



**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE MIXT DE
SUBMINISTRAMENT I SERVEIS CONSISTENT EN EL DRET D'ÚS DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ
POLICIAL DRAG EN LA MODALITAT SaaS I SERVEI PUNTUAL DE FORMACIÓ I INTEGRACIÓ AMB
ALTRES PROGRAMARIS**





Índex

1. Objecte del contracte.....	3
2. Ubicació del subministrament i el servei.....	3
3. Descripció del subministrament objecte del contracte.....	3
4. Funcionalitats mínimes requerides per cada mòdul.....	4
5. Altres requeriments obligatoris.....	12
6. Protecció de dades de caràcter personal i confidencialitat.....	14
7. Extracció de dades.....	15
8. Descripció del servei objecte del contracte.....	25
9. Seguiment, control i inspecció dels treballs realitzats.....	26





PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS CONSISTENT EN EL DRET D'ÚS DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ POLICIAL DRAG EN LA MODALITAT SaaS I SERVEI PUNTUAL DE FORMACIÓ I INTEGRACIÓ AMB ALTRES PROGRAMARIS

Objecte del contracte

L'objecte del contracte que ens ocupa és el dret d'ús del programari de gestió policial DRAG en la modalitat SaaS així com el servei puntual de formació i integració a d'altres programaris.

Ubicació del subministrament i el servei

Dependències de la Prefectura de la Policia Local de Les Franqueses del Vallès, situada al carrer de Rafael Alberti, núm. 2 d'aquest terme municipal. Ara bé, els servei d'actualització i manteniment es realitzarà des de l'empresa DRAGCLIC, SL, tot i que es contempla la possibilitat que el personal de la mateixa es desplaci a la Prefectura amb la finalitat de realitzar les proves necessàries en el sistema informàtic.

Descripció del subministrament objecte del contracte

El programari haurà de ser multi dispositiu i estar configurat com a mínim pels mòduls que es relacionen a continuació, essent el nom de cada mòdul orientatiu:

1. Serveis

- 1.1. Novetats
 - 1.1.1. Actuacions i intervencions
 - 1.1.2. Planificacions
- 1.2. DRAGAlert

2. Arxius comuns

- 2.1. Persones
- 2.2. Entitats, comerços i empreses
- 2.3. Vehicles
- 2.4. Animals
- 2.5. Gestió de dades relacionades
- 2.6. Fets vinculants
- 2.7. Carrerer

3. Trànsit

- 3.1. Accidents
- 3.2. Denúncies de vehicles
- 3.3. Grua
- 3.4. Dipòsit municipals
- 3.5. Guals
- 3.6. Vehicles abandonats
- 1.1. Ocupació de via pública

4. Policia Judicial

- 4.1. Llibre d'atestats
- 4.2. Citacions judicials
 - 4.2.1. Citacions a particulars





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

4.2.2. Citacions a agents

4.3. Dipòsit de detinguts

5. Policia Administrativa

5.1. Actes administratius

5.2. Registre de documents

5.3. Objectes trobats

5.4. Comptabilitat

6. Geolocalització

6.1. DRAGPoint

6.2. Perímetres

7. Recursos humans

7.1. Personal

7.2. Control de presència

7.2.1. Llicències i absències

7.2.2. Treballs extraordinaris

7.3. Quadrant de servei

7.3.1. Confecció

7.3.2. Canvis

7.4. Plusos

7.5. Permisos usuaris

7.6. Taulell informatiu

8. Recursos materials

8.1. Armes

8.2. Vestuari

9. Sistema

9.1. Formació

9.2. Cursos

9.3. Gestor de continguts

9.4. Documents personalitzats

9.5. LOGs

9.6. Terminals mòbils

Funcionalitats mínimes requerides per cada mòdul

Mòdul 1

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

Quant a 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





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

senzilla disposant d'opcions de poder seleccionar 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 del servei a realitzar amb geolocalització automàtica dins d'un plànol digital, geolocalització, text del servei, data/es, horari/s afectat/s, número de registre.

Els serveis pendents de completar cal que es puguin distingir clarament dels que ja s'han finalitzat.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4, ...) i arxius comprimits (rar, zip).

Tan per l'aplicació de gestió de serveis o actuacions com de planificació i programació de serveis, les opcions d'afegir nous registres, modificar, consultar o blocar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari.

Mòdul 2

Quant a l'arxiu d'identificacions, aquest farà referència a persones físiques, associacions/entitats i vehicles que per algun motiu han estat relacionades en alguna intervenció o servei de la policia local i han de quedar registrades automàticament en aquest arxiu d'identificacions.

Quant a les persones, ha de disposar dels camps mínim per introduir la filiació completa (dades que consten al DNI, NIE o document estranger), data i lloc de naixement, nacionalitat, direcció i històric d'adreces anteriors, telèfons i adreça electrònica.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha d'incloure una aplicació tecnològica connectada al mateix programa informàtic perquè les persones que hagin estat víctimes de violència de gènere o assetjament puguin enviar un senyal d'alerta directament a la policia local en cas d'urgència sense haver de fer una trucada telefònica.

Quant a les entitats, comerços i empreses, ha de disposar dels camps mínims per introduir les dades d'identificació del comerç o entitat (nom i CIF), activitat comercial o sector, així com les dades dels seus titulars i responsables.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha d'incloure una aplicació tecnològica vinculada al mateix programa perquè els comerços i empreses del municipi puguin enviar un senyal d'alerta directament a la policia local en cas d'urgència sense haver de fer una trucada telefònica.

Quant a vehicles, ha de disposar dels camps mínims per introduir les dades d'identificació del vehicle: matrícula, bastidor, marca i model, país i dades complertes del titular.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Quant a la tenença d'animals, cal una base de dades pel registre i seguiment dels animals domèstics ja siguin del municipi com d'aquells que s'hagin identificat dins del terme municipal per alguna actuació. Cal poder fer-hi constar el número de microxip, número de cens municipal, tipus i raça, descripció i perillositat. A més caldrà poder registrar les dades del propietari, assegurança (si procedeix), vacunacions i servei de la gossara.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari.

Quant a la gestió de dades relacionades, ha de permetre obligatòriament l'explotació de les dades registrades de persones, comerços i vehicles en tots els àmbits d'actuació policial (seguretat ciutadana, trànsit, policia judicial i policia administrativa).

Quant al carrerer, ha de tenir incorporat el llistat de totes les vies actualitzades del municipi i permetre afegir o modificar les ja existents.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Mòdul 3

Quant a accidents, els camps mínims que ha de disposar són: número de registre automàtic, data i hora, el lloc de l'accident amb geolocalització automàtica dins d'un plànol digital, matrícula, dades del conductor, del passatger, TIPs actuants, naturalesa de les unitats implicades (vianants, vehicles o mobiliari), tipus d'accident amb les seves variables, causes i la descripció de l'accident seguint els criteris del T06.





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

Ha d'incloure un croquis integrat a l'aplicació informàtica per poder dissenyar l'accident de forma senzilla.

Els accidents pendents de completar cal que es puguin distingir clarament dels que ja s'han finalitzat.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf ... així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4, ...) i arxius comprimits (rar, zip,...)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament l'informe tècnic per a les parts implicades, companyies d'assegurances o jutjats.

Quant a denúncies de vehicles, els camps mínims que ha de disposar són: número de registre, butlleta, matrícula, titular, el lloc de la infracció amb geolocalització automàtica dins d'un plànol digital, TIP agent denunciador, infracció i data de denúncia.

Ha d'incloure una aplicació tecnològica vinculada al mateix programa per a què les denúncies es puguin confeccionar des del mateix lloc de la infracció mitjançant dispositius mòbils (tauletes o telèfons intel·ligents) i que les butlletes es puguin imprimir des del mateix lloc amb impressores portàtils.

Ha de poder exportar les infraccions de denúncies de trànsit introduïdes i la captura d'imatges per a què siguin carregades directament a l'aplicació informàtica de la Diputació de Barcelona (WTP) com a organisme gestor d'aquestes denúncies.

Ha de contenir tot l'articulat vigent del Reglament General de Trànsit (RGC), la Llei de Seguretat Vial (LSV) i amb possibilitat de carregar altres tipus d'infraccions com poden ser d'ordenances municipals.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls,xlsx, txt, pdf ... així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4 ...) i arxius comprimits (rar, zip ...)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament el document de rebut pel cobrament de denúncies.

Quant a dipòsit de vehicles, els camps mínims que ha de disposar són: dia i hora de la retirada o immobilització, dades del vehicle, el lloc de la retirada amb geolocalització automàtica dins d'un plànol digital, lloc de dipòsit i TIP que registra l'entrada.





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

En referència al dipòsit municipal, caldrà que gestioni automàticament la quantitat de places lliures per conèixer el seu nivell d'ocupació.

Ha de calcular automàticament les taxes per la custòdia dels vehicles, la immobilització i el dipòsit segons les ordenances municipals vigents.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf... així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4...) i arxius comprimits (rar, zip...)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament el document de rebut pel cobrament de dipòsit o immobilització.

Quant a vehicles abandonats, ha de disposar dels camps mínims de: dades del vehicle, titular, el lloc d'abandonament amb geolocalització automàtica dins d'un plànol digital, estat del vehicle i aquelles altres dades que permetin el seguiment eficient del tràmit administratiu i el control de finalització dels diferents terminis.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf... així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4...) i arxius comprimits (rar, zip...)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament les plantilles de documents dels tràmits del procediment.

Quant a talls i ocupacions de via pública, els camps mínims que ha de disposar són: dades de les persones responsables de la instal·lació, m2 ocupats, el lloc de l'ocupació amb geolocalització automàtica dins d'un plànol digital període i finalitat de l'ocupació.

Ha de calcular automàticament les taxes segons les ordenances municipals vigents.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament el document de rebut pel cobrament de l'ocupació o tall de via pública.

Mòdul 4

Quant al llibre d'atestats, relatiu al registre i anotació de les diligències policials, ha d'incloure un número automàtic d'identificador, fer constar les dades de persones físiques/jurídiques o vehicles implicats, TIPs dels agents actuant, el lloc del succés amb geolocalització automàtica dins d'un plànol digital, la data i hora del succés i la tipificació del fet. Aquesta tipificació ha d'aparèixer agrupada almenys per faltes administratives, informatives i delictes.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip...)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari.

Quant a citacions judicials, relatives al registre i gestió de citacions judicials i altres comunicacions tant a particulars com als agents de la Policia Local de Les Franqueses del Vallès, ha d'incloure un número de registre automàtic, les dades del jutjat emissor, les dades personals de la persona interessada, el dia i hora de la citació i el resultat de la gestió (positiva o negativa).

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf... així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4...) i arxius comprimits (rar, zip...)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure com a mínim les plantilles de documents de resposta al jutjat del resultat de la citació o comunicació.

Quant a la custòdia/dipòsit de detinguts, relativa a la gestió del procés de la persona detinguda 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 està reclosa a les dependències policials. Ha d'incloure un número de registre automàtic, les dades personals de la persona detinguda, els TIPs que lliuren aquesta persona a prefectura o la traslladen a altres dependències, el dia i hora d'entrada, el dia i hora de sortida, indicar si presenta lesions, malalties conegudes i registrar totes aquelles incidències que es produeixin al llarg de la seva estança a prefectura.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf... així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4...) i arxius comprimits (rar, zip...)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure com a mínim les plantilles de documents de la lectura de drets, l'oferiment d'atenció mèdica i la relació d'objectes personals.

Mòdul 5

Quant a les actes administratives, per a la confecció i registre d'actes per a infraccions de caràcter administratiu, ha d'incloure un número de registre automàtic, data i hora de l'acta, el lloc de la infracció amb geolocalització automàtica dins d'un plànol digital, subjectes implicats i TIPs actuant. Ha de permetre seleccionar el tipus d'acta segons la incidència i en el supòsit que hi hagi infracció, fer constar l'articulat i l'import de la sanció.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf... així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4...) i arxius comprimits (rar, zip...)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament el document de rebut pel cobrament de la sanció administrativa.

Quant al registre de documents, relatiu a l'anotació d'entrades i sortides de documents a la policia local, ha de disposar d'un número de registre automàtic diferenciat segons sigui d'entrada o sortida, data del registre i organisme o persona emissora/receptora. S'haurà de poder fer constar si existeix relació entre documents d'entrada i/o sortida.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari.

Quant als objectes trobats i/o perduts, cal un registre i seguiment de les troballes dipositades a les dependències de la policia local. Ha de constar la naturalesa de la troballa (sostret, trobat, recuperat), les dades de la persona que realitza la troballa i les dades del titular de l'objecte, el lloc on s'ha trobat amb geolocalització automàtica dins d'un plànol digital i gestions realitzades per retornar-lo al titular. També ha de constar el resultat final de la gestió (retornat o destruït).

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4, etc.) i arxius comprimits (rar, zip)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament el comprovant de lliurament de l'objecte a dependències policials i els documents de remissió a la persona propietària.

Mòdul 7

Ha de permetre la identificació del personal adscrit a la Policia Local de Les Franqueses del Vallès, la gestió de quadrant de servei i les incidències laborals.

Quant al personal, cal una base de dades dels agents o personal administratiu. Ha de constar la filiació completa, TIP, domicili telèfon i correu electrònic de contacte. També hi ha d'haver la data d'incorporació al cos, graduació, així com disposar d'un registre històric paral·lel d'agents no actius al cos.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf... així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4...) i arxius comprimits (rar, zip...)

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari.

El programa ha d'incloure també l'ús de Websockets per l'enviament d'alertes en temps real als usuaris.

Quant al control de presència per al registre i gestió d'incidències del personal en relació a llicències, treballs extraordinaris i plusos.

A les llicències cal fer constar la data o període, el TIP, el concepte i si l'absència és parcial o de tota la jornada laboral. També ha de constar si la llicència ha estat justificada documentalment en cas que fos necessari.

Als treballs extraordinaris cal fer constar la data, el TIP, el concepte, el total d'hores i l'import, si procedeix, segons la seva categoria professional. En previsió de gratificacions especials dels agents, cal comptar amb una eina pel càlcul automàtic del personal que tingui dret a aquests plusos.

En qualsevol dels casos casos, s'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Ha de poder annexar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf... així com arxius de veu o vídeo (3gp, avi, mp4...) i arxius comprimits (rar, zip...)





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament els llistats que facilitin la comunicació d'aquestes llicències al departament de personal de l'ajuntament.

Ha d'incloure una aplicació tecnològica perquè els agents puguin 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.

Quant al quadrant de servei, cal una confecció automatitzada mitjançant la programació de seqüències de períodes i torns dels diferents calendaris laborals dels agents que permeti també l'edició manual del quadrant per ajustar els dies de treball a les hores de treball anuals segons s'estipuli en el conveni laboral.

Cal que consti el TIP, grup de treball de l'agent, torn i horari a realitzar.

Ha d'incloure una aplicació tecnològica perquè els agents puguin accedir al seu calendari laboral sempre actualitzat i poder sol·licitar canvis de torn amb altres agents.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament els llistats que facilitin visualitzar el quadrant de servei de tota la plantilla i també visualitzar el personal de servei agrupat per dia i torn.

Mòdul 8

Quant a les armes, cal una base de dades per registrar i gestionar les armes dels agents. Ha de permetre anotar el número de registre de l'arma, tipus, guia, agent destinatari així com informació relativa a les pràctiques de tir, munició i exàmens psicotècnics.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari. Ha d'incloure necessàriament el llistat per a la remissió de les dades a la Guàrdia Civil.

Quant al vestuari i/o uniformitat, cal una gestió del material lliurat als agents que inclogui les dates de lliurament i de devolució del material, cost econòmic dels materials i durada/reposició de cada element.

S'ha poder filtrar la informació amb un sistema que resulti àgil per poder buscar registres amb facilitat.

Les opcions d'afegir nous registres, modificar, o consultar dependrà dels permisos que s'assignin a cada usuari.





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

Les dades introduïdes s'han de poder exportar mitjançant documents ja inclosos en la mateixa aplicació informàtica mitjançant llistats, estadístiques i gràfiques d'acord amb els permisos que s'assignin a cada usuari.

Mòdul 9

L'aplicació informàtica ha de disposar d'eines a l'abast de l'usuari administrador que permeti com a mínim:

- a) Poder confeccionar noves plantilles de documents per afegir als ja existents i que suportin els formats més habituals: Word, Excel Open Office i Pdf.
- b) Disposar d'accés als menús desplegable del programa per poder afegir, modificar, o eliminar ítems per ajustar-los a les necessitats de prefectura.
- c) Poder assignar perfils de permisos a la resta d'usuaris segons les seves funcions o responsabilitats.
- d) Poder fiscalitzar el control d'accessos i operacions realitzades per tots els usuaris.

Altres requeriments obligatoris

L'aplicació informàtica ha de permetre obligatòriament el següent:

- a) Personalització de la pantalla amb l'escut i el nom de la Policia Local de Les Franqueses del Vallès.
- b) El traspàs de les bases de dades de l'anterior programari de la Policia Local de Les Franqueses del Vallès.
- c) Disposar d'eines específiques i àgils pel disseny de mapes digitals de zones o barris del municipi sobre les quals es puguin filtrar totes les activitats registrades en aquesta aplicació informàtica.
- d) L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès que han de complir les condicions següents:
 - a. 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.
 - b. 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.
 - c. Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
 - d. 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.
 - e. El tractament de dades haurà de complir les obligacions d'acord amb el RGPD i la LOPDGDD. L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat del l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès en el decurs de les tasques de manteniment informàtic. Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte.
- e) El servei constarà de software en la modalitat de cloud computing (SaaS - Software as a Service) que inclourà:
 - a. Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any
 - b. Manteniment de les còpies de seguretat
 - c. Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

- d. Manteniment evolutiu: En funció de l'evolució de les necessitats de l'aplicació informàtica de gestió policial
- e. Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte.
- f) La llicència serà per dret d'ús i accés d'un mínim de 42 policies i treballadors de l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès, en qualsevol terminal fix o mòbil d'acord amb les indicacions tècniques del programari.
- g) Cadascun del personal adscrit ha de disposar d'un compte d'usuari diferent 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 casos el programa també ha de permetre poder recuperar la clau d'accés de forma segura i automàtica.
- h) La compatibilitat i el correcte funcionament de l'aplicació estarà garantit, com a mínim, per les darreres versions d'almenys un dels següents navegadors d'internet: Google Chrome i Microsoft Edge.
- i) L'assessorament de l'adjudicatari a l'ajuntament sobre la compatibilitat de dispositius fixes i mòbils amb el programari.
- j) Facilitar formació i manuals pels usuaris de la policia local, en el màxim d'un mes des de que s'implanti a l'aplicació informàtica i amb un mínim de 10 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).
- k) 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 11h a les 23h, 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.
- l) El termini de lliurament màxim del que disposarà l'adjudicatari per a implementar i bolcar de dades del programari actual, serà d'un mes a comptar des de la data de signatura del contracte.
- m) Mantenir de forma efectiva les actualitzacions de l'aplicació informàtica de gestió, cada vegada que apareguin noves versions totals o parcials de l'aplicació informàtica o dels seus mòduls, amb l'objectiu de millorar el seu rendiment i ampliar les seves prestacions.
- n) Informar per correu electrònic a l'administrador de les novetats, continguts, canvis legals i dates de lliurament.
- o) Les aplicacions han de ser revisades de forma periòdica. Les versions periòdiques de millora s'han d'actualitzar automàticament, sense necessitat que ni l'usuari ni els responsables d'informàtica de l'ajuntament 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.
- p) Les actualitzacions de millores de programari així com la incorporació de nous mòduls s'han d'incloure sense cap cost econòmic addicional.
- q) 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.
- r) 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.
- s) La URL d'accés a l'aplicació sempre es produirà mitjançant el protocol HTTPS, garantint el xifrat de les comunicacions.
- t) L'accés a l'aplicació mitjançant navegador només es permetrà per a IP autoritzades.
- u) En el cas de l'accés des de dispositius mòbils, el sistema mantindrà un registre de dispositius habilitats, i negarà l'accés a dispositius mòbils que no estiguin donats d'alta al sistema amb una clau única.





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

Protecció de dades de caràcter personal i confidencialitat

L'adjudicatari està obligat a:

- Gestionar les dades i els accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments RGPD i la LOPDGDD per a dades de nivell alt. Pel què fa al registre d'accessos, l'aplicació registrarà com a mínim la data, hora, usuari, connexió amb èxit (s/n) 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 de Les Franqueses del Vallès.
- Després de l'extinció del present document, a no conservar cap còpia d'informació confidencial.
- Informar el seu personal i col·laboradors de les obligacions establertes en el present 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'adjudicatari està obligat 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 el punt anterior 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 de les Franqueses del Vallès en circumstàncies que aquestes obligacions siguin incompletes.
- Les obligacions de confidencialitat establertes en el present contracte tindran una duració indefinida, es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.

En aquests sentit, l'empresa adjudicatària assumeix directament les responsabilitats que es poguessin derivar de l'incompliment de les obligacions citades ut supra.

L'Ajuntament, de forma periòdica o quan sigui necessari o convenient per raons específiques de seguretat o de servei, podrà verificar la correcta utilització del programari o de les dades contingudes en aquest per a les finalitats previstes en aquest plec per part del personal de l'empresa adjudicatària.

En cas d'apreciar una incorrecta utilització del programari o de les dades contingudes en aquest, l'Ajuntament exercirà les accions que legalment l'emparin per a la protecció dels seus drets.

Extracció de dades

El programa de gestió ha de permetre l'extracció mínima dels següent indicadors:

JUNTA OBJECTIUS

	INDICADOR	TIPOLOGIA
1	Nombre de controls estàtics o vigilàncies a peu (planificats)	Seguretat ciutadana
2	Nombre de controls preventius amb ME	Seguretat ciutadana
3	Nombre de serveis assignats	Seguretat ciutadana
4	% de delictes que generen més impacte en les víctimes	Seguretat ciutadana
5	Nombre de detinguts per delictes contra el patrimoni	Seguretat ciutadana





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

6	% de requeriments greus atesos en 5 minuts (accidents amb ferits i seguretat ciutadana), respecte del total	Seguretat ciutadana / circulació
7	Temps mitjà de resposta per situacions de risc greu per la seguretat (accidents amb ferits i requeriments urgents seguretat ciutadana)	Seguretat ciutadana / circulació
8	Nombre d'actes desenvolupats amb presència policial, mensual	Seguretat ciutadana
9	Nombre d'escorcolls realitzats per possible consum substàncies	Seguretat ciutadana
10	Nombres d'actes per consum i/o tinença de drogues i el lloc d'ubicació	Seguretat ciutadana
11	Temps d'espera mitjà per presentar una denúncia (mensual)	Oficina de denúncies
12	Nombre de queixes rebudes en relació amb el nombre de denúncies tramitades	Oficina de denúncies
13	Nombre de presentacions/xerrades/tallers/col·loquis	Seguretat ciutadana
14	Nombre de queixes directes (personal o per escrit)	Administratiu
15	Nombre de queixes indirectes	Administratiu
16	Nombre de felicitacions o agraïments directes (personal o per escrit)	Administratiu
17	Nombre d'actes Civisme per diferents tipus i ubicació de les mateixes	Administratiu
18	Nombre de controls per infraccions a l'Ordenança de Civisme	Administratiu
19	Nombre de controls en zones d'oci nocturn o espais conflictius	Administratiu
20	Nombre de controls específics d'uniforme envers conductes incíviques amb animals	Administratiu
21	Nombre d'actes de denúncia per no recollir les defecacions dels gossos	Administratiu
22	Nombre d'actes per la resta d'infraccions en matèria de gossos	Administratiu
23	Nombre de controls específics, de paisà, per detectar possibles infractors a l'Ordenança de Civisme	Administratiu
24	Nombre de proves de sonometria en domicilis	Administratiu
25	Nombre de mediacions de sonometria realitzades amb resultat positiu	Administratiu
26	Nombre d'inspeccions administratives (activitats en establiments públics)	Administratiu
27	Nombre de controls d'activitats en establiments públics	Administratiu





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

28	Nombre d'intervencions amb animals	Assistencial
29	Nombre d'animals de companyia perduts abandonats que siguin recollits i custodiats	Assistencial
30	Nombre d'animals de companyia perduts, lliurats al seu propietari	Assistencial
31	Nombre d'objectes perduts o recuperats amb valor o sense	Administratiu
32	Nombre d'objectes retornats al seu propietari	Administratiu
33	Nombre de lectures positives d'alcoholèmia (preventius) i/o atestats fets	Circulació
34	Nombre total de lectures d'alcoholèmia fetes (preventius)	Circulació
35	Nombre de controls preventius d'alcoholèmia fets	Circulació
36	Conductors/res implicats/des en infraccions greus i molt greus respecte al total de lectures (alcoholèmia) fetes a aquests conductors/res (objectiu 90%)	Circulació
37	Nombre de proves de drogotest realitzades per grup.	Circulació
38	Percentatge de positius respecte al total de proves de drogotest realitzades (objectiu: més del 30% de positius).	Circulació
39	Nombre de controls per dispositius de seguretat passiva.	Circulació
40	Nombre de vehicles controlats en els controls de seguretat passiva.	Circulació
41	Nombre de denúncies per no portar el casc, cinturó de seguretat, SRI.	Circulació
42	Nombre de denúncies per manca de permís de conduir.	Circulació
43	Nombre de denúncies per manca de permís de circulació.	Circulació
44	Nombre de denúncies per manca d'assegurança obligatòria de vehicles.	Circulació
45	Nombre de denúncies per no passar la inspecció tècnica periòdica (ITV).	Circulació
46	% de denúncies administratives (permís de conduir, permís de circulació i assegurança) respecte el total de vehicles controlats.	Circulació
47	Nombre de denúncies per infraccions dinàmiques que generen situació de risc, dalt esmentades, respecte al total de les denúncies a normes de circulació.	Circulació
48	Nombre de controls planificats per infraccions dinàmiques respecte a l'any anterior.	Circulació
49	Nombre de controls assignats pel control d'infraccions	Circulació





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

	estàtiques respecte a l'any anterior.	
50	Nombre d'actuacions executades per millorar la senyalització i/o mobilitat per iniciativa del servei policial.	Circulació
51	Nombre de punts de concentració d'accidents tractats i executats per millorar la seguretat viària.	Circulació
52	Nombre de demandes dels ciutadans informades tècnicament per la policia.	Circulació
53	% de serveis realitzats en relació al 100% d'entrades i sortides de tots els centres escolars (protecció escolar)	Circulació
54	Nombre d'accions formatives d'educació viària dutes a terme (indicador anual).	Circulació
55	Nombre de vehicles abandonats i retirats de la via pública.	Administratiu
56	Nombre de queixes rebudes per excedir del temps objecte de compromís (vehicles abandonats).	Administratiu

CARTA DE SERVEIS

CARTA DE SERVEIS		INDICADOR	TIPOLOGIA
1	Atenció ciutadania	Nombre de queixes per no atendre correctament	Assistencial
2	Atenció ciutadania	Nombre d'assessoraments tècnics anuals	Assistencial
3	Oficina recollida denúncies (OAC)	Nombre de queixes	Administratiu
4	Oficina recollida denúncies (OAC)	Temps mitjà d'espera	Administratiu
5	Atenció a menors	Nombre de queixes per no haver seguit correctament el protocol	Assistencial
6	Seguretat ciutadana	Temps mitjà de resposta per situacions de risc greu	Seguretat ciutadana
7	Seguretat ciutadana	% requeriments greus atesos en 5 minuts, respecte el total	Seguretat ciutadana
8	Seguretat ciutadana	Nombre d'actes desenvolupats amb presència policial	Seguretat ciutadana
9	Seguretat ciutadana	Nombre de controls en matèria de seguretat ciutadana	Seguretat ciutadana
10	Seguretat ciutadana	Nombre de controls preventius conjunts amb Mossos d'Esquadra	Seguretat ciutadana





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

11	Seguretat ciutadana	Nombre de controls en zones d'oci nocturn o espais conflictius	Administratiu
12	Polícia Administrativa	Nombre anual de proves de sonometria en domicilis	Administratiu
13	Polícia Administrativa	Nombre d'inspeccions administratives anuals	Administratiu
14	Polícia Administrativa	Nombre de controls d'activitats	Administratiu
15	Polícia Administrativa	Nombre d'intervencions anuals amb animals	Assistencial
16	Polícia Administrativa	Nombre d'animals de companyia perduts, ferits o abandonats que han estat recollits i custodiats	Assistencial
17	Polícia Administrativa	Nombre d'objectes perduts i/o recuperats amb valor o sense	Administratiu
18	Polícia Administrativa	Nombre d'objectes retornats al seu propietari	Administratiu
19	Trànsit	Temps mitjà de resposta en accidents amb ferits	Circulació
20	Trànsit	% d'accidents greus atesos en cinc minuts respecte del total	Circulació
21	Trànsit	Nombre de queixes rebudes per excedir del temps objecte de compromís	Administratiu
22	Trànsit	Nombre de vehicles abandonats i retirats de la via pública	Administratiu
23	Trànsit	% serveis fet relació amb el 100% entrades i sortides centres escolars (indicador anual)	Circulació
24	Trànsit	Nombre de controls per controls de velocitat	Circulació
25	Trànsit	Nombre de controls selectius d'alcoholèmia	Circulació
26	Trànsit	Nombre de controls per dispositius de seguretat passiva	Circulació
27	Trànsit	Nombre de proves selectives de substàncies estupefaents	Circulació
28	Trànsit	Nombre de controls per infraccions dinàmiques	Circulació





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

29	Educació viària	Nombre d'accions formatives d'educació viària dutes a terme (indicador anual)	Circulació
30	Polícia de proximitat	Nombre de queixes rebudes per un mal funcionament del servei	Administratiu
31	Polícia de proximitat	Nombre de queixes rebudes per no haver seguit correctament el termini	Administratiu
33	Polícia de proximitat	Nombre de reunions mantingudes al llarg de l'any amb representants (AV, comerços...)	Administratiu
33	Polícia de proximitat	Nombre de problemàtiques, conflictes resolts o derivats del servei competent	Assistencial

PLA ACTUACIÓ MUNICIPAL (PAM)

EI X V	INDICADOR	TIPOLOGIA
1	Delictes per cada 1000 habitants	Seguretat ciutadana
2	Detinguts per cada 1.000 habitants	Seguretat ciutadana
3	Denúncia de drogues i armes per cada 1.000 habitants	Seguretat ciutadana
4	% de delictes enregistrats per la Policia Local	Seguretat ciutadana
5	% de detinguts realitzats per la Policia Local	Seguretat ciutadana
6	Nombre d'actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants	Assistencial
7	Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants	Administratiu
8	Nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants	Recursos Humans
9	Nombre de policies per cada 1.000 habitants	Recursos Humans
10	Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants	Circulació
11	Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1.000 habitants	Seguretat ciutadana
12	Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants	Circulació
13	% de denúncies de trànsit procedents de zones de control horari de pagament respecte el total	Circulació
14	% de denúncies greus i molt greus de trànsit sobre el total de	Circulació





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

	denúncies de trànsit	
15	% de vehicles denunciats en els controls preventius de velocitat	Circulació
16	% d'alcoholèmies positives respecte el total de controls d'alcoholèmia efectuats	Circulació
17	Nombre de serveis de protecció escolar per cada 1.000 habitants	Circulació
18	Activitats de grua per cada 1.000 habitants	Circulació
19	Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants	Circulació
20	Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants	Circulació
21	% de víctimes mortals i greus respecte el total	Circulació

MEMÒRIA

	INDICADOR	TIPOLOGIA
1	Nombre d'efectius	Recursos Humans
2	Nombre de comandaments	Recursos Humans
3	Nombre d'agents	Recursos Humans
4	Personal de suport (Recepció + Administració)	Recursos Humans
5	Nombre de serveis/accions de Policia Administrativa	Administratiu
6	Civisme- Percentage vers any anterior	Administratiu
7	Civisme- Nombre de requeriments/incidents produïts per animals	Administratiu
8	Civisme- Nombre de requeriments/incidents produïts per activitats	Administratiu
9	Civisme- Nombre de requeriments/incidents produïts per persones	Administratiu
10	Civisme- Denúncies per orinar a la via pública	Administratiu
11	Civisme- Denúncies per proferir expressions irrespetuoses als agents	Administratiu
12	Civisme- Denúncies per entrar/romandre dins recintes públics	Administratiu
13	Civisme- Denúncies per consum d'alcohol	Administratiu
14	Civisme- Denúncies per molèsties veïnals	Administratiu
15	Civisme- Denúncies per molèsties d'animals	Administratiu
16	Civisme- Denúncies: Altres	Administratiu
17	Percentatge objectes amb valor retornats	Administratiu





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

19	Recollida objectes perduts amb valor	Administratiu
19	Recollida objectes perduts sense valor	Administratiu
20	Gestions vehicles abandonats- alienats per l'Ajuntament	Administratiu
21	Gestions vehicles abandonats- abandonats, però retirats un cop iniciades les gestions (tant a la via pública com al dipòsit)	Administratiu
22	Gestions vehicles abandonats- abandonats cedits per al desballestament	Administratiu
23	Gestions vehicles abandonats- ingressats per abandonament	Administratiu
24	Nombre de gestions per vehicles abandonats	Administratiu
25	Expedients per abandonament de vehicles	Administratiu
26	Trasllat problemàtiques als departaments- Serveis personals i Promoció Econòmica	Administratiu
27	Trasllat problemàtiques als departaments- alarmes	Administratiu
28	Trasllat problemàtiques als departaments- deixalleria	Administratiu
29	Trasllat problemàtiques als departaments- Serveis Socials	Administratiu
30	Trasllat problemàtiques als departaments- Medi Ambient	Administratiu
31	Trasllat problemàtiques als departaments- Fuites i rebentaments xarxa	Administratiu
32	Trasllat problemàtiques als departaments- Empresa neteja viària	Administratiu
33	Trasllat problemàtiques als departaments- Serveis Tècnics	Administratiu
34	Trasllat problemàtiques als departaments- Semaforització enllumenat	Administratiu
35	Nombre de serveis/accions de Policia Assistencial	Assistencial
36	Nombre de requeriments/incidents Policia Assistencial	Assistencial
37	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà - ajudes en general	Assistencial
38	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà - majors 65 anys	Assistencial
39	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà - menors de 18 anys	Assistencial
40	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà - persones sense sostre	Assistencial
41	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà- auxili amb	Assistencial





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

	presència d'alcohol i/o drogues	
42	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà - atenció a les víctimes	Assistencial
43	Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà- per malalties mentals	Assistencial
44	Nombre d'actuacions en mediació en conflictes privats	Assistencial
45	Nombre d'actuacions en assessorament tècnic a ciutadania	Assistencial
46	Nombre d'actuacions en intervencions amb animals	Assistencial
47	Nombre de serveis/accions de Policia Circulació	Circulació
48	Nombre de requeriments/incidents Policia Circulació	Circulació
49	Nombre d'accions en Educació Viària	Circulació
50	Nombre de controls de conductes de risc - Alcoholèmies	Circulació
51	Nombre de controls de conductes de risc - Drogues	Circulació
52	Nombre de controls de conductes de risc - Velocitat	Circulació
53	Nombre de controls de conductes de risc - Distraccions	Circulació
54	Nombre de controls de conductes de risc - Seguretat passiva	Circulació
55	Nombre total proves d' alcoholèmia	Circulació
56	Nombre alcoholèmies amb resultat positiu	Circulació
57	Nombre alcoholèmies amb resultat negatiu	Circulació
58	Nombre d'alcoholèmies negativa a fer la prova	Circulació
59	Nombre de proves drogotest resultat negatiu	Circulació
60	Nombre de proves drogotest resultat positiu	Circulació
61	Nombre total vehicles controlats per velocitat	Circulació
62	Nombre de conductors infractors en velocitat	Circulació
63	Nombre de vehicles sense infracció en velocitat	Circulació
64	Nombre denúncies per distraccions	Circulació
65	Nombre de denúncies per no respectar el pas de vianants	Circulació
66	Nombre de denúncies per no obeir senyals semafòrics	Circulació
67	Nombre de denúncies per no obeir senyals d'obligació	Circulació
68	Nombre de denúncies per utilitzar el mòbil	Circulació
69	Nombre de denúncies per conducció negligent o temeraria	Circulació





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

70	Nombre total vehicles controlats en seguretat passiva	Circulació
71	Nombre de conductors infractors en seguretat passiva	Circulació
72	Nombre de denúncies - estacionar en zona d'horari limitat (zona blava)	Circulació
73	Infraccions a les normes de circulació - Punts proposats per retirar (denúncies municipals)	Circulació
74	Infraccions a les normes de circulació - Punts proposats per retirar (denúncies SCT)	Circulació
75	Nombre infraccions administratives i tècniques (ITV, AOV...)	Circulació
76	Nombre de serveis de grua (enganxaments i trasllats)	Circulació
77	Nombre d'immobilitzacions amb paranys	Circulació
78	Nombre accidents de circulació - Amb ferits	Circulació
79	Nombre accidents de circulació - Amb danys materials	Circulació
80	Lesivitat de les persones accidentades - Nombre accidents amb ferits lleus	Circulació
81	Lesivitat de les persones accidentades - Nombre accidents amb ferits greus	Circulació
82	Lesivitat de les persones accidentades - Nombre accidents amb persones il·leses	Circulació
83	Nombre d'accidents amb víctimes - Dilluns	Circulació
84	Nombre d'accidents amb víctimes - Dimarts	Circulació
85	Nombre d'accidents amb víctimes - Dimecres	Circulació
86	Nombre d'accidents amb víctimes - Dijous	Circulació
87	Nombre d'accidents amb víctimes - Divendres	Circulació
88	Nombre d'accidents amb víctimes - Dissabte	Circulació
89	Nombre d'accidents amb víctimes - Diumenge	Circulació
90	Evolució accidents de circulació - valor any en curs	Circulació
91	Nombre total atropellaments en zona urbana	Circulació
92	Nombre atropellaments en pas de vianants	Circulació
93	Nombre atropellaments amb víctimes menors de 18 anys	Circulació
94	Nombre atropellaments amb víctimes majors de 65 anys	Circulació
95	Nombre atropellaments en horari de 06.00h a 14h	Circulació
96	Nombre atropellaments en horari de de 14h a 22h	Circulació





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

97	Nombre atropellaments en horari de de 22h a 06.00h	Circulació
98	Nombre atropellaments amb ferits greus	Circulació
99	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Nombre	Circulació
100	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Persones implicades	Circulació
101	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Il·lesos	Circulació
102	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Ferits lleus	Circulació
103	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Ferits greus	Circulació
104	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Col·lisió frontal	Circulació
105	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Col·lisió múltiple	Circulació
106	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Encalç	Circulació
107	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Envestida lateral	Circulació
108	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Fregament	Circulació
109	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Sortida via i/o caiguda	Circulació
110	Nombre d' accidents amb víctimes - Altres tipologies - Xoc amb objecte fix	Circulació
111	Nombre de serveis/accions de Policia Seguretat Ciutadana	Seguretat ciutadana
112	Nombre xerrades i tallers de seguretat ciutadana	Seguretat ciutadana
113	Nombre de detencions Policia Local	Seguretat ciutadana
114	Nombre de denúncies instruïdes per la Policia Local	Seguretat ciutadana
115	Nombre de requeriments - Identificacions	Seguretat ciutadana
116	Nombre de requeriments - Persona que causa inseguretat	Seguretat ciutadana
117	Nombre de requeriments - Alarmes	Seguretat ciutadana
118	Nombre de requeriments - Danys contra la propietat privada (urgents i no urgents)	Seguretat ciutadana
119	Nombre de requeriments - Altres	Seguretat ciutadana
120	Nombre de requeriments - Robatori amb força o violència	Seguretat ciutadana





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

	(urgents i no urgents)	
121	Nombre de requeriments - Furts (urgents i no urgents)	Seguretat ciutadana
122	Nombre de requeriments - Agressió entre persones (urgents i no urgents)	Seguretat ciutadana
123	Nombre de requeriments - Baralla familiar (urgent)	Seguretat ciutadana
124	Nombre de requeriments - Violència de gènere	Seguretat ciutadana
125	Fets delictius de seguretat personal contra persones - Lesions	Seguretat ciutadana
126	Fets delictius de seguretat personal contra persones - Agressió sexual	Seguretat ciutadana
127	Fets delictius de seguretat personal contra persones - Violència física/psicològica habitual en l'àmbit familiar	Seguretat ciutadana
128	Fets delictius de seguretat personal contra persones - Maltractaments en l'àmbit de la llar	Seguretat ciutadana
129	Fets delictius de seguretat personal contra persones - Amenaces	Seguretat ciutadana
130	Fets delictius de seguretat personal contra persones - Coaccions	Seguretat ciutadana
131	Fets delictius de seguretat personal contra persones - Resta de delictes contra les persones	Seguretat ciutadana
132	Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni - Robatori amb força en un domicili	Seguretat ciutadana
133	Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni - Robatori amb força en un establiment comercial	Seguretat ciutadana
134	Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni - Robatori amb força en una empresa	Seguretat ciutadana
135	Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni - Robatori amb força (altres)	Seguretat ciutadana
136	Fets delictius de seguretat personal - Robatori amb violència i intimidació en domicili	Seguretat ciutadana
137	Fets delictius de seguretat personal - Robatori amb violència i intimidació en establiment comercial	Seguretat ciutadana
138	Fets delictius de seguretat personal - Robatori amb violència i intimidació, estrebada	Seguretat ciutadana
139	Fets delictius de seguretat personal - Resta de fets robatori amb violència i intimidació	Seguretat ciutadana
140	Fets delictius de seguretat personal - Furts	Seguretat ciutadana
141	Fets delictius de seguretat personal - Danys	Seguretat ciutadana





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

142	Fets delictius de seguretat personal - Robatori i furt d'ús de vehicle	Seguretat ciutadana
143	Fets delictius de seguretat personal - Robatori amb força interior de vehicle	Seguretat ciutadana
144	Fets delictius de seguretat personal - Resta de delictes contra el patrimoni	Seguretat ciutadana
145	Fets delictius de seguretat col·lectiva (trànsit) - Conducció sota els efectes de begudes alcohòliques / drogues	Seguretat ciutadana
146	Fets delictius de seguretat col·lectiva (trànsit) - Negativa a sotmetre's a les proves	Seguretat ciutadana
147	Fets delictius de segureta col·lectiva (trànsit) - Resta de delictes relatius al trànsit	Seguretat ciutadana
148	Fets delictius de seguretat col·lectiva (ordre públic) - Atemptat, resistència i desobediència als agents de l'autoritat	Seguretat ciutadana
149	Fets delictius de seguretat col·lectiva (ordre públic) - Desordres públics	Seguretat ciutadana
150	Fets delictius de seguretat col·lectiva (ordre públic) - Resta de delictes contra l'ordre públic	Seguretat ciutadana
151	Fets delictius de seguretat col·lectiva (salut pública) - Delictes contra la salut pública	Seguretat ciutadana
152	Fets delictius de seguretat col·lectiva (salut pública) - Altres delictes col·lectius	Seguretat ciutadana
153	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni - Robatori interior vehicles	Seguretat ciutadana
154	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni - Furts interior vehicles	Seguretat ciutadana
155	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni - Robatori amb força	Seguretat ciutadana
156	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni - Robatori amb violència	Seguretat ciutadana
157	Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni - Delicte de furt	Seguretat ciutadana
158	Recuperacions procedents de robatori - Turismes	Seguretat ciutadana
159	Recuperacions procedents de robatori - Ciclomotors	Seguretat ciutadana
160	Recuperacions procedents de robatori - Altres	Seguretat ciutadana
161	Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana - Armes	Seguretat ciutadana
162	Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana -	Seguretat ciutadana





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

	Estupefaents	
163	Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana - Falta de respecte	Seguretat ciutadana
164	Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana - Resistència als agents de l'autoritat	Seguretat ciutadana
165	Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana - Falsetat	Seguretat ciutadana
166	Diligències fetes sense tramitació judicial: Pèrdues, recuperacions i autorització de menors per viatjar a l'estranger	Seguretat ciutadana

Descripció del servei objecte del contracte

El servei objecte del contracte consisteix en:

- Dret d'ús del programari en la modalitat SaaS.
- Servei de formació i integració a d'altres programaris.
- El manteniment i actualització del programari.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària resta obligada a lliurar totes aquelles actualitzacions del programari que incloguin millores tècniques o funcionals i l'esmena de les incidències o obsolescències que es vagin presentant i a l'adaptació als canvis operatius i de legislació que vagin sorgint.

- El suport tècnic i la resolució d'incidències o avaries que puguin sorgir.

Quant al suport tècnic, l'empresa adjudicatària haurà de garantir una resposta tècnica immediata a les incidències per problemes derivats del programari, per via telefònica, telemàtica o presencial, si escau, de 9 a 23 hores, a tots els usuaris, tots els dies de l'any, des de la notificació d'aquestes. Així mateix, haurà de garantir un servei d'atenció a consultes tècniques i/o funcionals relatives al programari encara que no siguin incidències pròpiament dites.

Quant a la resolució d'incidències o avaries greus, l'empresa adjudicatària haurà de garantir una resposta en 24 hores des de la notificació de les mateixes.

Seguiment, control i inspecció dels treballs realitzats

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, abans de l'adjudicació del contracte, un document que inclogui la planificació dels treballs a realitzar, que serà vinculant per a la correcta execució a realitzar.

L'Ajuntament de les Franqueses del Vallès podrà inspeccionar, en tot moment i quan ho consideri oportú, el treball realitzat. A tal efecte, es designarà un interlocutor amb l'empresa adjudicatària, el cap de la Policia Local o persona en la qual delegui, que serà el responsable del contracte.

El responsable del contracte disposarà de totes les atribucions no reservades a l'òrgan de contractació. Les seves funcions queden definides en el plec de clàusules administratives particulars.

