

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.

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.

### 7.7.-App operativa

El sistema haurà de proporcionar una aplicació mòbil (APP) que permeti accedir a les funcionalitats principals del sistema, que permeti els agents desenvolupar les seves funcions i poder accedir directament a consultes d'informació policial sense necessitat de trucar a la Sala de Control per tal els facilitin per via telefònica.

L'aplicació mòbil (o web app), haurà de disposar de diferents rols d'usuaris, diferenciant entre els agents de policia i altres usuaris externs, que els permeti accedir a les diferents opcions i funcionalitats del sistema.

Es valorarà que l'APP tingui un sistema de 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



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

transcripció.

### 7.8.-Altres funcionalitats addicionals necessàries del sistema

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.

El sistema haurà de permetre filtrar i obtenir llistats i extraccions de qualsevol tipus d'informació rellevant d'acord als camps més importants a consultar, ja sigui per valors únics o múltiples.

El sistema haurà de permetre generar qualsevol documentació a partir de plantilles de qualsevol tipus d'informació i camps rellevants que contingui l'aplicació.

El sistema haurà de disposar d'un sistema BI per tal de fer anàlisis de qualsevol dada gestionada pel sistema, així com disposar d'un quadre de comandament en funció dels objectius de la Prefectura.

El sistema, a partir de les dades d'una persona, el haurà de fer una correlació àgil i intuïtiva de totes les dades relacionades que puguin ser d'interès policial.

### 7.9.-Millors addicionals

Es valorarà que de cada element que gestiona el sistema, es pugui afegir camps nous addicionals o qualsevol tipus de documentació annexa, ja sigui en format PDF, multimèdia o ofimàtica.

Es valorarà que el sistema disposi d'un sistema d'avisos via SMS o correu electrònic a partir de les dades d'interessats recollides per la pròpia gestió policial (alimentades del padró municipal, de la base de dades de tercers corporativa i de la pròpia gestió policial), filtrant en funció de múltiples adreces, barris o grup de persones o factors d'interès.

Es valorarà que el sistema tingui una gestió de protecció civil, atès que aquesta està dins de les competències de la Policia Local de Salou.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

## 8. REQUERIMENTS D'INTEGRACIÓ

El nou sistema a implantar haurà de complir els següents requeriments d'integració:

- Haurà de disposar d'una completa capa API d'integració via WS tant de consulta com de transacció (per exemple crear una incidència o avís al sistema policial des d'un sistema extern) per tal que, des d'altres sistemes municipals, es pugui garantir una correcta integració. 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.
- 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 ATEX 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.
- 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.
- Totes les adreces que siguin del municipi de Salou, s'obtindran exclusivament de la base de dades de territori municipal via API WS. En el cas que no sigui del municipi, el sistema permetrà donar d'alta una adreça manualment.
- La gestió administrativa se seguirà realitzant a través del sistema de gestió d'expedients corporatiu (actualment AUPAC), que compleix la llei 39/2015. El sistema a implantar haurà de permetre consultar els expedients associats a una persona a través del catàleg de WS de que disposi el gestor d'expedients.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

- Consulta de la informació del registre d'entrada o sortida administrativa municipal al sistema de registre corporatiu (actualment AUPAC), a partir de la consulta per número d'identificació de la persona via API WS.
- Consulta de la informació dels propietaris d'una vivenda a partir de l'adreça dins el municipi de Salou consultant l'aplicació del cadastre municipal (actualment WinGT) via API WS.
- Consulta de les persones empadronades a partir d'una adreça dins el municipi de Salou consultant el padró municipal (actualment Accede) via API WS.
- Donat que el sistema es prestarà en el núvol, el contractista exportarà periòdicament, segons les indicacions tècniques de Servei de Sistemes d'Informació, tota la base de dades del sistema per tal disposar d'una còpia completa al nucli informàtic de l'Ajuntament de Salou, d'acord a les polítiques de seguretat municipal.
- Tota la informació relativa al model de dades serà proporcionat pel contractista en el projecte d'implantació, així com les actualitzacions del model durant la vigència del contracte, que es proporcionaran dins del servei de suport i manteniment tècnic, facilitant d'aquesta forma les consultes externes i generació, si escau, d'analítica de dades i extraccions d'informació.
- Les llistes negres de persones o vehicles es generaran a partir d'informació interna del sistema, així com a partir de la consulta via WS API a llistes negres que es puguin disposar en altres sistemes externs.
- Integració amb el directori actiu municipal basat amb Microsoft Windows AD 2016 mitjançant protocol LDAP per tal que, els usuaris s'autentiquin al nou sistema a partir del mateix usuari i contrasenya que usen per accedir a la xarxa informàtica municipal (d'aquesta forma s'evita la gestió de múltiples usuaris i contrasenyes).

## 9. REQUERIMENTS TÈCNICS

El sistema a implantar haurà de complir els següents requisits tècnics:

- Accessible totalment mitjançant web HTTPS amb un domini tipus <https://pl.salou.cat>



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

- Sistema responsiu que permeti accedir des de qualsevol dispositiu, ja sigui ordinador, telèfon mòbil o tauleta, adaptant-se els continguts i menús en funció de la resolució i mida de la pantalla del dispositiu.
- Integració amb sistema telefonia IP municipal basada amb Wildix WMS 6 amb funcionalitat ACD.
- Adaptació de la interfície web d'acord al disseny corporatiu de l'Ajuntament de Salou.
- L'aplicació web i l'APP mòbil, hauran 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.
- Funcionament certificat amb clients Windows 10 i superiors.
- Suporti els navegadors Firefox, Chrome i Edge en les seves últimes versions.
- L'aplicació tingui un sistema de seguretat basat en perfils d'usuaris que podrà gestionar el Servei de Sistemes d'Informació municipal.
- L'aplicació ha de tenir un sistema un 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.
- Capacitat d'exportació de qualsevol informació en format PDF o mitjançant full de càlcul (xls, xlsx i cvs).
- 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 la usabilitat del sistema.
- Caldrà configurar i tenir disponibles, durant la vigència del contracte dos entorns: un entorn 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



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

sistema de producció s'hauran de fer còpies de seguretat i les corresponents exportacions periòdiques al sistema informàtic municipal.

## 10. MIGRACIÓ

Es contempla la migració de dades des del sistema Eurocop actual, incloent els fitxers mestres i els que recullen l'activitat policial de, com a mínim, els darrers 6 anys. Des del Servei de Sistemes d'Informació es facilitaran els arxius de les dades actuals, per tal que el contractista analitzi i faci la millor proposta de migració cap al nou sistema, que haurà de ser validada pel serveis informàtics i policials.

## 11. ASPECTES LINGÜÍSTICS

La documentació i comunicació amb l'Ajuntament haurà de ser almenys en llengua catalana i l'adjudicatari haurà de complir el reglament per a l'ús de la llengua catalana de l'Ajuntament de Salou.

Les ajudes en línia, manual i interfície de totes les aplicacions implantades hauran d'estar almenys en llengua catalana.

## 12. LLICENCIAMENT

El sistema objecte del contracte no tindrà cap limitació a nivell de volum de base de dades emmagatzemada o de consum de recursos TIC, ja sigui si la instal·lació és en la infraestructura municipal o al núvol.

El sistema es llicenciarà per a un màxim de 100 usuaris, entre agents i administratius que estigui actius; no comptarà en cap cas dins les llicències, els agents que estiguin inactius o per motius històrics, baixes, jubilacions, excedències, etc.

El sistema de llicenciament haurà de deixar un marge de cortesia superior a aquests 100 usuaris, ja sigui en funció d'un cert temps i/o de més agents de caràcter temporal o puntual.

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



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars.

No es requerirà cap llicenciament ni programari addicional per les funcionalitats requerides per aquest plec i es valorarà que sigui una solució basada en «opensource».

### 13. PLA DE FORMACIÓ, TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT I DOCUMENTACIÓ

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 entre:

- Formació específica als agents
- Formació específica als comandaments del cos policial
- Formació específica personal administratiu i sancions
- Formació als tècnics informàtics municipals en la gestió i administració del sistema

Totes les sessions dels cursos hauran de ser 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, en el 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 la documentació 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.

### 14. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar consultories i serveis de programació addicionals que demani l'Ajuntament de Salou quan ho cregui oportú, ja sigui per adequacions, millores, configuracions o formacions. Els costos unitaris associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>311C473C2V310F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

## 15. SUPORT I MANTENIMENT

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 a partir de la fase 2.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir les 24 hores del dia i els 365 dies l'any en cas d'incidències que afectin el servei greument i la resta, en dies laborals de ser 9:00h a 18:00h.

El licitador atindrà les consultes tècniques i/o funcionals dels tècnics municipals autoritzats, encara que no siguin pròpiament 'incidències' de programari sense cost addicional.

Per tal de fer un seguiment de les consultes i incidències, el contractista haurà de disposar d'una eina de tiqueting accessible via web i també es podrà realitzar per telèfon.

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 periòdicament als



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

tècnics municipals designats per tal d'estar informats i planificar la seva actualització.

## 16. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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:

| ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)                               |                                                    |                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONCEPTE                                                       | SLA<br>SOL·LICITAT                                 | PENALITZACIONS<br>SOL·LICITADES                                                                           |
| Temps de posat en<br>marxa del sistema                         | <= 6 mesos des de<br>la signatura del<br>contracte | Infracció greu per cada mes<br>d'endarreriment                                                            |
| Temps màxim de<br>resposta d'una incidència<br>lleu o consulta | < 5 dies laborables                                | Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals<br>i infracció greu quan es superior a 10<br>dies laborals      |
| Temps màxim de<br>resposta d'una incidència<br>greu            | < 1 dia laborable                                  | Infracció greu entre 1 i 3 dies laborals<br>i infracció molt greu quan es superior<br>a 3 dies laborals   |
| Temps màxim de<br>resposta d'una incidència<br>molt greu       | < 2 hores naturals                                 | Infracció greu entre 2 i 24 hores<br>laborals i infracció molt greu si es<br>superior a 24 hores laborals |

### Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i undia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables a aquest.

### Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afectia 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.
- S'entendrà per **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.

## 17. DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA

Els licitadors hauran de realitzar durant la fase de valoració, una demostració pràctica a partir del funcionament real del producte, simulant un entorn com el de la corporació municipal, als tècnics municipals designats per tal d'aclarir, tots els dubtes funcionals, tècnics i d'integració així com per poder valorar l'agilitat d'ús i compliment de requeriments.

Aquesta demostració es podrà fer «in situ» en les instal·lacions municipals o mitjançant videoconferència.

Prèviament a aquesta sessió demostrativa i dins la documentació tècnica presentada, el licitador haurà de facilitar un accés demo per tal que els tècnics municipals puguin valorar el sistema proposat en un entorn de proves que simuli la Policia Local de Salou.

## 18. PROJECTE D'IMPLANTACIÓ

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

Aquest pot delegar la interlocució segons disciplines que es puguin requerir per aspectes tecnològics, funcionals, formatius, etc.

El contractista designarà un cap de projecte que actuarà com únic interlocutor per tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte. Proposarà un calendari de



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb els principals membres del projecte. El cap del projecte de l'adjudicatari serà l'encarregat de fer les convocatòries i aixecar actes de les reunions.

En el projecte, l'adjudicatari caldrà que realitzi les següents tasques:

- Configuració i parametrització del sistema segons els requeriments tècnics, funcionals i d'integració.
- Migració de les dades actuals, en proposta consensuada
- Cursos de formació, manuals d'ús i transferència de coneixement.
- Elaboració de documentació tècnica i entregables.
- Fase de proves en l'entorn de test.
- Posta en marxa en l'entorn de producció.
- Seguiment per part de les parts del correcte funcionament durant un temps prudencial.

En el document de projecte d'implantació caldrà detallar com a mínim:

- a) Identificació de les tasques del projecte d'implantació.
- b) Proposta de parametrització funcional, d'integració i tècnica del sistema i de documentació a entregar.
- c) Proposta de migració de les dades a partir de l'actual sistema de gestió (Eurocop)
- d) Diagrames de temps de les tasques a realitzar.
- e) Personal tècnic assignat en cada tasca.
- f) Punts de coordinació entre els tècnics que realitzen la implantació i el personal tècnic de l'Ajuntament de Salou, tant dels responsables funcionals o usuaris, com dels tècnics de Servei de Sistemes d'Informació.

La fase 1 d'implantació del projecte serà d'un màxim de 6 mesos i amb les penalitats previstes en els SLAs.

L'Ajuntament de Salou garantirà, si escau, l'accés necessari dels tècnics de l'adjudicatari en les instal·lacions del lloc de lliurament objecte del contracte, per portar a terme el projecte d'implantació segons dates i horaris planificats.

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



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

Una vegada finalitzada la implantació del nou sistema, s'emetrà acta de recepció formal per part de l'Ajuntament de Salou, a partir de la que es podrà facturar la primera fase i entrarà la segona fase de suport i manteniment del contracte.

El Servei de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Salou, col·laborarà en tot moment en la implantació del sistema amb el contractista i en especial, en la integració telefònica del sistema amb la centraleta municipal de telefonia IP Wildix WMS 6 que gestiona, així com proporcionarà tota la informació necessària de les APIs per les integracions i donarà l'assessorament i exemples necessaris.

El contractista haurà d'entregar en cada fase la documentació de les actuacions i configuracions realitzades, així com manuals de formació a cada perfil indicat en el pla de formació en format PDF. El licitador haurà de concretar quin tipus de documentació detallada entregarà.

Únicament podran participar en el projecte el personal tècnic del contractista amb experiència demostrada en projectes similars.

## 19. 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, especialment les de caràcter personal o policial.

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.

## 20. PROTECCIÓ DE DADES, ENS I SEGURETAT TIC

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a responsable del tractament, queda obligat al compliment de la normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |  |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |  |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 |  |

de Caràcter Personal.

L'Adjudicatari respondrà, per tant, de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a l'Ajuntament de Salou, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del disposat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions de l'Ajuntament de Salou i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni les comunicarà, ni tant sols per la seva conservació, a d'altres persones/tercers.

L'Adjudicatari caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Caldrà que el sistema així com el servei al núvol, compleixi el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, per al que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa, i en cas de deficiències, a corregir-les sense cost addicional d'acord al nivell de seguretat de les dades que gestioni.

Donat que la prestació del servei es realitzarà en el núvol, haurà de complir la normativa vigent de protecció de dades i haurà de disposar de l'acreditació ENS d'acord al nivell de la informació municipal a gestionar (en tractar-se d'informació de caràcter policial, el nivell de l'ENS haurà de ser nivell ALT) i el CPD i les còpies de seguretat hauran d'estar a la UE. El licitador haurà de certificar aquests requeriments. En aquest cas, haurà de disposar d'un pla davant desastres (DR) i presentar-ho en la documentació tècnica del present plec, així com indicar el nivell de certificació de l'ENS i quines polítiques de seguretat i de backup aplica, que siguin conformes a la normativa i a les polítiques de seguretat municipal.



Ajuntament  
de Salou

|                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Unitat / Departament<br>Unitat D'informàtica<br>JRECA                                                                            |                                |                |
| Codi de verificació<br><br>3I1C473C2V3I0F580IGO |                                |                |
| Codi de document<br>INF17I00DO                                                                                                   | Núm. d'expedient<br>12382/2022 | 21-09-23 07:45 |

Quan el contracte finalitzi, el contractista s'obliga a proporcionar una còpia completa de la base de dades en format reutilitzable a l'Ajuntament de Salou i a esborrar completament aquestes dades en els seus sistemes sense altre finalitat i ús.

## 21. DOCUMENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic en el sobre 2 seguint estrictament el següent guió i signada electrònicament:

- 1.- Característiques funcionals del sistema
- 2.- Característiques d'integració del sistema
- 3.- Característiques tècniques del sistema
- 4.- Llicenciament
- 5.- Projecte d'implantació
- 6.- Pla de formació i transferència de coneixement
- 7.- Característiques del servei de suport i manteniment tècnic
- 8.- Compliment normativa protecció de dades, ENS i seguretat TIC
- 9.- Accés a un entorn demo
- 10.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no segueixi el guió definit anteriorment.