



AJUNTAMENT
d'Olèrdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olèrdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT, MILLORA I ASSISTÈNCIA A L'USUARI DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ INFORMATITZADA "DISPOSITIU DE RECURSOS PER AGENTS" (DRAG) DE L'AJUNTAMENT D'OLÈRDOLA.

1. Objecte del contracte.

L'objecte d'aquest contracte és el manteniment i el suport operatiu del programari de gestió informatitzada dels guàrdies municipals d'Olèrdola "Dispositiu de recursos per agents" (DRAG), amb llicència d'ús per a 9 usuaris en qualsevol terminal fixe o mòbil que l'Ajuntament determini i la posada en marxa i integració del mòdul "de policia administrativa" amb el programari WTP de la Diputació de Barcelona.

CPV: 48780000-9. Paquets de software de gestió de sistemes, emmagatzematge i contingut.

Les condicions tècniques del contracte de serveis de manteniment, millora i assistència a l'usuari del programari de gestió informatitzada "Dispositiu de recursos pel cos de Guàrdies municipals d'Olèrdola, són següents:

2. Característiques tècniques

2.1. Amb caràcter general

El sistema ha de ser configurable i modular, de forma que puguin posar-se en ús o incorporar-se al servei noves funcionalitats per l'assistència de noves tasques així com canvis organitzatius interns de l'Ajuntament.

L'adjudicatari inclourà les llicències i el software necessari pel funcionament correcte de 9 usuaris.

El sistema facilitarà la seva integració i comunicació amb la resta de sistemes utilitzats per l'Ajuntament en consonància al descrit al Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat a l'àmbit de l'administració electrònica.

Caldrà estar adaptat a la normativa vigent i en especial a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

2.2. Requisits tècnics

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

- Les dades i el servei hauran d'estar allotjats en servidors dins l'Espai Econòmic Europeu.
- Servidors dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia del projecte puguin requerir en cada moment.
- Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.

Codi Segur de Verificació: bd80567f-7061-4aec-acf1-b33a87787036
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081000_2024_19915402
Data d'impressió: 24/04/2024 11:57:33
Pàgina 2 de 12

SIGNATURES
1.- SALVI VENDRELL RIERA (TCAT) (Tècnic mig d'Administració General), 02/04/2024 14:00



**AJUNTAMENT
d'Olerdola**

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

- d) Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
- e) El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- f) Disposar de centres de dades amb redundància en una segona ubicació geogràfica de l'Espai Econòmic Europeu.
- g) El tractament de dades haurà de complir les obligacions d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
- h) L'empresa licitadora ha d'estar reconeguda com a "Punto de Presencia de la Red Sara".
- i) El programari i l'entorn web utilitzat han de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), amb categoria Alta.

El servei constarà de software en la modalitat de cloud computing (SaaS Software as a Service) que ha d'incloure:

- a) Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any
- b) Manteniment de les còpies de seguretat: l'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema automàtic de còpies de seguretat diària de les bases de dades amb l'obligatorietat de conservar-les com a mínim durant 30 dies. Igualment serà l'encarregada de la restauració d'aquesta còpia per la posada en marxa del servei mentre duri el contracte.
- c) Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- d) Manteniment evolutiu: en funció de l'evolució de les necessitats tècniques i legals de l'aplicació informàtica.
- e) Sistema de balanceig dels servidors que permetin l'equilibri de càrrega de peticions d'accés així com mantenir actiu el servei en cas de fallada tècnica.
- f) L'empresa licitadora ha de disposar d'un sistema d'ocultació per garantir la seguretat de la seva IP pública.
- g) Disposar de mesures preventives davant un intents de peticions massives al servidor on es troba allotjat el programari (atacs DDoS)
- h) Disposar de mesures preventives i automatitzades per evitar intents d'accés al programari per part de robots sense intervenció de l'usuari (Captcha)
- i) Disposar de mesures preventives i automatitzades davant d'intents massius de login per accedir al programari.

Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte. No es permetrà l'ús de carpetes compartides als servidors de l'Ajuntament d'Olerdola per guardar documentació, imatges o qualsevol altre fitxer relacionat amb el programari, cal que s'emmagatzemin tots aquests fitxers en els servidors dedicats de l'empresa licitadora.

El sistema de gestió de base de dades utilitzat serà preferiblement MySQL, MariaDB o altres sistemes de característiques similars que no depenguin d'una llicència de pagament. En el supòsit que la solució requereixi d'un altre gestor de bases de dades caldrà incloure a l'oferta les llicències necessàries durant el període del contracte.



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

El programari ha de tenir les següents característiques:

- Disseny i funcionament 100% responsiu. Tots els formularis han d'adaptar-se dinàmicament, sense recarregar el programa, a la mida de la finestra, pantalla, dispositiu, de manera que tots els elements estiguin visibles a la pantalla, en una mida que permeti el treball sense haver de fer 'zoom' o desplaçaments horitzontals per la pantalla.
- El programa ha de funcionar tant en ordinadors personals (PC) amb qualsevol sistema operatiu que disposi d'un navegador web compatible amb HTML5.
- El programa ha de funcionar amb totes les seves funcionalitats, i integracions, i de forma fàcil i ergonòmica, a qualsevol dispositiu mòbil i tauleta Android, mitjançant una app oficial publicada al Google Play, per tal d'assegurar la seva seguretat i actualització. No serà vàlid la utilització del navegador web del dispositiu.
- El programa ha de funcionar amb totes les seves funcionalitats i integracions, i de forma fàcil i ergonòmica, a qualsevol dispositiu mòbil i tauleta Apple (iOS), mitjançant una app oficial publicada al App Store de Apple, per tal d'assegurar la seva seguretat i actualització. No serà vàlid la utilització del navegador web del dispositiu.
- El programari disposarà d'una eina centralitzada de control de dispositius mòbils (Android i iOS) per tal de poder autoritzar o donar de baixa qualsevol dispositiu de forma fàcil, ràpida i autònoma, sense necessitat de requerir cap ajut al proveïdor del software.
- L'aplicació informàtica haurà de disposar d'eines ofimàtiques pròpies per integrar documents amb LliureOffice evitant si cal l'ús d'altres eines de pagament com Microsoft Office.
- Ha de comptar a més amb un sistema de gestió i edició de plantilles de documents totalment integrat al programari i sense necessitat de càrrega de documents generats externament, ni l'ús de cap eina externa al programa.
- Ha de proporcionar un sistema de realització de croquis integrat al programa, de manera que l'usuari pugui elaborar un croquis des del mateix informe d'accidents i sense necessitat de sortir a una altra eina, ni fer cap càrrega d'imatges o documents externs.
- El sistema ha d'incloure un sistema de generació d'informes i estadístiques propi que permeti extreure la informació amb els paràmetres clau que necessiti l'usuari de forma gràfica, amb capacitats de comparatives entre els diferents nuclis de població del municipi, horaris, dies de la setmana, tips, classificacions,...sense necessitat d'utilitzar cap eina externa al programa.

El no compliment d'alguna d'aquestes característiques requerides serà motiu d'exclusió.



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

2.3. Seguretat en l'accés a la informació

L'accés a l'aplicació mitjançant terminals fixes només serà possible per les IP autoritzades que s'indicanen des de l'Ajuntament, o la persona/es que s'hagi/n designat perquè actui/n com a enllaç. En el cas d'accés des de dispositius mòbils, l'aplicació disposarà d'un registre de dispositius autoritzats així com d'eines per poder negar l'accés a dispositius no permesos.

Cada usuari ha de disposar d'un compte diferent a la resta, amb una clau d'accés individual i secreta. En el supòsit que la clau s'introdueixi erròniament 3 vegades consecutives cal que el propi sistema bloqui l'usuari, en aquests cassos el programa també ha de permetre poder recuperar la clau d'accés de forma segura i automàtica. A més caldrà disposar d'un sistema d'autenticació d'usuaris en dos passos (2FA) mitjançant diferents sistemes (físic i digital) per assegurar la identitat de l'usuari/ària que accedeix al programa.

2.4. Entorn de treball

La operativa de l'aplicació ha de ser senzilla i intuïtiva, amb menús i opcions clares per l'usuari i d'accés ràpid.

Els processos de consulta i cerca d'informació s'han de poder realitzar de manera fàcil, senzilla i intuïtiva i que no impliqui una navegació tediosa mitjançant l'aplicació. És obligatori que el sistema disposi d'estadístiques que ajudi a l'anàlisi i presa de decisions amb la possibilitat de definir múltiples criteris de filtre i selecció.

Ha de permetre un entorn lingüístic en llengua catalana i castellana, que permeti escollir en qualsevol de les dues i definir prèviament entre una d'elles com a llengua de funcionament i desenvolupament ordinari. Les plantilles de documents es podran configurar en català i castellà.

2.5. Funcionalitats del Sistema de Gestió de Incidències del Centre de Control

El programa haurà de ser multipantalla, multidispositiu i ha de permetre les següents funcionalitats:

- Gestió d'efectius disponibles segons el torn i incidències de personal (llicències, absències i treballs extraordinaris)
- Composició de patrulles
- Localització GPS de les patrulles en temps real en un mapa digital de la població
- Registre d'incidències
- Visualitzar gràficament els diferents estats dels serveis/incidències (tràmit, en procés, i finalitzats)
- Assignació gràfica (Drag&Drop) de les patrulles a les incidències i visualització de la seva evolució
- Assignació de relleus entre patrulles a incidències en procés

Serà necessari que el sistema de gestió d'incidències estigui integrat totalment amb el Sistema de Gestió Policial, de manera que tant recursos humans, materials, i incidències estiguin vinculats amb els àmbits corresponents. De manera que un incident generi un



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

registre d'intervenció diari del punt 2.6.2, que la disponibilitat de personal estigui vinculat amb el punt 2.6.6, i que els recursos materials estiguin relacionat amb el punt 2.6.5.

2.6. Funcionalitats del Sistema de Gestió dels guàrdies municipals

El programa ha de ser multi-dispositiu i per tant responsiu amb l'objectiu que es pugui adaptar correctament a qualsevol tipus de pantalla i estar configurat com a mínim pels àmbits de treball que es relacionen a continuació (el nom és a títol orientatiu), amb l'objectiu de prestar les funcionalitats mínimes que s'indiquen. Aquesta solució ha d'estar necessàriament desenvolupada amb tecnologia web HTML5:

2.6.1 Padró policial

Fan referència als subjectes que per algun motiu han estat identificats en alguna intervenció o servei dels guàrdies municipals i han de quedar registrades automàticament en aquest arxiu. Ha d'incloure:

- Persones físiques
- Associacions/entitats i comerços
- Vehicles

Ha de disposar de mecanismes automatitzats per evitar introduir registres duplicats i, en cas que es detectessin amb posterioritat, comptar amb un sistema de depuració de dades.

Ha de disposar d'eines àgils i senzilles per realitzar cerques d'aquests subjectes a qualsevol altre àmbit del programa.

2.6.2 Àmbit bàsic d'intervenció

Comporta el registre i anotació de les actuacions dels guàrdies municipals, així com els serveis planificats. Ha d'incloure:

- Registre d'intervencions diàries.

2.6.3 Àmbit de trànsit

En referència a les incidències de circulació i disciplina viària dins del terme municipal. Ha d'incloure:

- Denúncies de trànsit
- Dipòsit / immobilització de vehicles
- Informes d'accidents de trànsit i croquitzador (integrat al mateix programa)
- Gestió d'ocupació de l'espai públic
- Expedients de vehicles abandonats

2.6.4 Àmbit de policia judicial

Per a la gestió del servei de la policia com a suport a l'administració de justícia, ha d'incloure:

- Citacions i requeriments judicials
- Atestats
- Registre d'identificacions i detinguts



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

2.6.5 Àmbit administratiu i recursos materials

Per a la gestió del servei dels guàrdies municipals com a suport a l'administració municipal. Ha d'incloure:

- Actes administratives
- Troballes
- Armament
- Gestió de material lliurat als agents
- Control de flota dels vehicles policials

2.6.6 Àmbit de recursos humans

Per la identificació, gestió i organització dels efectius i personal adscrit dels guàrdies municipals. Ha d'incloure:

- Plantilla de personal
- Quadrant de servei
- Canvis de torn
- Llicències de personal
- Treballs extraordinaris
- Plusos

2.6.7 Mapes digitals

En tots aquells àmbits que sigui possible cal poder crear i emmagatzemar zones d'interès pels guàrdies municipals, nuclis o barris de la població per poder filtrar i exportar totes les dades de les intervencions realitzades.

2.6.8 Configuració del Sistema

El programa inclourà eines destinades a les persones que actuïn com a administradors del sistema. Aquestes eines consistiran en:

2.6.8.1 Permisos usuaris

Crear diferents nivells d'accés a la informació (consulta, modificació, anul·lació de registres, etc.) i configuració del mòdul. Aquests privilegis no seran genèrics per a tot el sistema sinó que s'hauran de definir específicament per a cada mòdul.

2.6.8.2 Configuració de formularis

Per poder ajustar els menús contextuais a les necessitats del Cos, els mòduls disposaran d'eines específiques per afegir, modificar, eliminar o anul·lar tipologies així com per a la modificació de conceptes i d'imports en aquells mòduls on hi hagin càlculs o variants econòmiques (taxes, etc)

2.6.9. Requeriments de mobilitat i seguretat

Ha de disposar d'una App publicada, per a dispositius Android i iPhone, per poder accedir i operar a tots els àmbits del programari des de dispositius autoritzats. El nivell d'accés a la informació des d'aquests dispositius mòbils per part dels usuaris estarà vinculat als perfils assignats en el programari:

2.6.9.1 Accés a tot el sistema de gestió policial

L'App ha de permetre accedir als guàrdies a qualsevol àmbit de gestió indicats en els punts anteriors (incidències, actes, atestats, ...) i permetre la impressió en



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

mobilitat de qualsevol document en qualsevol format (PDF, Word, Excel, OpenOffice,...)

2.6.9.2 Grua municipal

En cas que durant la vigència del contracte es posi en funcionament un servei de grua municipal, l'App haurà de permetre als operaris del servei de grua municipal el poder capturar imatges de vehicles estacionats indegudament, la seva ubicació i que aquestes dades quedin integrades directament al programari. A la mateixa App els operaris rebran les instruccions dels guàrdies municipals per autoritzar o no la retirada del vehicle.

2.6.9.3 Denúncies de vehicles

L'App ha de permetre als guàrdies municipals confeccionar butlletes de denúncia de trànsit en el mateix lloc dels fets. L'aplicació ha d'exportar les denúncies de trànsit introduïdes així com la captura d'imatges directament al sistema informàtic de la Diputació de Barcelona (WTP) tant aviat com es validi la denúncia. També ha de carregar i actualitzar automàticament del programari de l'WTP tot l'articulat vigent del Reglament General de Trànsit (RGC), la Llei de Seguretat Vial (LSV) així com les ordenances municipals de circulació (OMC).

2.6.9.4. Accés restringit a dispositius/terminals no autoritzats

Els guàrdies municipals amb el seus terminals mòbils particulars només podran consultar el seu perfil personal (quadrant, llicències i treballs extraordinaris).

La plataforma haurà de permetre la integració futura amb d'altres sistemes municipals (especialment el gestor d'expedients municipal). Per fer-ho disposarà d'una API amb el conjunt de serveis accessibles que executin funcionalitats pròpies de l'aplicació. Aquesta API haurà de permetre interactuar amb qualsevol taula/dades generades per el sistema. Els mecanismes d'integració del sistema han de contemplar l'ús d'estàndards d'integració XML, SOAP, HTTP, i serveis REST a través de Serveis Web.

Totes les funcionalitats han de disposar d'un sistema de cerca senzill per poder filtrar les dades amb els camps més habituals (períodes, ubicació, subjectes identificats, agents actuants, etc.)

També és necessari disposar d'un editor de textos integrat a la mateixa aplicació per poder crear o modificar plantilles de documents.

Els llistats i les estadístiques s'han de poder explotar amb el mateix programari, en format de full d'Excel, agrupant la informació de camps en columnes.

Concretament, en el relatiu a les estadístiques, els usuaris amb permisos específics han de poder generar els *dashboards* necessaris de forma senzilla amb selecció de les dades que es vulguin visualitzar integrat en el mateix programa.

El sistema ha de disposar d'un únic cercador d'accés ràpid i directe a tota la informació emmagatzemada a les bases de dades, per a qualsevol d'aquestes informacions:

- Nom i/o cognoms i/o àlies (de persona o entitat).



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

- DNI o altra document acreditatiu.
- Matricula, marca o model de vehicle.
- Números de telèfon.
- Direccions postals.
- Direccions de correu electrònic.

2.7. Criteris d'adjudicació del contracte avaluables de manera automàtica: 100%

• Preu ofertat : fins a 70 punts.

L'oferta serà puntuada amb un rigorós criteri de proporcionalitat, aplicant la següent fórmula:

$$P = 70 * (1 - (Oi - Oma / L) * (1 / M))$$

P= puntuació

L= import de licitació

Oi= import ofert

Oma= oferta més avantatjosa

M=2

Es declararà exclosa l'oferta si supera pressupost de licitació.

S'utilitza aquesta fórmula, que parteix de la formula lineal i a la que s'aplica un factor de modulació. Amb l'aplicació d'aquesta fórmula, la millor oferta econòmica obté tota la puntuació.

• Millora del termini màxim d'integració dels sistema de denúncies al programa WTP de la Diputació de Barcelona: fins a 20 punts.

Aquesta integració del sistema ha d'estar disponible en un termini màxim de 10 setmanes des de la formalització del contracte a través de la mateixa app Android que permet fer qualsevol actuació del punt 2. 6 d'aquest plec, i ha de tenir integració amb impressora de tickets de 2", 3", per tal de treure el ticket de denúncia.

Aquesta integració ha de proporcionar connexió directa via Webservice amb la plataforma WTP de DIBA, que permet al mateix moment de realitzar la denúncia generar el número d'expedient sancionador a WTP i el corresponent codi de barres per fer el pagament, i que s'imprimeixi a la impressora de tickets portàtil.

S'atorgaran 2,5 punts per cada setmana de reducció del termini màxim d'integració i posada en marxa, amb un màxim de 20 punts.

• Sistema integrat de suport a usuari online 24x7: fins a 10 punts.

S'atorgaran 10 punts si el licitador ofereix un sistema de suport a l'usuari online 24x7, que estarà disponible a través del programari en versió web, però també a través d'App Android i app IOS, i que proporcioni almenys els següents serveis:

- Proporcionar una eina de xat Online integrat dins el mateix programari que permet establir una comunicació directe entre l'usuari i el servei de suport i atenció tècnica.



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

- Proporcionar una eina el control remot de la pantalla integrat dins el mateix programari prèvia autorització del usuari per tal de assistir sobre qualsevol incidència i/o consulta.

Per avaluar les millores puntuables en relació al suport a l'usuari online 24x7 serà necessari demostrar el seu funcionament en una demostració en un entorn de preproducció que permeti comprovar el correcte funcionament de les millores demanades. La puntuació serà la puntuació màxima (10 punts) si compleix amb tots els requeriments exigits al plec de prescripcions tècniques, i 0 punts en cas de ser un acompliment parcial.

2.8. Demostració de funcionalitats i millores

Degut a que les funcionalitats del software sempre es poden desenvolupar en el futur, i amb l'objectiu de poder avaluar la proposta del licitador en el moment de la licitació, es demanarà que l'empresa licitadora aporti una versió demostrativa del sistema així com de les Apps per poder verificar la disponibilitat d'aquests requeriments i les millores proposades.

Es comprovaran també totes les característiques del programari punt 1.2, les funcionalitats del punt 1.6 i les millores del punt 1.7.

3. Implantació

3.1. Instal·lació i parametrització

La instal·lació inclou el desplegament per part de l'empresa adjudicatària, de les aplicacions i bases de dades als seus servidors, així com l'accés per la seva connexió dels usuaris amb el suport dels serveis informàtics de l'ajuntament.

L'aplicació proposada haurà d'incloure un sistema d'actualització automàtica tant en els terminals fixes i mòbils com al referent a les bases de dades. Aquestes actualitzacions no precisaran de cap operació per part dels usuaris ni dels serveis informàtics de l'ajuntament.

La parametrització consistirà en:

- Configuració inicial de tots els mòduls de l'aplicació amb la finalitat de complir totes les funcionalitats i requeriments especificats en aquest PCT.
- Configuració inicial del sistema de seguretat, definició de perfils i usuaris de l'aplicació proporcionats pel Cos de guàrdies municipals o pels tècnics informàtics municipals designats a l'efecte.
- Parametrització inicial dels llistats, informes i models de documents per adaptar-los al disseny proposat per l'ajuntament (imatges i logotips) així com la inclusió del nom dels guàrdies municipals d'Olerdola amb el seu logotip en el formulari principal de l'aplicació.
- Inclusió del carrer del municipi.



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

3.2. Formació

Els serveis a realitzar per l'empresa adjudicatària han d'incloure la formació del personal, diferenciant la formació a nivell d'administrador i la formació a nivell d'usuari. L'horari de formació s'haurà d'adaptar a les necessitats del cos dels guàrdies municipals i es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferentment, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del nou programari. La formació haurà de ser completa i suficient per poder habilitar als usuaris/àries de l'eina en el seu correcte ús, especialment en aquells àmbits de nova implantació.

3.3. Posada en marxa

El termini de la posada en marxa serà, com a màxim, d'1 setmana des de l'inici de la prestació del contracte. Els serveis a realitzar hauran de contemplar el seguiment inicial del manteniment i l'assistència a l'usuari del programari.

En relació al servei d'integració amb l'entorn WTP de la Diputació de Barcelona, el termini màxim d'implantació final del servei, que inclou el dimensionament i optimització de les bases de dades, estarà operatiu en un màxim de 10 setmanes a comptar des de l'inici de la prestació dels serveis del contracte o el termini inferior que hagi ofertat el licitador durant el procés de negociació.

Caldrà preveure el personal necessari per acomplir amb aquest termini de manera adequada.

3.4. Documentació

Un cop formalitzat el contracte es lliuraran de manera immediata els manuals de funcionament pels usuaris en format digital. Aquests manuals s'actualitzaran d'acord amb les noves versions del programa.

5. Requisits del Manteniment

L'adjudicatari haurà de realitzar un manteniment del programa durant tot el període del contracte. El servei de manteniment inclourà:

- Actualitzacions i posada al dia de modificacions preventives. L'empresa incorporarà als productes millores funcionals degut a nous requeriments legals i estudiarà els suggeriments dels guàrdies municipals o dels tècnics municipals designats a l'efecte.
- Aquestes noves versions no tindran cap cost addicional per l'Ajuntament i s'actualitzaran de forma automàtica sense que cap usuari ni tècnic municipal hagi de realitzar cap acció.
- Si les millores representen canvis rellevants o de disseny s'han de notificar al/s responsable/s del contracte.
- Quan sigui necessari, es realitzarà formació presencial o remota sobre les noves funcionalitats.
- Renovació de llicències necessàries pel bon funcionament de l'eina quan aquesta estigui inclosa en el contracte, especialment les bases de dades.
- Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en l'aplicació que impedeixin o afectin al seu ús normal. La prioritat la indicarà l'ajuntament, que en funció del servei alertat valorarà la importància o gravetat de la incidència, amb un temps de resposta

AJUNTAMENT
d'OlerdolaAvinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

màxim de 4 hores per a les consultes ordinàries i d'1 hora per a les incidències greus de sistema.

- f) L'accés a help-desk ha d'incloure:
- Atenció telefònica tots els dies de l'any com a mínim de 9:00 a 23:00h per consultes ordinàries.
 - Atenció telefònica les 24h per incidències greus.
 - Mitjançant correu electrònic a l'adreça que hagi proporcionat l'empresa adjudicatària que haurà de donar resposta de dilluns a divendres com a mínim de 9:00 a 17:00h
 - Per un sistema de xat online de dilluns a divendres com a mínim de 9:00 a 17:00h
- g) Les incidències quedaran registrades mitjançant un sistema de tiquets i podran ser consultades en el futur.
- h) Revisió i correcció de possibles disfuncions per la migració de dades.
- i) L'atenció a l'usuari es farà amb l'idioma escollit per l'usuari (català o castellà) i el centre d'atenció estarà ubicat a l'Estat Espanyol.

6. Criteris de Solvència

En els contractes de serveis no és exigible la classificació empresarial (art. 77.1b LCSP) amb independència del seu valor estimat.

Per tal d'acreditar la solvència econòmic-financera, el contractista haurà d'aportar:

- Justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals per import mínim de 150.000€.

(S'acreditarà mitjançant certificat expedit per l'asseguradora, en què constin els imports i riscos assegurats i la data de venciment de l'assegurança, i mitjançant el document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en els casos en què sigui procedent).

D'acord amb l'article 90 de la LCSP els licitadors, en relació a l'acreditació de la seva solvència tècnica i professional:

Una relació dels principals serveis o treballs efectuats de la mateixa o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim els tres últims anys, en la qual se n'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat. Concretament, s'haurà d'acreditar un mínim de 3 contractes de les mateixes característiques a les de l'objecte del present contracte.

Els serveis o treballs efectuats s'han d'acreditar mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari, acompanyada dels documents en poder seu que acreditin la realització de la prestació; si s'escau, aquests certificats els ha de comunicar directament a l'òrgan de contractació l'autoritat competent.



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

7. Protecció de dades personals i confidencialitat

L'empresa adjudicatària està obligada a:

- Gestionar les dades i els accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments d'adaptació al RGPD i la LOPDGDD. Pel què fa al registre d'accessos, l'aplicació registrarà com a mínim la data, hora, usuari, connexió amb èxit (sí/no) i tipus d'accés.
- Mantenir la màxima reserva i el màxim secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la qual l'empresa accedeixi en virtut del present contracte.
- A no divulgar l'esmentada informació així com no publicar ni posar-la a disposició de tercer, bé directament, bé mitjançant terceres persones, sense el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament d'Olerdola.
- Després de l'extinció del contracte, a no conservar cap còpia d'informació confidencial.
- Informar el seu personal i col·laboradors de les obligacions establertes en el contracte, així com de les obligacions relatives al tractament automatitzat de dades de caràcter personal. L'empresa realitzarà les advertències que es considerin necessàries per al seu personal i col·laboradors, amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquestes obligacions.
- En cas de canvi de programari, l'empresa adjudicatària està obligada a restituir totes les dades del client en un format reutilitzable, digital i públic estàndard, en un període màxim de 4 setmanes a petició del client.
- Les obligacions establertes en els punts anteriors seran també d'obligat compliment per als seu empleats, col·laboradors, tant interns com externs, fet pel qual l'empresa adjudicatària respondrà envers l'Ajuntament d'Olerdola en circumstàncies que aquestes obligacions siguin incompletes.
- Les obligacions de confidencialitat establertes en el contracte tindran una durada indefinida i es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.

8. Modificacions del contracte

El contracte és podrà modificar per causes no previstes en aquests plecs, amb les limitacions de l'article 205 de la LCSP.

També és podrà modificar, per raons d'interès públic, motivades suficientment, i amb el límit econòmic del 20% del càlcul del preu inicial, en els casos següents:

- Incorporació de noves funcionalitats en les prestacions del programari.
- Increment d'usuaris superiors als fixats en els presents PPT (9 usuaris).

Salvi Vendrell Riera,
Tècnic Mig d'Administració General.

Olerdola, a la data de signatura electrònica del document.

