



## **PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE DE SERVEIS PEL SUBMINISTRAMENT D'UN SOFTWARE DE GESTIÓ DE INCIDÈNCIES DEL CENTRE DE CONTROL I PROGRAMARI DE GESTIÓ POLICIAL, AIXÍ COM EL SERVEI DE MANTENIMENT, MILLORA I ASSISTÈNCIA A L'USUARI PER AL COS DE POLICIA LOCAL DE TIANA**

### **DEFINICIÓ DEL CONTRACTE**

Contractar dos sistemes que hauran d'estar totalment integrats:

- El subministrament d'un software de gestió de incidències al centre de control de la Policia Local de Tiana que permeti registrar incidències i poder assignar-les gràficament en un mapa de la població amb localització de patrulles, i novetats i accés a la situació real de cadascuna de les incidències pendents.
- El subministrament d'un software de gestió policial per al cos de la Policia Local de Tiana.

### **Codi CPV:**

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

Les condicions tècniques del contracte de serveis d'implantació del programari informàtic de gestió per al Cos de Policia Local de Tiana, són següents:

## **1. Característiques tècniques**

### **1.1. Amb caràcter general**

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

L'adjudicatari inclourà les llicències i el software necessari pel funcionament correcte de 18 usuaris.

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





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

## 1.2. Requisits tècnics

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

- a) Les dades i el servei hauran d'estar allotjats en servidors dins l'Espai Econòmic Europeu.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
- e) El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- f) Disposar de centres de dades amb redundància en una segona ubicació geogràfica de l'Espai Econòmic Europeu.
- g) El tractament de dades haurà de complir les obligacions d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD), i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat de l'Ajuntament de Tiana en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.
- h) El programari i l'entorn web utilitzat han de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), amb categoria Alta.

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

- a) Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any
- b) Manteniment de les còpies de seguretat: l'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema automàtic de còpies de seguretat diària de les bases de dades amb l'obligatorietat de conservar-les com a mínim durant 30 dies. Igualment serà l'encarregada de la restauració d'aquesta còpia per la posada en marxa del servei mentre duri el contracte.
- c) Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- d) Manteniment evolutiu: en funció de l'evolució de les necessitats tècniques i legals de l'aplicació informàtica.





- e) Sistema de balanceig dels servidors que permetin l'equilibri de càrrega de peticions d'accés així com mantenir actiu el servei en cas de fallada tècnica.
- f) L'empresa licitadora ha de disposar d'un sistema d'ocultació per garantir la seguretat de la seva IP pública.
- g) Disposar de mesures preventives davant un intents de peticions massives al servidor on es troba allotjat el programari (atacs DDoS)
- h) Disposar de mesures preventives i automatitzades per evitar intents d'accés al programari per part de robots sense intervenció de l'usuari (Captcha)
- i) Disposar de mesures preventives i automatitzades davant d'intents massius de login per accedir al programari.

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

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

Per als terminals fixes (ordinadors) la plataforma client utilitzarà el sistema operatiu Microsoft Windows 10 o superior amb navegador web Chrome o Microsoft Edge. Per als terminals mòbils (smartphones o tauletes) el sistema operatiu serà Android versió 8 o superior i sistema operatiu iOS (en el cas de iPhones)

L'aplicació informàtica haurà de disposar amb eines ofimàtiques pròpies per integrar documents amb LliureOffice evitant si cal l'ús d'altres eines de pagament com Microsoft Office. Sense necessitat de disposar d'aplicacions externes ha de comptar a més amb un sistema de gestió i edició de plantilles de documents així com un sistema de realització de croquis, enllaçat al llarg de tota l'aplicació mitjançant una gestió multimèdia que les englobi aconseguint així una integritat i seguretat dels documents guardats en el seu entorn.

### 1.3. Seguretat en l'accés a la informació

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





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

## **1.4. Entorn de treball**

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

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

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

## **1.5. Funcionalitats del Sistema de Gestió de Incidències del Centre de Control**





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

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

Serà necessari que el sistema de gestió d'incidències estigui integrat totalment amb el Sistema de Gestió Policial, de manera que tant recursos humans, materials, i incidències estiguin vinculats amb els àmbits corresponents. De manera que un incident generi un registre d'intervenció diari del punt 1.6.2, que la disponibilitat de personal estigui vinculat amb el punt 1.6.6, i que els recursos materials estiguin relacionat amb el punt 1.6.5.

## 1.6. Funcionalitats del Sistema de Gestió Policial

El programa haurà de ser multi dispositiu i estar configurat com a mínim pels àmbits de treball que es relacionen a continuació (el nom és a títol orientatiu), amb l'objectiu de prestar les funcionalitats mínimes que s'indiquen:

### 1.6.1 Padró policial

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

- Persones físiques
- Associacions/entitats i comerços
- Vehicles

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

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





## 1.6.2 Àmbit bàsic d'intervenció

Comporta el registre i anotació de les actuacions policials, així com els serveis planificats per la Prefectura del Cos. Ha d'incloure:

- Registre d'intervencions diàries.
- Aplicació de sala de policia de d'on es puguin derivar serveis a les diferents unitats.

## 1.6.3 Àmbit de trànsit

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

- Denúncies de trànsit
- Dipòsit / immobilització de vehicles
- Informes d'accidents de trànsit i croquitzador
- Gestió d'ocupació de l'espai públic
- Expedients de vehicles abandonats

## 1.6.4 Àmbit de policia judicial

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

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

## 1.6.5 Àmbit administratiu i recursos materials

Per a la gestió del servei de la policia com a suport a l'administració municipal. Ha d'incloure:

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

## 1.6.6 Àmbit de recursos humans

Per la identificació, gestió i organització dels efectius i personal adscrit de la policia local. Ha d'incloure:

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





## 1.6.7 Mapes digitals

En tots aquells àmbits que sigui possible cal poder crear i emmagatzemar zones d'interès policial, barris o districtes de la població per poder filtrar i exportar totes les dades de les intervencions policials.

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

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

Els llistats i les estadístiques s'hauran de poder explotar en format de full de càlcul editable, agrupant la informació de camps en columnes.

## 1.6.8 Configuració del Sistema

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

### 1.6.8.1 Permisos usuaris

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

### 1.6.8.2 Configuració de formularis

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

## 1.6.9. Requeriments de mobilitat i seguretat

Caldrà disposar d'una App per poder accedir i operar a tots els àmbits programari des de dispositius autoritzats i amb sistema Android de versió 8 o superior. El nivell d'accés a la informació des d'aquests dispositius mòbils per part dels usuaris estarà vinculat als perfils assignats en el programari:





### **1.6.9.1 Accés a tot el sistema de gestió policial**

L'App ha de permetre accedir als agents a qualsevol àmbit de gestió policial indicats en els punts anteriors (incidències, actes, atestats, ...) i permetre la impressió en mobilitat de qualsevol document en qualsevol format (PDF, Word, Excel, OpenOffice,...)

### **1.6.9.2 Grua municipal**

L'App ha de permetre als operaris del servei de grua municipal el poder capturar imatges de vehicles estacionats indegudament, la seva ubicació i que aquestes dades quedin integrades directament al programari. A la mateixa App els operaris rebran les instruccions de l'agent de sala per autoritzar o no la retirada del vehicle.

### **1.6.9.3 Denúncies de vehicles**

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

### **1.6.9.4. Accés restringit a dispositius/terminals no autoritzats**

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

## **1.7 Millores valuables**

- **Sistema de connexió online de denúncies al programa WTP de Diputació de Barcelona.**
  - Proporciona connexió directe via WebService amb la plataforma WTP de DIBA, que permet al mateix moment de realitzar la denúncia generar el número d'expedient







sancionador a WTP i el corresponent codi de barres per fer el pagament.

- **Sistema integrat per generar convocatòries de treballs extraordinaris.**
  - Proporciona una eina de selecció de candidats susceptibles de realitzar treballs extraordinaris a les dates especificades, per trobar-se lliure de servei.
  - Notifica electrònicament i per app als candidats sobre la convocatòria de treballs extraordinaris.
  - Permet als candidats apuntar-s'hi directament des de l'app o via web.
  - Proporciona eines de ordenació dels candidats sol·licitants en funció de les convocatòries prèvies i el seu resultat, per ajudar a la selecció dels candidats.
  - Genera automàticament els treballs extraordinaris aprovats perquè apareguin al full de servei corresponent i al quadrant i notifica a tots els candidats sobre el resultat positiu o negatiu de la convocatòria.
- **Integració posicions GPS terminals RESCAT i API consulta**
  - Proporciona una eina de visualització de les emissores de la xarxa RESCAT al software de gestió policial.
  - Proporciona una API Rest que permeti consultar les posicions GPS de les emissores per altres programaris, o el propi ajuntament. S'ha de proporcionar documentació de l'API i demostrar el seu funcionament.

## 1.8 Demostració de funcionalitats i millores

Degut a que les funcionalitats del software sempre es poden desenvolupar en el futur, i amb l'objectiu de poder comparar les propostes dels licitadors al moment de la licitació es demanarà que l'empresa licitadora aporti una versió demostrativa del sistema proposat així com de les Apps per poder verificar la disponibilitat d'aquests requeriments i les millores sol·licitades, en el moment de la licitació.

## 2. Implantació

### 2.1. Instal·lació i parametrització

La instal·lació inclou el desplegament per part de l'empresa adjudicatària, de les aplicacions i bases de dades als seus servidors, així





com l'accés per la seva connexió dels usuaris amb el suport dels serveis informàtics de l'ajuntament.

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

La parametrització consistirà en:

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

## 2.2. Formació

Els serveis a realitzar per l'empresa adjudicatària han d'incloure la formació del personal, diferenciant la formació a nivell d'administrador i la formació a nivell d'usuari. L'horari de formació s'haurà d'adaptar a les necessitats de la Prefectura del Cos i es planificarà en el temps de manera que coincideixi, preferentment, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del nou programari.

Aquesta formació, que serà objecte de valoració, caldrà tots els aspectes del projecte i dins de cadascun, els diferents nivells de formació segons els seus perfils.

La formació haurà de ser completa i exhaustiva i a la seva planificació es detallarà:

- Número, tipus i durada de cada activitat formativa.
- Perfils tipus per cada activitat formativa.
- Continguts i materials per la formació.

## 2.4. Posada en marxa

El termini de la posada en marxa serà, com a màxim, d'un mes des de la firma del contracte. Els serveis a realitzar hauran de contemplar el





seguiment inicial de la posada en marxa de cadascun dels mòduls, el que inclou el dimensionament i optimització de les bases de dades. Per aquest motiu caldrà preveure el personal necessari i especificar com es realitzarà l'atenció sigui presencial o remota.

Es podrà establir un període de prova quan es planifiqui la implantació del nou software per la realització de la formació prèvia a la posada en marxa definitiva.

## 2.5. Documentació

Junt amb la formació es lliurarà també els manuals de funcionament pels usuaris en format digital. Aquests manuals s'actualitzaran d'acord amb les noves versions del programa.

## 3. Requisits del Manteniment

A partir de la implantació del nou software, l'adjudicatari haurà de realitzar un manteniment del programa durant tot el període del contracte. El servei de manteniment inclourà:

- e) Actualitzacions i posada al dia de modificacions preventives. L'empresa incorporarà als productes millores funcionals degut a nous requeriments legals i estudiarà els suggeriments de la Prefectura del Cos o pels tècnics informàtics municipals designats a l'efecte.
- a) Aquestes noves versions no tindran cap cost addicional per l'Ajuntament de Tiana i s'actualitzaran de forma automàtica sense que cap usuari ni tècnic municipal hagi de realitzar cap acció.
- b) Si les millores representen canvis rellevants o de disseny s'han de notificar a la Prefectura del Cos o la persona que hagi designat perquè actuï com a enllaç. En el supòsit que aquests canvis rellevants tinguessin naturalesa tècnica es notificarà als serveis informàtics de l'Ajuntament.
- c) Quan sigui necessari, es realitzarà formació presencial o remota sobre les noves funcionalitats.
- d) Renovació de llicències necessàries pel bon funcionament de l'eina quan aquesta estigui inclosa en el contracte, especialment les bases de dades.
- e) Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en l'aplicació que impedeixin o afectin al seu ús normal. La prioritat la indicarà l'ajuntament que en funció del servei alertat valorarà la importància o gravetat de la incidència, amb un temps de resposta màxim de 4 hores per a les consultes ordinàries i d'1 hora per a les incidències greus de sistema.
- f) L'accés a help-desk ha d'incloure:
  - o Atenció telefònica tots els dies de l'any com a mínim de 9:00 a 23:00h per consultes ordinàries.
  - o Atenció telefònica les 24h per incidències greus.
  - o Mitjançant correu electrònic a l'adreça que hagi proporcionat l'empresa adjudicatària que haurà de donar resposta de dilluns a divendres com a mínim de 9:00 a 17:00h





- o Per un sistema de xat online de dilluns a divendres com a mínim de 9:00 a 17:00h
- g) Les incidències quedaran registrades mitjançant un sistema de tiquets i podran ser consultades en el futur.
- h) Revisió i correcció de possibles disfuncions per la migració de dades.
- i) L'atenció a l'usuari es farà amb l'idioma escollit per l'usuari (català o castellà) i el centre d'atenció estarà ubicat a l'Estat Espanyol.

#### 4. Solvència tècnica

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la seva solvència tècnica aportant una relació dels serveis o treballs realitzats en els darrers 3 anys que siguin del mateix tipus o característiques similars a aquesta contractació. Haurà d'incloure nom de la corporació, quantitat d'usuaris, data de contracte i import anual.

#### 5. Protecció de dades personals i confidencialitat

L'empresa adjudicatària està obligada a:

- a) Gestionar les dades i dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments d'adaptació al RGPD i la LOPDGDD. Pel què fa al registre d'accessos, l'aplicació registrarà com a mínim la data, hora, usuari, connexió amb èxit (si/no) i tipus d'accés.
- b) 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.
- c) 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 Tiana.
- d) Després de l'extinció del present document, a no conservar cap còpia d'informació confidencial.
- e) 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.
- f) En cas de canvi de programari, l'empresa adjudicatària està obligada a restituir totes les dades del client en un format reutilitzable, digital i públic estàndard, en un període màxim de 4 setmanes a petició del client.
- g) 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 Tiana en circumstàncies que aquestes obligacions siguin incompletes.
- h) Les obligacions de confidencialitat establertes en el present contracte tindran una duració indefinida, es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.





# TIANA

Tiana, a data de la signatura electrònica.

