

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU MIXT DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS PER A LA IMPLANTACIÓ D'UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓ DE LA POLICIA LOCAL DE PUIGCERDÀ.

1. JUSTIFICACIÓ

Es necessita adquirir un programari per la gestió integral dels serveis que presta la Policia Local de l'Ajuntament. Es pretén que aquest programari permeti a la Policial local gestionar la totalitat dels serveis que presta. Amb la nova aplicació es pretén:

S'ha de justificar que l'ajuntament ja utilitza el programari i que per les necessitats que té l'ajuntament de Puigcerdà, és l'únic programa que presta el servei. Supòsit de l'article 168 LCSP

- Renovar progressivament el sistema de gestió de serveis i recursos actuals de la Policia Local de l'Ajuntament de Puigcerdà.
- Eliminar programaris auxiliars per tal d'unificar en un únic programari i poder generar una única font de dades per alimentar el quadre de comandament de forma més eficaç.
- Millorar la gestió interna d'alguns processos de gestió.
- Reduir paper.
- Homogeneïtzar les plantilles i documents de treball.
- Dotar als agents de les mateixes eines de gestió en mobilitat.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei d'implantació i posada en marxa d'un programari per la gestió integral dels serveis i recursos de la Policia Local, així com la seva integració i la formació del personal de l'Ajuntament de Puigcerdà al respecte; i el subministrament del pagament per ús en format SaaS, mitjançant el foment de la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral i amb mesures de contractació pública sostenibles. Per assolir aquest objecte del contracte, es planteja una primera fase d'implantació i posada en marxa del programari de 2 mesos des de l'adjudicació del contracte (on s'inclou la seva integració, migració de dades de l'antic programari i la formació), i una segona fase de pagament per ús d'1 any i 10 mesos. Entenc que ja disposem del programari, per tant no s'ha de realitzar la migració de dades. El termini pot



ser superior, val la pena per no fer una nova licitació d'aquí dos anys.

3. 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.
- Durant el primer mes de la fase d'implantació es realitzarà la càrrega de dades de l'actual programari policial, si és necessari.
- 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.

4. SITUACIÓ DE PARTIDA. SERVEIS ACTUALS

- La policia local de Puigcerdà actualment disposa de diversos sistemes de gestió que conformen el seu ecosistema d'informació actual: Actualment la Policia Local disposa d'un servei 972 88 19 72 configurat i associat des de la central telefònica de l'Ajuntament de Puigcerdà. Tant aquest servei, com el número publicitat a la ciutadania, es troben connectats via Veu IP a la xarxa informàtica de l'Ajuntament de Puigcerdà que s'ubica a Plaça de l'ajuntament, 1. Mitjançant una programació de cua de trucades, les diferents extensions de la centraleta amb tecnologia basada en Veu IP, alternen les trucades seqüencialment fins arribar a un número de telèfon mòbil que està en disposició de l'agent responsable que realitza el torn de treball.
- Les trucades entrants, per garantir la qualitat del servei, es graven en amb una aplicació amb tecnologia basada en Veu IP durant un mes.
- El software de gestió policial actual és DRAG.
- Gestió administrativa: tota la gestió dels expedients administratius de la policia local conforme a la llei 39/2015, de 1 de octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, així com l'entrada d'actes, és gestionat per una aplicació d'un tercers i l'aplicació NIP dels mossos.
- Gestió de la grua, es realitzada per una tercera empresa, que és l'empresa Grues Puigcerdà. El tiquet de grua cal realitzar-ho amb el programa de gestió policial. La





grua es gestionada per Grues Puigcerdà. Aquest tiquet, que necessari per retirar el vehicle del dipòsit, les dades que ni consten són del vehicle i infracció i data entrada, lloc, número de tiquet, import, dades del conductor, etc...

- Gestió del dipòsit: 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. Es gestionen amb PDA amb una plataforma de gestió tributària de la Xarxa Local de Municipis Gironins (XALOC), organisme autònom de la Diputació de Girona, creat per prestar serveis de suport i assistència als ens locals de les comarques de Girona. Algunes d'aquestes denúncies entren dins del programari de gestió policial, en funció del tipus d'infracció.
- Al·legacions de sancions es realitzen a través de XALOC, Diputació de Girona. No es reflecteixen al programari de gestió policial.

5. CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ POLICIAL REQUERITS PER L'AJUNTAMENT DE PUIGCERDÀ

Tant el programari proposat com el seu manteniment i evolució ha d'estar acreditat en la categoria alta de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

1. Mòduls i la seva funcionalitat

El programari informàtic de gestió policial haurà d'estar configurat com a mínim pels mòduls que es relacionen a continuació (el nom és a títol enunciatiu), amb l'objectiu de prestar les funcionalitats mínimes que s'indiquen.

- 1.1 Seguretat Ciutadana
- 1.2 Trànsit
- 1.3 Judicial
- 1.4 Recursos Humans
- 1.5 Recursos Materials
- 1.6 Gestor de documentació
- 1.7 Serveis Generals/Interns
- 1.8 Eines Administrador.





1.1 Mòdul de Seguretat Ciutadana.

a) Registre i anotació de les actuacions i intervencions policials, així com els serveis planificats.

i. Sobre les actuacions i intervencions, obligatòriament, ha de permetre recollir la informació de l'actuació en camps concrets i determinats, sent com a mínim: data, hora d'inici i final, el nivell de prioritat, el número de registre, dades del comunicant (persona, telèfon i lloc), TIP's dels agents actuants i de l'operador, dades de les persones, comerços o vehicles implicats, resum del fet o notícia, informe del servei i geolocalització automàtica dins d'un plànol digital. Ha de permetre obligatòriament poder classificar els serveis segons les tipologies que es determinin des de la Policia Local de Puigcerdà.

ii. Sobre les planificacions, ha de permetre, obligatòriament, anotar la prestació de serveis i d'esdeveniments futurs de forma àgil i automàtica, és a dir, que permeti l'anotació ràpida i senzilla disposant d'opcions de poder seleccionar la franja horària, el dia o el període en el que es presta el servei, així com els torns afectats, per poder fer les anotacions amb una única gestió per diversos dies i/o torns alhora, evitant haver de fer repeticions d'anotacions si s'han d'anotar en diferents dies i/o torns. La programació de les activitats ha d'aparèixer al torn que li correspongui a l'inici del servei. Els camps mínims que ha de disposar són: resum de l'assumpte o ordre, lloc, geolocalització, text del servei, data/es, horari/s afectat/s, número de registre. Tan per l'aplicació de gestió de serveis o actuacions com de planificació i programació de serveis, s'ha de permetre les opcions de guardar o validar, editar i modificar, eliminar, sortir, imprimir, bloquejar i fer el seguiment.

b) Telealarmes o Teleassistències: base de dades al registre d'aquelles persones que comptin amb un sistema de teleassistència o telealarma. Els camps mínims que ha de disposar són: la identificació de la persona, els familiars de contacte i la empresa que gestiona el servei d'emergències mèdiques.

c) Persones: Ha de disposar dels camps mínim per introduir la filiació completa (dades que consten al DNI), número de telèfon i adreça electrònica.

d) Comerços i empreses: Ha de disposar dels camps mínims per introduir les dades identificatives del comerç, indústria o establiment públic, així com dels seus titulars i responsables i el número de telèfon. Disposar d'una aplicació tecnològica perquè els comerços i empreses de Puigcerdà puguin enviar un senyal d'alerta directament a la Policia Local en cas d'urgència sense haver de fer una trucada telefònica.





e) Vehicles: Ha de disposar del camps mínims per introduir les dades identificatives del vehicle: matrícula, bastidor, marca i model, i dades del titular.

f) Carreró: Ha de tenir incorporada totes les vies i places del municipi.

g) Gestió de dades relacionades: Ha de permetre obligatòriament l'exploració de les dades històriques de Persones, Comerços i Vehicles amb actuacions policials registrades al programa informàtic.

1.2 Mòdul de Trànsit

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

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

b) Denúncies de vehicles i grua: Registre i gestió de les infraccions de trànsit en butlletí municipal i vehicles retirats per la grua. Els camps mínims que ha de disposar són: número de registre, butlleta, matrícula, titular, lloc, TIP denunciador, estat de gestió de la denúncia, infracció, dates de denúncia. La retirada del vehicle per la grua ha de permetre l'emissió del rebut de liquidació de taxes d'acord amb les ordenances fiscals.

El càlcul dels imports de denúncia, servei de grua i dipòsit s'ha de calcular automàticament pel programa i ha de ser configurable per adaptar-se a les ordenances fiscals anualment.

Ha de permetre extraure estadístiques sobre la quantitat i tipus d'infracció comeses i llistats amb les quantitats recaptades per denúncies i servei de grua.

c) Talls i ocupacions de via pública: Registre de gestió i control dels talls i ocupacions de via pública. Els camps mínims que ha de disposar són: dades de les persones responsables de la instal·lació, superfície ocupada, període i activitat autoritzada. Ha de permetre extraure estadístiques sobre els tipus d'ocupacions que s'autoritzen a la via pública.

d) Vehicles abandonats: Gestió administrativa d'aquests residus sòlids urbans. Ha de disposar dels camps mínims que permetin el seguiment eficient del tràmit administratiu





i el control de finalització dels diferents terminis. Ha d'incloure plantilles de documents dels tràmits del procediment.

1.3 Mòdul de Policia Judicial

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

1.4 Recursos Humans

Ha de permetre la identificació del personal adscrit a la policia local, la gestió de quadrant i les incidències laborals.

- a) Personal: base de dades dels efectius per recollir del personal del departament les dades dels agents, la data d'incorporació al cos, graduació, unitat d'assignació, carrera professional, sistema d'alertes automàtic d'avís de caducitat del permís de conduir A2, així com disposar d'un registre històric d'agents no actius al cos.
- b) Gestió recursos humans: Gestionar les incidències del personal administrant totes les llicències i absències de la plantilla per mantenir actualitzat el quadrant. Els agents han de poder accedir a consultar les seves pròpies incidències i poder sol·licitar llicències o permisos, han de tenir accés al còmput de les seves hores





sobrants o a la informació sobre el cobrament de treballs extraordinaris. Ha de permetre extreure llistats en documents office relacionats amb la confecció de la nòmina.

- c) Quadrant de Servei: Confecció automatitzada mitjançant la programació de seqüències de períodes i torns dels diferents calendaris laborals dels agents mitjançant la programació de seqüències. Ha de permetre ser consultat pels agents i ser actualitzat quan es validin o autoritzin els canvis sol·licitats pels responsables de la gestió, ha de disposar de la informació complerta del personal disponible a cada jornada de treball i saber el còmput de les hores anuals treballades.
- d) Plusos: Registre de les situacions recollides per acord de condicions laborals com plusos de nocturnitat, festivitat o de torns.

1.5 Recursos Materials

a) Gestor d'armes: Registrar i gestionar les armes i les seves guies assignades als agents i en dipòsit, anotació de pràctiques de tir, munició i exàmens psicotècnics. Ha de permetre extreure llistats per a la remissió de les dades a la Guàrdia Civil.

b) Gestió d'uniformitat, material o vestuari: Gestió del material lliurat als agents, dates de lliurament i de devolució, i cost econòmic dels materials.

1.6 Gestor de documentació

a) Registre de Documents: D'entrada o sortida dels documents, generació automàtica de numeració. Ha de permetre la confecció d'estadístiques. Juntament amb la possible integració del gestor documental que utilitzi l'Ajuntament de Puigcerdà.

b) Base documental: Contingut d'arxius digitals en entorn office o d'imatges per a consulta o descarregar per poder treballar. Ha de ser configurable per ajustar-se a les necessitats de la policia local arxivant normativa, protocols, circulars, actes i documents de treball, etc.

c) Sistema de missatgeria: Per a la notificació a la plantilla d'informació rellevant. Ha de disposar d'un sistema d'avís a cada usuari en el moment que inicia la seva sessió en el programa de la recepció d'informació pendent de llegir.

d) Ha de coordinar-se i integrar-se amb el sistema de sancions que utilitzi la Policia Local de Puigcerdà.



1.7 Serveis Generals o Interns de Suport

a) Comptabilitat: Gestió i arxiu automàtic dels rebuts generats pel pagament de taxes per denúncies de vehicles i grua, talls i ocupacions de via pública i expedients d'Ordenances. Ha de permetre fer un llistat de totes les liquidacions per períodes

b) Objectes trobats: Gestió de les troballes de la policia local o de les lliurades per la ciutadania. Ha d'incorporar els documents de remissió, recollida d'objectes o lliurament als titulars.

1.8 Eines Administrador

Només les persones amb perfil d'administrador del programa han de disposar de les opcions de:

- Configurar menús desplegable
- Establir perfils d'usuaris
- Fiscalitzar el control d'accessos d'usuaris

6. ALTRES REQUERIMENTS

El programa ha de permetre obligatòriament el següent:

- a) El logotip als documents que generi el programa, posant l'escut i el nom de la Policia Local de Puigcerdà.
- b) La introducció i actualització del carreró del municipi (nom de vials, places i espais públics).
- c) Disposar d'eines específiques per evitar la duplicitat en els registres de persones i vehicles i comerços/empreses.
- d) Incloure la geolocalització automàtica i manual sobre plànol digital a cadascun dels registres dels mòduls corresponents a: serveis, accidents, denúncies de vehicles i grua, comerços/empreses, talls de carrer i atestats.
- e) L'ús automàtic de plantilles de documents de la policia local o protecció civil als mòduls on sigui necessari.
- f) Annexar documents i arxius digitals dels formats més usuals i com a mínim dels formats següents: .pdf, .jpg, .doc, .xls, .txt, .ppt. a cadascun dels registres dels mòduls corresponents a: serveis, accidents, denúncies de vehicles i grua, persones, comerços/empreses, vehicles, talls de carrer, atestats, vehicles abandonats, registre





de documents i objectes trobats.

- g) L'exportació de les dades estadístiques de totes les intervencions, en el període escollit.
- h) A la finalització de cada torn de treball, poder fer un llistat de totes les novetats, serveis o incidències que s'hagin enregistrat.
- i) L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament de Puigcerdà que han de complir les condicions següents:
 - I. 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.
 - II. 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.
 - III. Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
 - IV. 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.
 - V. El centre de dades haurà de complir les obligacions de la LOPD (Llei orgànica de Protecció de dades de caràcter personal). L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat del l'Ajuntament de Puigcerdà en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.
- j) El servei constarà de programari en la modalitat de cloud computing (SaaS Software as a Service) que inclourà:
 - I. Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any
 - II. Manteniment de les còpies de seguretat
 - III. Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.

Manteniment evolutiu: En funció de l'evolució de les necessitats del programa de gestió policial

- k) La llicència serà per dret d'ús i accés d'un mínim de 14 treballadors/es de l'Ajuntament de Puigcerdà, en qualsevol terminal fix o mòbil d'acord amb les





indicacions tècniques del programari.

- l) Cada usuari ha de disposar d'un compte d'usuari diferent.
- m) La connexió al personal autoritzat a un terminal fix o mòbil mitjançant el navegador d'internet que indiqui el programari.
- n) L'assessorament de l'adjudicatari a l'ajuntament sobre la compatibilitat de dispositius fixes i mòbils amb el programari.
- o) Facilitar formació i documentació digital pels usuaris de la policia local, en el màxim d'un mes des de que s'implanti el programa i amb un mínim de 3 hores de formació per usuari (es pot fer la formació en grups a determinar el número d'assistents d'acord amb les indicacions de la prefectura de la policia local).
- p) Prestar un suport d'ajuda remota a tots els usuaris tots els dies de l'any, per correu electrònic i telefònic. El telefònic amb un mínim de 10 hores d'horari d'atenció al dia de forma ininterrompuda, en la que en tot cas ha de ser la franja horària de les 9 h a les 23 h, amb un temps de resposta màxim de 4 hores per a les consultes ordinàries i d'una hora per a les incidències greus de sistema.
- q) El termini de lliurament màxim del que disposarà l'adjudicatari per a la implementació i bolcatge de dades del programari actual, serà d'1 mes a comptar des de la data de formalització del contracte.
- r) Mantenir de forma efectiva les actualitzacions del programa de gestió, cada vegada que apareguin noves versions totals o parcials del programa o dels seus mòduls, amb l'objectiu de millorar el seu rendiment i ampliar les seves prestacions.
- s) Informar per correu electrònic a l'administrador de les novetats, continguts, canvis legals i dates de lliurament.
- t) Les aplicacions han de ser revisades de forma periòdica. Les versions periòdiques de millora s'han de descarregar de forma automàtica mitjançant Internet, sense necessitat que ni l'usuari/a ni els responsables d'informàtica dels ajuntaments hagin de realitzar cap tipus d'operació manual. Si les millores representen canvis rellevants o de disseny s'han de notificar al responsable del contracte.
- u) Ha de permetre un entorn lingüístic en llengua catalana i castellana, que permeti escollir en qualsevol de les dues i predefinir entre una d'elles com a llengua de funcionament i desenvolupament ordinari.
- v) En compliment del que disposa la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística,





l'adjudicatari haurà d'emprar el català en tots els documents que generi, rètols, publicacions, avisos i altres comunicacions de caràcter general que tinguin una relació directa amb l'execució de les prestacions objecte del contracte. L'incompliment d'algun dels requisits anteriors és motiu d'exclusió.

7. REQUERIMENTS D'INTEGRACIÓ A MITJÀ TERMINI

El nou sistema a implantar haurà de complir els següents requeriments d'integració actuals o que es realitzaran en properes anualitats:

a) 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 092 des d'un sistema extern) per tal que des d'altres sistemes municipals es pugui garantir una correcta integració.

b) Les altes, consultes i totes les dades d'un vehicle s'obtidrà 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.

c) Les altes, consultes i totes les dades d'una persona ja sigui física o jurídica s'obtidrà 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.

d) Quan la persona sigui física, el sistema també haurà de comprovar si està en el padró municipal via API WS i si ho està, marcar-ho indicant en quina adreça està empadronada.

g) Consulta de la informació de la base de dades d'activitats i empreses a partir del número d'identificació de l'empresa via API WS.

j) Consulta de les sancions de trànsit municipal a partir de la consulta per matrícula d'un vehicle o per número d'identificació de la persona via API WS.

k) Qualsevol adreça dins el municipi de Puigcerdà haurà de ser visualitzada a través del GIS municipal gràcies a la seva API oberta.

l) L'Ajuntament de Puigcerdà disposa d'un sistema BI basat en Power BI i Dashborard de ESRI. L'objectiu és poder fer analítica de dades i quadres de comandament per a la policia local de la informació del sistema.

m) Aquest sistema BI serà complementari als sistemes d'explotació de dades o BI que pugui



disposar el sistema.

n) L'aplicació serà oferta en SaaS i es requerirà documentació que certifiqui que compleix l'ENS tant en el SaaS com la pròpia aplicació en nivell alt.

o) La informació estadística del sistema que no afecti a la seguretat serà accessible per generar conjunts de dades a la futura plataforma municipal Portal 360 de dades obertes (<https://opendata.Puigcerdà.cat>).

p) Tota la informació relativa al model de dades serà proporcionat pel contractista en el projecte d'implantació i, si hi ha actualitzacions, es proporcionaran aquests canvis dins del servei de suport i manteniment tècnic, per fer aquesta anàlisi de dades i extraccions d'informació.

q) Integració amb la plataforma WTP, de la Diputació de Girona (XALOC), per enviament de Sancions de manera automatitzada. Via API o WS

r) Posar a disposició de l'equip policial d'una eina per dispositius mòbils, així com el maquinari corresponent per la creació d'intervencions.

8. REQUERIMENTS TÈCNICS

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

a) Accessible totalment mitjançant web HTTPS amb un subdomini tipus <https://www.puigcerda.cat>

b) Sistema responsiu que permeti accedir des de qualsevol dispositiu, ja sigui ordinador, mòbil tauleta adaptant-se en funció de la resolució del dispositiu.

c) Integració amb sistema telefonia municipal.

d) Adaptació dels documents que generi l'aplicació informàtica amb els escuts i altres logotips de l'Ajuntament de Puigcerdà i/o de la seva Policia Local.

e) Que l'aplicació web i l'APP si s'escau, compleixi 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.

f) La solució serà instal·lada en format SaaS.

g) Funcionament amb clients Windows. Es valorarà també que funcioni amb MacOS 10.9 o superior.



h) Que suporti els navegadors Firefox, Chrome i Internet Explorer/Edge en les seves últimes versions.

i) El proveïdor proposarà la seva BBDD i assumirà el llicenciamnt que comporti si es el cas.

j) L'aplicació ha de tenir un sistema de seguretat basat en Windows AD.

k) L'aplicació ha de tenir un sistema de registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i ENS. En concret, ha de permetre conèixer les consultes, creació, actualització i eliminació de dades per part dels usuaris del sistema amb diferents nivells de detall segons es configuri el sistema.

l) Generació de documents amb entorn M365.

m) Capacitat d'exportació de qualsevol informació en format PDF o mitjançant full de càlcul (xls,xlsx i cvs).

n) 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.

o) Caldrà configurar i tenir disponibles durant la vigència del contracte dos entorns: un de test per fer les proves abans de la posada en marxa en el projecte d'implantació o per validar noves actualitzacions o versions en la fase de suport i manteniment i, un entorn de producció que serà el real de funcionament. Només al sistema de producció s'hauran de fer còpies de seguretat.

p) El licitador ha de proposar el tipus d'equipament mòbil que és adient per l'ús de la seva aplicació en mobilitat. Per tant, s'ha d'especificar:

- a. Models de telèfons mòbils amb requisit mínims.
- b. Model de tauletes requisit mínims.
- c. Model d'impressores en mobilitat.
- d. Fundes y suports per vehicles.

9.MIGRACIÓ

Es requereix la integració de dades en el marc del projecte objecte del contracte si la solució



guanyadora és diferent que la tecnologia emprada actualment.

10.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 en el format SaaS.
- El sistema es llicenciarà per a un màxim de 15 entre agents i administratius que estigui actius; no comptarà en cap cas dins les llicències, els agents que estiguin inactius o per motius històrics ja sigui per baixes, jubilacions, excedències, etc.
- El sistema de llicenciament haurà de deixar un marge de cortesia superior a aquests 15 agents i administratius, ja sigui en funció d'un cert temps i/o de més agents.
- Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars.
- No es requerirà cap llicenciament ni programari adicional per les funcionalitats requerides per aquest plec i es valorarà que pugui ser una solució basada en «opensource».

11. FORMACIÓ, TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT I DOCUMENTACIÓ

El contractista haurà d'impartir una formació inicial consistent en un mínim de 80 hores presencials, específica als agents i als comandaments, així com una formació inicial als tècnics informàtics municipals en la gestió i administració del sistema. Aquesta formació es realitzarà de forma presencial a les dependències municipals que l'Ajuntament de Puigcerdà determini.

A banda d'aquesta formació inicial, el contractista estarà obligat a presentar durant la durada del contracte un pla de formació anual de les diferents millores i canvis dels programari del sistema implantat que podran participar els tècnics municipals designats per tal de garantir la transferència de coneixement tècnica i funcional contínua. El contractista mantindrà actualitzada la documentació funcional i manuals de l'ús dels programes així com tècnica de configuració i integració amb altres sistemes i l'enviarà periòdicament als tècnics municipals designats. El contractista entregarà tota la documentació de caràcter tècnic i funcional





configurada en el sistema implantat d'acord al projecte d'implantació en format PDF.

12. FACTURACIÓ

El contractista facturarà la implantació una vegada realitzada l'acta de recepció formal. La factura del suport i manteniment del sistema implantat a partir de l'acta de recepció i, s'emetrà anualment. Totes les factures s'emetran en format electrònic d'acord amb el reglament municipal de factures electròniques i la normativa d'aplicació.

13. SUPORT I MANTENIMENT

- El suport i manteniment haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la durada del contracte a partir de la fase 1 (posada en marxa).
- El servei de suport i manteniment o pagament per us haurà de cobrir les 24 hores del dia i els 365 dies l'any sinó s'aplicarà les penalitzacions previstes en aquest plec.
- El canal d'atenció serà per mitjans electrònics obligatòriament en Xat integrat des de l'aplicació durant 24 i per telèfon.
- El licitador atendra 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 tiquets d'incidències i consultes accessible via web i també es podrà realitzar per telèfon.
- 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 hagi noves actualitzacions o versions, el contractista avisarà periòdicament als tècnics municipals designats per tal d'estar informats i planificar si s'escau la seva



actualització si aquesta comporta una parada de servei.

14. IMPLANTACIÓ

- L'Ajuntament 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 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.
- La fase 1 d'implantació del projecte serà d'un màxim de 2 mesos, llevat que s'hagi ofert una millora per part del contractista, i amb les penalitats previstes en els SLAs.
- 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. Una vegada finalitzat el projecte, s'emetrà acta de recepció formal per part de l'Ajuntament a partir del qual es podrà facturar la primera fase i entrarà la segona fase de suport i manteniment del contracte.
- El Servei de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions de l'Ajuntament col·laborarà en tot moment en la implantació del sistema amb el contractista.
- 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 segons es demana en la solvència tècnica del plec administratiu.



15. 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 i signatura del document d'encarregat de l'Ajuntament en fase d'adjudicació.
- El proveïdor ha de presentar un certificat de compliment del ENS de l'aplicatiu policial i del model SaaS d'emmagatzematge.
- El no compliment d'aquest requisit descarta l'oferta presentada pel proveïdor.
- Com la prestació del servei es al núvol, s'haurà de complir la normativa vigent de protecció de dades GDPR i ENS d'acord al nivell alt de la informació municipal a gestionar i en el CPD en SaaS 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 mig.
- Quan el contracte finalitzi i es presti al núvol, el contractista s'obliga a proporcionar una còpia completa de la base de dades en format reutilitzable a l'Ajuntament i a esborrar completament aquestes dades en els seus sistemes sense altre finalitat i ús.
- Cal presentar un document associat a aquest apartat (PROTECCIÓ DE DADES I SEGURETAT TIC) a on consti de manera obligatòria:
 - Sistema de disponibilitat de 24*7 i escalabilitat definida.
 - Backup diari de les dades. Connexions redundants de dades. Sistema de tallafocs. Servidors segurs –certificats.
 - Certificació ENS en nivell alt del aplicatiu i del SaaS.
- A més, cal indicar respecte al Cloud:
 - Ubicació física -Territorial i proveïdor que ofereix el hosting de l'aplicació. Tecnologia per poder oferir el que es demana al plec.
 - Seguretat física del CPD. A més, es demana autenticació en dues fases, **cal explicar quina tecnologia es fa servir.**

16. OPCIONS DE MILLORA

- El sistema haurà de permetre filtrar i treure llistats i extraccions de qualsevol tipus d'informació rellevant d'acord als camps més importants a consultar ja sigui per valors únics



o múltiples.

- El sistema haurà de permetre generar qualsevol documentació a partir de plantilles de qualsevol tipus d'informació i camps rellevants que contingui l'aplicació. En cada funcionalitat cada element que gestiona el sistema, es pugui afegir camps nous addicionals en aquells mòduls que siguin configurables i en qualsevol tipus de documentació annex ja sigui en format PDF, multimèdia o ofimàtica..
- El sistema ha de permetre l'anàlisi de les dades de manera sectoritzada, ja sigui per barris o sectors personalitzats. El sistema ha de poder fer que a partir de les dades d'una persona, el sistema faci una correlació àgil intuïtiva de totes les dades relacionades que puguin ser d'interès policial. És a dir que disposi d'un sistema de recerca d'informació àgil i eficient on es mostri la màxima informació mitjançant una interacció senzilla. L'aplicació ha de disposar d'un sistema de lectura de documentació (DNI, NIE, Passaports, Permís de conduir, etc.), de matrícules, i o de sistema de dictat, que permeti integrar les dades i la informació a l'aplicació de forma directa, evitant errades en la seva transcripció.
- Es valorarà que el sistema tingui una gestió de protecció civil, atès que aquesta està dins de l'àmbit d'actuació de l'Ajuntament de Puigcerdà.
- Es valorarà que el sistema proporcioni un Llibre de visites: Registre de les persones que accedeixen a prefectura amb indicació dels objectes que deixin en dipòsit a recepció en el moment d'entrar a dependències.
- Es valorarà que el sistema tingui una gestió per realitzar convocatòries de treballs extraordinaris: Sistema per a la gestió de planificació d'hores extres als agents i que automàticament indiqui quin personal es troba lliure de servei. Aquesta gestió disposarà d'un sistema de comunicació entre prefectura i els agents per a la selecció dels candidats a aquell servei

17. DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA

Hi haurà una demostració pràctica per comprovar les prestacions que ofereix la solució proposada i poder valorar el compliment dels requisits indicats així com per a dur a terme la puntuació que es detalla al plec de condicions administratives i particulars.

El que s'informa a Puigcerdà, a la data de la signatura electrònica, salvant-ne el millor criteri.

Tècnic Informàtic

Joaquim Roqué Paret





Ajuntament de
Puigcerdà

