



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT
PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER EXCLUSIVITAT, EL
SUBMINISTRAMENT DE LES L·LICÈNCIES DEL PROGRAMARI DRAG DE LA
POLICIA LOCAL DE SANT ANDREU DE LA BARCA**

Clàusula 1.	Objecte del contracte.....	2
Clàusula 2.	Descripció dels serveis.....	3
Clàusula 3.	Integracions.....	4
Clàusula 4.	Termini del contracte i pròrroques.....	5
Clàusula 5.	Lloc de prestació del servei.....	5
Clàusula 6.	Manteniment del servei.....	5
Clàusula 7.	Acords de nivell de servei (Service Level Agreement, SLA)	6
Clàusula 8.	Tractament de les incidències tècniques.....	6
Clàusula 9.	Penalitzacions.....	7
Clàusula 10.	Interoperabilitat, formats i estàndards oberts.....	8
Clàusula 11.	Propietat de les dades.....	8
Clàusula 12.	Política de gestió de documents i dades.....	8
Clàusula 13.	Disponibilitat i portabilitat de les dades.....	9
Clàusula 14.	Dimensió i localització dels processos i les dades.....	10
Clàusula 15.	Salvaguarda de la informació.....	10
Clàusula 16.	Securització del sistema.....	10
Clàusula 17.	Personal adscrit al servei.....	11
Clàusula 18.	Clàusules de confidencialitat del personal a càrrec de l'empresa adjudicatària	11
Clàusula 19.	Confidencialitat i publicitat del servei.....	11
Clàusula 20.	Altres obligacions de l'empresa adjudicatària.....	11



Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte consistirà en el subministrament de la llicència DRAG BRAVO per a 45 agents del programari DRAG per la Policia Local de Sant Andreu de la Barca. Aquesta llicència contempla el manteniment, assistència tècnica i suport operatiu que siguin indispensables per prestar el servei en les millors condicions dels mòduls que formen part de l'aplicació DRAG.

Aquest programari és una aplicació web allotjada al núvol en modalitat SAAS (Software As A Service) que no requereix de cap instal·lació als sistemes informàtics de l'ajuntament ni tampoc a les estacions de treball i alhora permet treballar amb dispositius mòbils (tauletes i telèfons).

Aquest programari consta d'uns mòduls interconnectats entre ells per tal de facilitar l'intercanvi de dades interdepartamentals i amb la capacitat d'integració amb fonts de dades d'altres administracions (Diputació de Barcelona, Direcció General de Transít, Servei Català de Transít, etc).

Formen part de l'objecte d'aquest contracte els següents mòduls i serveis:

- Serveis: Registre de les novetats diàries, planificació de serveis futurs i gestió d'efectius en temps real. Sistema d'alerta ciutadana.
- Policia judicial: Registre de les actuacions en col·laboració amb els òrgans judicials.
- Policia Administrativa: En compliment amb les ordenances municipals, suport a l'ajuntament i amb altres organismes públics.
- Recursos Humans: Gestió de quadrant dels efectius amb possibilitat d'accés de cada usuari amb la seva informació personal i incidències laborals.
- Trànsit: Registre de tot el referent a sinistres, disciplina viària, croquis, denúncies, grua, depòsit de vehicles, talls de via pública, etc.
- Recursos Materials: Gestió i control intern de les armes, vestuari i vehicles policials.
- Arxiu: Registre de subjectes (persones, vehicles i entitats) enllaçats i relacionats amb la resta de mòduls del programari.
- Geolocalització: Eines de gestió geogràfica, posicionament GPS, definició de perímetres, per gestió del territori d'actuació.
- DRAGAlert: Sistema que permet comunicar una situació d'emergència a la central de la policia local, mitjançant telèfons mòbils i tauletes.



- Sala: Gestió i control de l'activitat de la sala de comandament.
- API PRO: per consultes externes i integracions amb altres programaris i fonts de dades.

Clàusula 2. Descripció dels serveis

El subministrament de la llicència DRAG BRAVO per a 45 agents inclourà els següents serveis:

- Instal·lació, adaptació i personalització del programari DRAG al funcionament de la Policia Local de Sant Andreu de la Barca. Llicència per al personal adscrit al cos en qualsevol terminal fix o mòbil que la prefectura determini.
- Inclusió de la guia de carrers de la població de Sant Andreu de la Barca incorporada a la base de dades de la Policia Local.
- El programari inclourà un servei API per fer consultes externes i integracions amb altres programaris.
- S'inclouran un mínim de 100 lectures de matrícules mensuals a l'app mòbil
- Els documents incorporats al programa hauran de contenir el logotip personalitzat de la Policia Local de Sant Andreu de la Barca (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.)
- Allotjament de dades als servidors dedicats de l'adjudicatari.
- El programari permetrà la cessió de dades amb d'altres Cossos i Forces de Seguretat.
- Serveis de consulta sobre qüestions de manteniment, instal·lació i explotació dels productes contractats i servei d'atenció de consultes tècniques i/o funcionals encara que no siguin pròpiament incidències de programari.
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició dels usuaris un servei de formació i assessorament tecnològic. Aquest servei de formació contindrà, com a mínim, una formació bàsica presencial o telemàtica, formació continuada presencial o telemàtica i la disponibilitat de tutorials.
- Manuals sobre noves versions dels aplicatius pels usuaris de la Policia Local.
- Suport d'ajuda telefònica o telemàtica mitjançant la plataforma on-line (a tots els usuaris) tots els dies de l'any de 9:00 h a 23:00 h , suport d'ajuda presencial (en el cas que sigui necessària per a la correcta utilització del programari) i servei d'emergència per avaria tècnica per tal de solucionar les possibles incidències o avaries tant de programari com de maquinari en el menor temps possible, així com pel manteniment evolutiu de les aplicacions tant



tecnològic com normatiu. Servei d'emergència per avaria tècnica o consultes urgents les 24 h.

- Manteniment i actualitzacions del programa DRAG. El lliurament de les actualitzacions del programari que incloguin l'esmena de disfuncions, millores tècniques o funcionals, el lliurament de mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes i el lliurament de nous mòduls necessaris pel bon funcionament del servei de la Policia Local.
- Entrega de les actualitzacions corresponents a tots els canvis legals que es publiquin durant la vigència del contracte i que afectin al funcionament del programa facilitant en tal cas, la documentació relativa a tal innovació.

Clàusula 3. Integracions

El present contracte preveu les següents integracions del programari DRAG amb altres entitats i serveis:

- Integració amb la Direcció General de Tráfico (DGT)

El contracte inclou l'obligació de desenvolupar una integració del programari DRAG amb la Direcció General de Tráfico (DGT) per a facilitar l'obtenció d'informació relativa als vehicles.

- Integració amb el Padró Municipal d'Habitants

El contracte també contempla la integració amb el Padró Municipal d'Habitants, que és allotjat i gestionat per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

- Integració de les dades del DRAG a una Base de Dades Local

Com a part integral d'aquest contracte, es requerirà que totes les dades generades i emmagatzemades pel programari DRAG siguin copiades amb una periodicitat recurrent i mantingudes en una base de dades local allotjada als servidors de l'ajuntament. Aquesta base de dades local garantirà la seguretat i la disponibilitat de les dades per a les necessitats de l'entitat municipal i altres usuaris autoritzats.

La inclusió d'aquesta còpia de dades permetrà l'explotació i anàlisi de les dades per tal d'obtenir indicadors de qualitat que permetin millorar el servei.

- Integració amb la xarxa GPS/RESCAT

Finalment, aquest contracte també contempla la integració del programari DRAG amb la xarxa GPS/RESCAT. Aquesta integració



permetrà la GEO-localització precisa d'usuaris i vehicles en tot moment, la qual cosa facilitarà una resposta ràpida i eficient per part dels serveis d'emergència en cas de qualsevol incident.

Durant la vigència del contracte l'Ajuntament podrà requerir la realització de les integracions detallades a la llista anterior (o qualsevol altra que calgués fer de manera sobrevinguda).

Per a cada integració requerida, l'Ajuntament presentarà una petició formal per escrit a l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim d'un (1) mes a partir de la recepció de la petició formal de l'Ajuntament per proporcionar una resposta que haurà d'incloure els següents elements:

- Data d'inici dels treballs d'integració, la qual no podrà superar els dos (2) mesos des de la data de recepció de la petició inicial de l'Ajuntament.
- Duració estimada dels treballs d'integració.
- Detalls dels requeriments tècnics necessaris per a la integració.
- Informació de contacte de la persona interlocutora designada per l'empresa adjudicatària per a la coordinació i comunicació amb l'Ajuntament.

Clàusula 4. Termini del contracte i pròrroques

La durada del contracte serà de 4 anys, sense possibilitat de pròrroga. Tots aquests terminis començaran a comptar des de la data que s'estableixi en el document de formalització del contracte.

Clàusula 5. Lloc de prestació del servei

El Servei de Gestió Informàtica DRAG es podrà utilitzar des dels equips informàtics de les dependències de la Policia Local, ubicades al municipi de Sant Andreu de la Barca i també des dels dispositius de telefonia mòbil que siguin autoritzats.

Clàusula 6. Manteniment del servei

El manteniment consistirà en l'atorgament de les llicències d'ús per a 45 agents i personal administratiu del cos de la Policia Local de Sant Andreu de la Barca, per a qualsevol terminal fixe o mòbil que la Prefectura determini, sempre que compleixin els requeriments tècnics indicats pel proveïdor, sense cap cost addicional, i també, del conjunt dels diferents mòduls dels que es



composa el programari DRAG esmentats a la clàusula 1, tot garantint el correcte funcionament del sistema de gestió.

L'empresa adjudicatària adaptarà el programari als canvis legals, tecnològics i de seguretat que es produeixin durant el termini de vigència del contracte i el mantindrà actualitzat incorporant-ne les millores oportunes.

Clàusula 7. Acords de nivell de servei (Service Level Agreement, SLA)

L'empresa adjudicatària posarà a disposició dels usuaris un sistema de suport per a la resolució d'incidències tècniques així com la formulació de consultes sobre l'operativa amb un temps màxim de resolució de 4 hores per a les incidències i consultes ordinàries i d'1 hora per a les incidències greus. Així mateix l'adjudicatari haurà de disposar d'un servei d'emergència per avaria tècnica o consultes urgents les 24 h.

Les vies de contacte seran:

- Sistema de xat online integrat al mateix programa (de dilluns a divendres laborables en horari de 9:00 a 23:00h).
- Correu electrònic (de dilluns a divendres en horari de 9:00 a 23:00h).
- Telefònicament en horari de 9:00h a 23:00h tots els dies. Per urgències per avaria tècnica o consultes urgents mitjançant telèfon les 24h.

El contractista facilitarà a l'Ajuntament els números de telèfon, adreces de correu electrònic o credencials d'accés a una plataforma de gestió d'incidències de les seves bases de servei per a que les avaries que es detectin puguin ser comunicades pel personal de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca de forma immediata.

Clàusula 8. Tractament de les incidències tècniques

En funció del problema detectat, es generaran dos tipus d'avisos:

- Incidència urgent: S'entén per incidència urgent aquella que pugui paraitzar l'activitat del departament, o aquella que per les característiques del servei que presten o la seva repercussió en el funcionament de la resta de serveis, requereixin una actuació immediata. No obstant l'Ajuntament es reserva el dret de considerar una incidència urgent quan estimi, al seu judici, que pot afectar de manera greu el normal desenvolupament de l'activitat de la Policia Local. Té tractament, així mateix, d'avaria urgent aquelles avaries que



es produeixin amb caràcter repetitiu. L'atenció serà de forma continuada, en tant no s'efectuï la completa reparació. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, una hora, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.

- Incidència ordinària: Situacions que, no paralitzant la normal situació del servei, si impedeixen el normal funcionament del mateix o poden motivar danys posteriors en cas de demorar la seva reparació. Per a aquest tipus d'incidència o consulta, l'adjudicatari es compromet a resoldre-les en un temps màxim de quatre hores.

Es considera "temps d'indisponibilitat", el temps transcorregut des de la comunicació d'una incidència greu per fallida en l'aplicació DRAG, fins al moment en que es restauri la total operativitat del sistema.

El temps de treball per a la resolució d'incidències i consultes estarà inclòs a dins de la proposta econòmica proposada per l'adjudicatari per a la gestió de l'objecte del contracte. Per tant, el contractista garantirà, a la seva costa, les hores de treball necessàries per a complir correctament l'execució del contracte.

En cas de que fos necessària una aturada del servei, per tal de dur a terme tasques de manteniment a l'aplicació DRAG, l'adjudicatari es posarà en contacte amb la persona responsable del contracte, o en la que aquesta determini, per a programar l'esmentada aturada, a fi i efecte de reduir el màxim possible el temps d'indisponibilitat del sistema.

Les incidències seran notificades a l'empresa adjudicatària mitjançant una plataforma informàtica, via telefònica o correu electrònic o qualsevol altre mitjà que proposi l'adjudicatari.

Clàusula 9. Penalitzacions

El següent quadre detalla el tipus de servei, l'incompliment i la penalització associada:

PARÀMETRE	INCOMPLIMENT	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
Temps màxim de resolució de 2 hores per a les consultes urgents .	Temps de resposta a consultes urgents superior a 2 hores en horari de 09:00 a 23:00h. tots els dies.	Es penalitzarà en un 2% sobre la quota mensual.
Temps màxim de resolució de 1 hora per a les incidències urgents .	Temps de resolució a incidències urgents superior a 1 hora en horari de 09:00 a 23:00h.	Es penalitzarà en un 5% sobre la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució



	tots els dies.	de la incidència.
Temps màxim de resolució de 4 hores per a les consultes ordinàries .	Temps de resposta a consultes ordinàries superior a 4 hores en horari de 09:00 a 23:00h. tots els dies.	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual.
Temps màxim de resolució de 4 hores per a les incidències ordinàries .	Temps de resolució a incidències ordinàries superior a 4 hores en horari de 09:00 a 23:00h. tots els dies.	Es penalitzarà en un 3% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors o sobre la garantia definitiva si s'escau.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resposta en una incidència d'una fallada molt greu en l'SLA acordat i tampoc es resol en termini, el primer mes es sancionarà en un 6% (la suma dels dos incompliments).

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

Clàusula 10. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma DRAG.

Clàusula 11. Propietat de les dades

Totes les dades i la documentació que es generi al llarg del contracte a través de la plataforma DRAG serà propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

Clàusula 12. Política de gestió de documents i dades

L'objecte de la Política de Gestió Documental (PGD) és l'establiment d'un conjunt de directrius, procediments, pràctiques i normes per tal de garantir una gestió responsable i eficient dels documents i dels expedients al llarg de tot el seu cicle de vida, és a dir, des de la seva generació o incorporació al sistema fins la seva disposició (eliminació o conservació permanent) i en garanteixi el seu accés tant ara com en el futur.



L'empresa adjudicatària haurà d'implementar progressivament, durant la vigència del contracte, la infraestructura i la tecnologia que permeti la integració amb el gestor documental municipal (GD-Matrix) d'aquells documents, dades i registres generats a l'aplicatiu DRAG.

La informació generada per l'aplicatiu DRAG s'ha de poder eliminar d'una manera controlable, sistemàtica i auditable en base al calendari de conservació de la documentació que estableix L'Arxiu Municipal.

D'acord amb la legislació vigent, no s'eliminarà cap document o expedient si no ha transcorregut el termini establert per a la seva conservació, o si no existeix l'autorització prèvia de l'Arxiu Municipal. Els processos d'eliminació comprendran l'esborrat i la destrucció de tots els suports d'informació específicament determinats per les directrius de l'Arxiu Municipal.

Transitòriament, fins que no es disposi de la tecnologia que permeti la integració automatitzada amb el gestor documental municipal, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment als requeriments que estableix l'Arxiu Municipal en relació al calendari de conservació, especialment pel que fa referència a l'eliminació de documents, dades i registres.

L'empresa adjudicatària haurà de certificar per escrit l'eliminació de tots aquells suports d'informació que prèviament hagi autoritzat i sol·licitat formalment l'Arxiu Municipal.

Clàusula 13. Disponibilitat i portabilitat de les dades

En el moment de la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària obligatòriament proporcionarà a l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca, en formats oberts, totes les dades i documentació generades durant la vigència del contracte.

Aquesta operació s'haurà de dur a terme en coordinació amb el departament municipal de Sistemes d'Informació i Tecnologies.

Una vegada finalitzada la prestació contractual l'empresa adjudicatària haurà de destruir tots els suports o documents que tingui en possessió i que continguin informació de l'Ajuntament i Policia Local de Sant Andreu de la Barca. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar l'eliminació de dades i documents mitjançant certificat acreditatiu.



Clàusula 14. Dimensió i localització dels processos i les dades

L'allotjament de la plataforma de gestió DRAG i de la seva base de dades tindrà lloc a servidors dedicats al núvol que prestaran servei de forma ininterrompuda les 24 hores al dia i els set dies de la setmana.

L'empresa adjudicatària es compromet a que els servidors estiguin prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació DRAG i també per garantir la pròpia evolució del projecte que pugui requerir en qualsevol moment.

La plataforma de gestió DRAG estarà ubicada en centres de processament de dades localitzats en l'àmbit territorial de la Unió Europea, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i l'Esquema Nacional de Seguretat.

Clàusula 15. Salvaguarda de la informació

L'adjudicatari garantirà la creació de còpies de seguretat de tota la informació generada a través de la plataforma de gestió DRAG, incloent programari i dades, la titularitat de les quals sigui de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

El sistema de còpies de seguretat, finestra horària d'execució, suport sobre el que es realitzarà i política de retenció, es deixa a l'arbitri del contractista, per a que opti per la que consideri més convenient per tal de garantir la total disponibilitat de les dades en cas de desastre, modificació o eliminació accidental de dades per part dels usuaris.

Clàusula 16. Securitització del sistema

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la seguretat del sistema complint amb els següents requeriments:

- Protecció en sistemes operatius Microsoft Windows: registre d'IPs del client per a protegir l'accés a l'aplicació.
- Per a garantir la seguretat dels terminals mòbils (tauletes o smartphones Android versió 10 o superior): assignació d'un codi únic d'identificació per a l'activació per part de la mateixa prefectura.
- A més dels sistemes de protecció abans indicats, es requereix l'autenticació en dos passos (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i digitals.



- Certificació de categoria ALTA de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), RD 3/2010.

Clàusula 17. Personal adscrit al servei

L'adjudicatari nomenarà una o varies persones de contacte que coordinaran tots els assumptes relacionats amb el manteniment i la resolució d'incidències del servei contractat per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

La titulació acadèmica mínima exigida per al/la coordinador/a de l'adjudicatari és la de tècnic especialista informàtic (CFGS de desenvolupament d'aplicacions informàtiques o de sistemes) o una altra titulació equivalent o superior que l'habiliti per a l'exercici de les funcions del lloc de treball.

Clàusula 18. Clàusules de confidencialitat del personal a càrrec de l'empresa adjudicatària

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:

- Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingui coneixement.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

Clàusula 19. Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa adjudicatària està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que estiguin relacionades amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Clàusula 20. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària

El proveïdor informarà a la persona responsable del present contracte de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligatori compliment i aplicació.



**Ajuntament
Sant Andreu de la Barca**

El contractista es farà càrrec del control i supervisió de l'allotjament al núvol de l'aplicació DRAG i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades. El contractista haurà de disposar de certificació del compliment RGPD europeu i LOPD estatal.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell alt.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

Sant Andreu de la Barca, a data de la signatura electrònica

El tècnic municipal