



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) del contracte de manteniment i suport del programari de gestió integral de la policia local de Sitges.

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment i suport del programari de gestió integral de la policia local de Sitges. Es tracta d'un contracte complementari al contracte de serveis que està actualment vigent relatiu a la implantació i manteniment d'una aplicació informàtica de gestió policial de l'Ajuntament de Sitges.

2. Condicions de suport i actualització de programari

El present contracte de manteniment i suport ha de garantir per una banda l'actualització de les aplicacions descrites per a adaptar-les a la legislació vigent, i donar suport per a resoldre possibles incidències.

Els mòduls objecte d'aquest manteniment són tots els contractats inicialment,

- Mòdul de Seguretat Ciutadana
- Mòdul de Padrons interns
- Mòdul de Trànsit
- Mòdul Judicial
- Mòdul de Recursos Humans
- Mòdul de Recursos Materials
- Mòdul de Gestor de documentació
- Mòdul de d'Eines d'Administrador
- Mòdul de SALA per assignar i gestionar les patrulles junt amb el mòdul de Novetats
- Mòdul de Registre de Visites

Incorporant el mòdul afegit en una modificació posterior del contracte, que originalment no existia, i que permet la gestió de patrulles i dotacions en servei, assignant vehicles amb indicatius i integrant-se plenament amb el mòdul de telefonemes.

L'abast del manteniment ha de ser el mateix que s'estableix en el contracte original i en la posterior modificació.

Per últim en aquest nou contracte de manteniment s'incorpora la posada en marxa de DRAG INTEGRA que permet la integració amb Padró, DGT, CMT i RESCAT, integracions que inicialment no estaven contemplades en l'abast del projecte inicial, però que dins de l'evolució del producte, el proveïdor les ha anat desenvolupant, i ara que ja es troben en fase de producció es considera per part de la Policia Local de Sitges que són de gran interès per la seva gestió diària.

2.1. Servei DRAG INTEGRA

DRAG INTEGRA és un servei que permet la integració de DRAG amb diferents serveis locals o web. Existeixen diferents escenaris en els quals DRAG ha de connectar-se amb serveis locals (consultes a BBDD, connexió amb centraleta...) o amb serveis externs a l'ajuntament (DGT, gestor d'expedients...) per agilitzar la feina dels agents. Les integracions que s'inclouen en aquest contracte i que ha de ser objecte de manteniment són:

- Integració amb Padró: Consulta de dades de persones a la BBDD de padró de l'Ajuntament.
- Integració amb DGT: Consulta a la DGT sobre dades referents a vehicles i conductors (titular, assegurança, ITV, carnet...).



- Connexió amb CMT, per disposar de tots els telèfons fixes i mòbils amb titulars de la província de Barcelona, mitjançant el 092.
- Connexió amb la xarxa RESCAT.

Per poder realitzar la instal·lació i actualitzacions posteriors es facilitarà un usuari administrador que serà gestionat per tècnics de DRAG, i amb el qual podran realitzar les tasques pertinents per la posada en marxa de les integracions. Serà l'adjudicatari l'encarregat de dur a terme totes les gestions per aquestes integracions, i en cas de no poder, haurà de sol·licitar-ho al Departament de Tecnologia, indicant de forma clara i concreta com procedir per realitzar aquestes integracions.

Totes aquelles actuacions que no requereixin de la intervenció del Departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges les durà a terme l'adjudicatària amb el coneixement del Departament de Tecnologia.

En cas de necessitar de la instal·lació de servidors, configuració de firewalls, obertura de ports, i altres actuacions que requereixin aquestes integracions, l'adjudicatari haurà de facilitar instruccions molt precises sobre com gestionar aquestes instal·lacions i configuracions, i donar tot el suport que calgui fins aconseguir que les integracions funcionin correctament.

El cost de les integracions incloses es corresponen amb el treball de desenvolupament i posada en marxa, i suposen que hi hagi interlocució i mecanismes de comunicació disponibles amb els sistemes objecte de la integració. En cap cas inclouen costos derivats de tercers.

2.2. Servei de suport i de manteniment integral

El servei de suport i de manteniment serà de 4 anys des de l'inici de la prestació de serveis.

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte sense cost addicional per l'Ajuntament de Sitges, obligant-se, durant el període, a realitzar gratuïtament correcció d'errors de programa i de funcionalitat que es detectin en l'exploació de l'aplicatiu.

Durant el període de manteniment de l'aplicatiu l'adjudicatari estarà obligat a realitzar les modificacions que es produeixin com a conseqüència de canvis legislatius, sense que això suposi cost addicional per l'Ajuntament de Sitges.

L'adjudicatari respondrà de la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada amb l'aplicatiu durant tota la vigència del contracte, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament de Sitges.

El suport i manteniment integral ha de realitzar l'assistència tècnica, incloent:

- Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part dels usuaris del sistema.
- Atenció les 24h per a urgències
- Les possibles incidències tècniques generades per el propi sistema.
- Totes les noves versions i actualitzacions del programari.

El suport i manteniment integral durà a terme els corresponents manteniments:

- Correctius: són aquells canvis precisos per a corregir errors del programari, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Evolutius: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte per a cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
- Perfectius: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

2.3. Actualitzacions i nous evolutius



Actualitzacions i manteniments

Quan s'hagi de fer alguna actualització l'empresa adjudicatària ho comunicarà a l'Ajuntament de Sitges indicant quines noves funcionalitats o millores incorpora, i serà l'Ajuntament qui decidirà si s'ha de realitzar o no aquesta actualització, la qual serà realitzada per l'empresa adjudicatària.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de Tecnologia de l'Ajuntament de Sitges amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 7:00 a 19:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

Es proporcionarà manteniment legal. Quan es publiquin noves disposicions legals d'obligat compliment, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar les adaptacions pertinents dels productes i les corresponents versions adaptades.

2.4. Suport

Consultes d'usuaris

S'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions i també per a la comunicació d'incidències, ja sigui per via telefònica o via telemàtica, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic. L'empresa adjudicatària indicarà el número i correu electrònic de contacte i els horaris d'atenció, que hauran de cobrir l'horari laboral dels usuaris de l'Ajuntament de Sitges.

Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen almenys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

L'empresa haurà d'establir almenys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

- **Incidències crítiques:** Es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions.
- **Temps de resposta:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- **Temps de resolució:** Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o be una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:



- Incidències crítiques:
Temps de resposta màxima: 1 hora. (imperatiu)
Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu)
- Incidències no crítiques:
Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu)
Temps de resolució màxima: 1 dia hàbil. (imperatiu)

3. Condicions generals d'execució

3.1. Confidencialitat de la informació

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns, proposant aquelles actuacions de millora que consideri oportunes per garantir la seguretat del servei.

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

Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

Als efectes escaients,

Eduard Vera Díaz

Cap del Departament de Tecnologia
Ajuntament de Sitges

Sitges, a data de la signatura electrònica.