

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. Objecte del contracte

Subministrament, posada en marxa, actualització, manteniment i formació als usuaris d'un programa informàtic de gestió policial i protecció civil.

2. Característiques tècniques dels béns a subministrar, la seva implementació i el seu manteniment

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els articles 124 a 128 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP) sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

L'ús de l'aplicació ha de ser senzilla i intuïtiva i ha de proporcionar indicador per la presa de decisions. L'aplicació ha de proporcionar múltiples criteris de llistat filtratge.

El programari ha de estar integrat de forma bidireccional amb el sistema de denúncies de Diputació de Barcelona (WTP), per poder efectuar una gestió eficient del procediment de denúncies, la comunicació bidireccional ens garanteix poder extreure dades de la plataforma de la Diputació.

El programari ha de estar integrat amb el gestor d'expedients de l'Ajuntament per la necessitat de la tramitació de les denúncies, que es gestionen per la unitat de multes de l'Ajuntament.

El programari ha de estar integrat amb EntraID de Microsoft i Directory Actiu.

El programari ha de disposar de formularis adaptats per recollir totes les denúncies i actes que han de generar un procediment sancionador per les administracions públiques competents per poder agilitzar el procediment.

El programari ha de ser compatible amb el diferents dispositius que disposi la policia local (mòbils, tablets, PDA's, ordinadors i impressores).

El programari ha de ser compatible amb el diferents sistemes operatius del mercat (IOS, Android, Windows).

El programa ha de funcionar tant en ordinadors personals (PC) amb qualsevol sistema operatiu que disposi d'un navegador web compatible amb HTML5.

El programari ha de ser adaptatiu a la plataforma de execució (responsive design).

El programari han de poder notificar en l'acte les denúncies i l'agent ha de poder imprimir l'abonaré perquè el ciutadà pugui pagar a través d'un codi de resposta rapida (codi de barres o qr).

El programari ha de ser accessible des de qualsevol ubicació i dispositiu.

El programari ha de permetre un entorn lingüístic en llengua catalana com a llengua de funcionament i desenvolupament habitual. Les plantilles de documents es podran configurar en català i castellà.

El programari ha d'estar certificat en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), nivell ALT per garantir la gestió i controlar amb mesures o controls que assegurin la correcta protecció dels

sistemes d'informació front amenaces i incidències internes i externes de la informació confidencial generada per la policia local.

2.1 Mòduls i la seva funcionalitat

El programari ha de disposar del següents mòduls:

2.1.1 Gestió Policial

- 2.1.1.1 Seguretat Ciutadana
- 2.1.1.2 Trànsit
- 2.1.1.3 Policia Administrativa
- 2.1.1.4 Judicial
- 2.1.1.5 Recursos Humans
- 2.1.1.6 Recursos Materials
- 2.1.1.7 Gestor de documentació
- 2.1.1.8 Serveis Generals/Interns
- 2.1.1.9 Eines Administrador

2.1.2 Gestió Protecció Civil

- 2.1.2.1 Planificació del Servei
- 2.1.2.2 Registre d'Actuacions
- 2.1.2.3 Recursos Humans
- 2.1.2.4 Recursos Materials
- 2.1.2.5 Gestor de documentació
- 2.1.2.6 Eines Administrador

Ha de permetre 3 grups d'usuaris ben diferenciats:

- Personal adscrit al Servei de Seguretat Ciutadana: pot accedir segons els privilegis atorgats (lectura, modificació, administrador) a tots els mòduls, amb l'excepció d'aquell mòdul que sigui susceptible de contenir dades relatives a la Llei orgànica 7/2021, de 26 de maig, de protecció de dades personals tractades per a fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penals, que transposa a l'ordenament intern la Directiva (UE) 2016/680 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals per part de les autoritats competents per a fins de prevenció, investigació, detecció o enjudiciament d'infraccions penals o d'execució de sancions penals, i a la lliure circulació d'aquestes dades, al que només hi podrà tenir accés personal policial.
- Personal adscrit al mòdul de Gestió Policial: pot accedir segons els privilegis atorgats (lectura, modificació, administrador) únicament al mòdul de Gestió Policial.
- Personal adscrit al mòdul de Gestió de Protecció Civil: pot accedir segons els privilegis atorgats (lectura, modificació, administrador) únicament al mòdul de Protecció Civil.

2.1.1 Gestió Policial

2.1.1.1 Mòdul de Seguretat Ciutadana.

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



- i. Sobre les actuacions i intervencions, obligatòriament, ha de permetre recollir la informació de l'actuació en camps concrets i determinats, sent com a mínim: data, hora d'inici i final, el nivell de prioritat, el número de registre, dades del comunicant (persona, telèfon i lloc), TIP's dels agents actuants i de l'operador, dades de les persones, comerços o vehicles implicats, resum del fet o notícia, informe del servei i geolocalització automàtica dins d'un plànol digital. Ha de permetre obligatòriament poder classificar els serveis segons les tipologies que es determinin des de la Policia Local de Sant Cugat del Vallès.
 - ii. S'ha de poder geoposicionar utilitzant el sistema de coordenades utilitzat per la xarxa rescat de la Generalitat de Catalunya utilitzat per tots els serveis d'emergència. També ha de poder geoposicionar mitjançant el Sistema de Informació Geogràfica (GIS) de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. Es requerirà al licitador la API necessària per connectar amb aquest sistema.
 - iii. La planificació, ha de permetre, anotar la programació de serveis i operacions a futur, automàticament, amb una sola entrada de dades. (dia, data, hora, lloc, missions, implicats, vehicles, periodicitat, torns de treball, agents, comandaments, extracció de informació,)
- b) Telealarmes o Teleassistències: base de dades al registre d'aquelles persones que comptin amb un sistema de teleassistència o telealarma. Els camps mínims que ha de disposar són: la identificació de la persona, els familiars de contacte i la empresa que gestiona el servei d'emergències mèdiques.
 - c) Persones: Ha de disposar dels camps mínim per introduir la filiació completa (dades que consten al DNI), número de telèfon i adreça electrònica.
 - d) Comerços i empreses: Ha de disposar dels camps mínims per introduir les dades identificatives del comerç, indústria o establiment públic, així com dels seus titulars i responsables i el número de telèfon. Disposar d'una aplicació tecnològica perquè els comerços i empreses de Sant Cugat del Vallès puguin enviar un senyal d'alerta directament a la Policia Local en cas d'urgència sense haver de fer una trucada telefònica.
 - e) Vehicles: Ha de disposar dels camps mínims per introduir les dades identificatives del vehicle: matrícula, bastidor, marca i model, i dades del titular.
 - f) El mapa de carrers de treball de l'aplicació ha de ser el del GIS municipal. Alhora també ha de facilitar el mateix geoposicionament amb el sistema de coordenades de la xarxa rescat de la Generalitat de Catalunya. Aquesta informació s'haurà d'actualitzar immediatament que l'ajuntament faci alguna alta o baixa en el geoportal propi.
 - g) Padró d'habitants: Ha d'estar integrat amb el Padró de l'Ajuntament.
 - h) Gestió de dades relacionades: Ha de permetre obligatòriament l'explotació de les dades històriques de Persones, Comerços i Vehicles amb actuacions policials registrades al programa informàtic.
 - i) Consultes DNI: Ha de permetre la consulta mensual d'un mínim de 200 DNI.
 - j) Mapa de municipi: Ha de permetre mostrar el geoposicionament a temps real de tots els terminals de la xarxa RESCAT, amb possibilitat d'ampliar la visualització a tot el

territori de Catalunya per al cas que hi hagi efectius operant fora del municipi, per poder realitzar la gestió del efectius d'una manera mes eficient en les emergències.

2.1.1.2 Mòdul de trànsit

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

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

- b) Inici dels procediments sancionadors per infraccions de trànsit. Denúncies de vehicles i retirada dels vehicles amb grua. Registre i gestió de les infraccions de trànsit en butlletí municipal i/o altres i vehicles retirats per la grua municipal. Els camps mínims que ha de disposar són: número de registre, butlleta, matrícula, titular, lloc, TIP denunciador, estat de gestió de la denúncia, infracció, dates de denúncia o retirada del vehicle per la grua, fotografies de la sancions. Ha de permetre l'actualització de dades de totes les modificacions de les diferents normatives en matèria sancionadora.

El programari també ha de permetre l'emissió del rebut de liquidació de taxes d'acord amb les ordenances fiscals per retirar el vehicle del dipòsit municipal.

El programari ha de calcular els imports del servei de grua i dipòsit de forma automàtica i ha de ser configurable per adaptar-se a les ordenances fiscals anualment.

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

El programari també ha de permetre l'emissió de l'abonaré perquè el ciutadà pugui pagar la sanció en l'acte (sistema electrònic de pagament a peu de carrer)

- c) Talls i ocupacions de via pública: Registre de gestió i control dels talls i ocupacions de via pública. Els camps mínims que ha de disposar són: dades de les persones responsables de la instal·lació, superfície ocupada, període i activitat autoritzada.

El programari ha de permetre que els talls i ocupacions de via pública així com les afectacions que provoquen sobre la via pública puguin ser georeferenciables, amb els mateixos criteris establerts anteriorment.

El programari ha de permetre extraure estadístiques sobre els tipus d'ocupacions que s'autoritzen a la via pública.

- d) Vehicles abandonats: Gestió administrativa d'aquests residus sòlids urbans. Ha de disposar dels camps mínims que permetin el seguiment eficient del tràmit administratiu i el control de finalització dels diferents terminis. Ha d'incloure plantilles de documents dels tràmits del procediment.

2.1.1.3 Mòdul de Policia Administrativa.

- a) Inici dels procediments sancionadors per infraccions d'ordenances i reglaments municipals (civisme, gossos, sorolls i vibracions, etc.) Els camps mínims que ha de disposar són: número de registre, butlleta, titular, dni, lloc, data infracció, TIP denunciador, matrícula, article denunciat, gravetat, import, observacions, estat de gestió de la denúncia, infracció, dates de denúncia, fotografies de la sancions. Ha de permetre l'actualització de dades de totes les modificacions de les diferents normatives en matèria sancionadora.
- b) Inspeccions a locals de pública concurrència i altres establiments oberts al públic.
- c) Models i patrons d'actes normalitzades i procediments normalitzats de treball.
- d) Objectes trobats/troballes: Gestió de les troballes de la policia local o de les lliurades per la ciutadania. Ha d'incorporar els documents de remissió, recollida d'objectes o lliurament als titulars.

2.1.1.4 Mòdul de Policia Judicial

- a) Llibre-registre d'atestats: Registre i anotació de les diligències policials. Ha de permetre fer constar les dades de persones implicades, els TIPs dels actuants, la tipificació del fet, la data i franja horària del succés, lloc i número de registre. Ha de permetre com a mínim la tipificació agrupada per: delictes, delictes lleus, faltes administratives, informatives, autorització menors i pèrdua d'objectes.

El programari ha de permetre extraure estadístiques, la geolocalització de les intervencions, i el mapa delinqüencial del període seleccionat.

- b) Custòdia de Detinguts: Gestió del procés de la persona detinguda fins el seu trasllat a la comissaria de districte o a 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'incorporar els documents necessaris per a la gestió del dipòsit, com a mínim la lectura de drets, l'ofertament d'atenció mèdica i la relació d'objectes personals.
- c) Citacions judicials (agents i particulars): Registre de les citacions als particulars com dels agents de la policia local. Ha de permetre fer el seguiment del document a lliurar i el resultat. Ha d'incorporar els documents necessaris per a que es pugui respondre automàticament al jutjat. Ha de permetre extraure estadístiques de gestió de citacions a particulars i agents.

2.1.1.5 Recursos Humans

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

- a) Personal: base de dades dels efectius per recollir del personal del departament les dades dels agents, la data d'incorporació al cos, graduació, unitat d'assignació, carrera professional, sistema d'alertes automàtic d'avís de caducitat del permís de conduir A2, així com disposar d'un registre històric d'agents no actius al cos o agents que no puguin desenvolupar tasques ordinàries.
- b) Control de Presència: Gestionar les incidències del personal administrant totes les llicències i absències de la plantilla per mantenir actualitzat el quadrant. Els agents han

de poder accedir a consultar les seves pròpies incidències i poder sol·licitar llicències o permisos, han de tenir accés al còmput de les seves a informació sobre el cobrament de treballs extraordinaris. Ha de permetre extreure llistats en documents office relacionats amb la confecció de la nòmina.

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

2.1.1.6 Recursos Materials

- a) **Gestor d'armes:** Registrar i gestionar les armes i les seves guies assignades als agents i en dipòsit, anotació de pràctiques de tir, munició i exàmens psicotècnics. Ha de permetre extreure llistats per a la remissió de les dades a la Guàrdia Civil.
- b) **Gestió d'uniformitat, material o vestuari:** Gestió del material lliurat als agents, dates de lliurament i de devolució, i cost econòmic dels materials.

2.1.1.7 Gestor de documentació

- a) **Registre de Documents:** D'entrada o sortida dels documents, generació automàtica de numeració. Ha de permetre la confecció d'estadístiques.
- b) **Base documental:** Contingut d'arxius digitals en entorn office o d'imatges per a consulta o descarregar per poder treballar. Ha de ser configurable per ajustar-se a les necessitats de la policia local arxivant normativa, protocols, circulars, actes i documents de treball, etc.
- c) **Sistema de missatgeria:** Per a la notificació a la plantilla d'informació rellevant. Ha de disposar d'un sistema d'avís a cada usuari en el moment que inicia la seva sessió en el programa de la recepció d'informació pendent de llegir.

2.1.1.8 Serveis Generals o Interns de Suport

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

2.1.1.9 Eines Administrador

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

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

2.1.2 Gestió Protecció Civil

2.1.2.1 Planificació del Servei

Confecció automatitzada mitjançant la programació de seqüències de períodes i torns dels diferents calendaris laborals dels voluntaris mitjançant la programació de seqüències. Ha de permetre ser consultat pels voluntaris i ser actualitzat quan es validin o autoritzin els canvis sol·licitats pels responsables de la gestió, ha de disposar de la informació completa del personal disponible a cada jornada de treball.

2.1.2.2 Registre d'Actuacions

Registre i anotació de les actuacions realitzades. Ha de permetre fer constar les dades de persones implicades, la tipificació de l'actuació, la data i franja horària del succés, lloc i número de registre.

El programari ha de permetre extraure estadístiques, la geolocalització de les intervencions, i el mapa delinqüencial i/o d'infraccions administratives del període seleccionat.

2.1.2.3 Recursos Humans

El programari ha de permetre la identificació del personal adscrit a Protecció Civil, la gestió de quadrant i les incidències. La gestió d'una base de dades dels voluntaris, així com disposar d'un registre històric de voluntaris no actius.

2.1.2.4 Recursos Materials

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

2.1.2.5 Gestor de documentació

- a) Registre de Documents: D'entrada o sortida dels documents, generació automàtica de numeració. Ha de permetre la confecció d'estadístiques.
- b) Base documental: Contingut d'arxius digitals en entorn office o d'imatges per a consulta o descarregar per poder treballar. Ha de ser configurable per ajustar-se a les necessitats de protecció civil arxivant normativa, protocols, circulars, actes i documents de treball, etc.

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

2.1.2.6 Eines Administrador.

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

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

2.2 Altres requeriments

El subministrament del programa haurà de incloure obligatòriament el següent:

- a) El programa ha d'incloure la compatibilitat amb els navegadors web amb format HTML5.
- b) El programa ha de funcionar amb totes les seves funcionalitats, i integracions, i de forma fàcil i ergonòmica, a qualsevol dispositiu mòbil i tauleta Android, mitjançant una app oficial publicada al Google Play, per tal d'assegurar la seva seguretat i actualització. No serà vàlid la utilització del navegador web del dispositiu.
- c) El programa ha de funcionar amb totes les seves funcionalitats i integracions, i de forma fàcil i ergonòmica, a qualsevol dispositiu mòbil i tauleta Apple (IOS), mitjançant una app oficial publicada al App Store de Apple, per tal d'assegurar la seva seguretat i actualització. No serà vàlid la utilització del navegador web del dispositiu.
- d) El programari disposarà d'una eina centralitzada de control de dispositius mòbils (Android i IOS) per tal de poder autoritzar o donar de baixa l'accés a l'aplicació des de qualsevol dispositiu de forma fàcil, ràpida i autònoma, sense necessitat de requerir cap ajut al proveïdor del software.
- e) La logotipació de la pàgina en pantalla, posant l'escut i el nom de la Policia Local de Sant Cugat del Vallès o Protecció Civil de Sant Cugat del Vallès segons el cas.
- f) La capa del llistat de carrers del GIS Municipal . Amb la incorporació immediata de les actualitzacions que es produeixin.
- g) Disposar d'eines específiques per evitar la duplicitat en els registres de persones i vehicles i comerços/empreses.
- h) L'ús automàtic de plantilles de documents de la policia local o protecció civil als mòduls on sigui necessari.
- i) Annexar documents i arxius digitals dels formats més usuals i com a mínim dels formats següents: .pdf, .jpg, .doc, .xls, .txt, .ppt. a cadascun dels registres dels mòduls corresponents a: serveis, accidents, denúncies de vehicles i grua, persones, comerços/empreses, vehicles, talls de carrer, atestats, vehicles abandonats, registre de documents i objectes trobats.
- j) L'exportació de les dades estadístiques de totes les intervencions, en el període escollit.
- k) A la finalització de cada torn de treball, poder fer un llistat de totes les novetats, serveis o incidències que s'hagin enregistrat i es possibiliti el seu enviament de forma automàtica a llistes pre-confeccionades.
- l) L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès que han de complir les condicions següents:



- Servidors dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia del projecte puguin requerir en cada moment.
 - Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.
 - Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
 - 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.
 - El centre de dades haurà de complir les obligacions de la LOPD (Llei orgànica de Protecció de dades de caràcter personal) i el RGPD. L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat del l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.
- m) El servei constarà de software en la modalitat de cloud computing (SaaS Software as a Service) que inclourà:
- Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any
 - Manteniment de les còpies de seguretat
 - Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
 - Manteniment evolutiu: En funció de l'evolució de les necessitats del programa de gestió policial
- n) La llicència serà per dret d'ús i accés per tot el personal adscrit a l'àmbit de seguretat ciutadana de l'ajuntament de Sant Cugat del Vallès. Amb un màxim de 150 usuaris d'un mínim de 120 usuaris de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, en qualsevol terminal fix o mòbil d'acord amb les indicacions tècniques del programari.
- o) El programari ha de garantir un mínim de 50 usuaris concurrents.
- p) Cada usuari ha de disposar d'un compte d'usuari diferent.
- q) L'adjudicatari ha de garantir les mateixes funcionalitat del programari tant amb un entorn Windows com Android i iOS.
- r) Sistema integrat per generar convocatòries de treballs extraordinaris. Aquest sistema ha d'estar totalment integrat i actualitzat i **ha de ser visible des del dispositius mòbils personals dels agents mitjançant app oficial Android/IOS del mateix programari per tal que la seva funcionalitat sigui operativa. La notificació a la app IOS/Android a terminals mòbils personal per poder proporcionar les següents avantatges:**
- 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.
- s) Facilitar formació i manuals pels usuaris de la policia local, en el termini màxim de 2 mesos a comptar des de la signatura del contracte (termini per implementar el programa) i amb un mínim de 3 hores de formació presencial per usuari (es pot fer la formació en grups a determinar el número d'assistents d'acord amb les indicacions de la prefectura de la policia local.
- t) 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.
- u) L'accés a help-desk ha d'incloure:
 - Atenció telefònica tots els dies de l'any com a mínim de 9:00 a 23:00h per consultes ordinàries.
 - Atenció telefònica/online les 24h per incidències urgents amb un temps de resolució inferior a 60 minuts.
 - 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
- v) El termini de lliurament màxim del que disposarà l'adjudicatari per a la implementació del programari, serà de 2 mesos a comptar des de la data de signatura del contracte.
- w) Mantenir de forma efectiva les actualitzacions del programa de gestió, cada vegada que apareguin noves versions totals o parcials del programa o dels seus mòduls, amb l'objectiu de millorar el seu rendiment i ampliar les seves prestacions, aquesta actualització ha de fer-se efectiva als dispositius mòbils.
- x) Informar per correu electrònic al responsable del contracte de les novetats, continguts, canvis legals i dates de lliurament.
- y) Les aplicacions han de ser revisades de forma periòdica. Les versions periòdiques de millora s'han de descarregar de forma automàtica mitjançant Internet, sense necessitat que ni l'usuari/a ni els responsables d'informàtica dels ajuntaments hagin de realitzar cap tipus d'operació manual. Si les millores representen canvis rellevants o de disseny s'han de notificar al responsable del contracte.
- z) El programari ha de tenir la capacitat d'adaptar-se a les plantilles utilitzades pels diferents programaris i procediments (butlletes de denúncia, actes, informes, etc...) de la Policia Local, així com la possibilitat d'imprimir-les remotament.

2.3 Seguretat en l'accés a la informació

L'accés a l'aplicació mitjançant terminals fixes només serà possible per les IP autoritzades que s'indiquen des de la Prefectura de la Policia Local de Sant Cugat del Vallès, 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.

Les credencials dels usuaris es realitzarà mitjançant la integració amb EntraID o LDAP disposant cada usuari d'un compte diferent a la resta, amb una clau d'accés individual i secreta.

L'aplicació tindrà que disposar 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.

2.4 Extracció de dades

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

- 1 Nombre de controls estàtics o vigilàncies a peu (planificats)
- 2 Nombre de controls preventius amb serveis de seguretat o emergències
- 3 Nombre de serveis assignats classificats per origen (112, 092, requeriment a carrer, patrulla, derivació d'altres cossos, etc.)
- 4 Percentatge de delictes contra les persones i la propietat.
- 5 Nombre de detinguts per delictes contra el patrimoni
- 6 Percentatge de requeriments greus atesos en 5 minuts (accidents amb ferits i seguretat ciutadana), respecte del total
- 7 Temps mitjà de resposta per situacions de risc greu per la seguretat (accidents amb ferits i requeriments urgents seguretat ciutadana)
- 8 Nombre d'actes desenvolupats amb presència policial, mensual
- 9 Nombre d'escorcolls realitzats per possible consum substàncies
- 10 Nombres d'actes per consum i/o tinença de drogues i el lloc d'ubicació
- 11 Temps d'espera mitjà per presentar una denúncia (mensual)
- 12 Nombre de queixes rebudes en relació amb el nombre de denúncies tramitades
- 13 Nombre de presentacions/xerrades/tallers/col·loquis
- 14 Nombre de queixes directes (personal o per escrit)
- 15 Nombre de queixes indirectes
- 16 Nombre de agraïments directes per serveis prestats per part de la policia (personal o per escrit)
- 17 Nombre d'actes de Civisme per diferents tipus i ubicació de les mateixes
- 18 Nombre de controls per infraccions a l'Ordenança de Civisme i a l'OM de sorolls
- 19 Nombre de controls en zones d'oci nocturn o espais conflictius
- 20 Nombre de controls específics d'uniforme envers conductes incíviques amb animals
- 21 Nombre d'actes de denúncia per no recollir les defecacions dels gossos
- 22 Nombre d'actes per la resta d'infraccions en matèria de gossos
- 23 Nombre de controls específics, de paisà, per detectar possibles infractors a l'Ordenança de Civisme
- 24 Nombre de proves de sonometria en domicilis
- 25 Nombre de mediacions de sonometria realitzades amb resultat positiu
- 26 Nombre d'inspeccions administratives (activitats en establiments públics)
- 27 Nombre de controls d'activitats en establiments públics
- 28 Nombre d'intervencions amb animals
- 29 Nombre d'animals de companyia perduts abandonats que siguin recollits i custodiats
- 30 Nombre d'animals de companyia perduts, lliurats al seu propietari
- 31 Nombre d'objectes perduts o recuperats amb valor o sense
- 32 Nombre d'objectes retornats al seu propietari
- 33 Nombre de lectures positives d'alcoholèmia (preventius) i/o atestats fets
- 34 Nombre total de lectures d'alcoholèmia fetes (preventius)
- 35 Nombre de controls preventius d'alcoholèmia fetes
- 36 Conductors/res implicats/des en infraccions greus i molt greus respecte al total de lectures (alcoholèmia) fetes a aquests conductors/res.
- 37 Nombre de proves de drogotest realitzades per grup.
- 38 Percentatge de positius respecte al total de proves de drogotest realitzades.
- 39 Nombre de controls per dispositius de seguretat passiva.
- 40 Nombre de vehicles controlats en els controls de seguretat passiva.
- 41 Nombre de denúncies per no portar el casc, cinturó de seguretat, SRI.

- 42 Nombre de denúncies per manca de permís de conduir.
- 43 Nombre de denúncies per manca de permís de circulació.
- 44 Nombre de denúncies per manca d'assegurança obligatòria de vehicles.
- 45 Nombre de denúncies per no passar la inspecció tècnica periòdica (ITV).
- 46 Nombre de denúncies relacionades amb VMP
- 47 Percentatge de denúncies administratives (permís de conduir, permís de circulació i assegurança) respecte el total de vehicles controlats.
- 48 Nombre de denúncies per infraccions dinàmiques que generen situació de risc, dalt esmentades, respecte al total de les denúncies a normes de circulació.
- 49 Nombre de controls planificats per infraccions dinàmiques respecte a l'any anterior.
- 50 Nombre de controls assignats pel control d'infraccions estàtiques respecte a l'any anterior. 51 Nombre d'actuacions executades per millorar la senyalització i/o mobilitat per iniciativa del servei policial.
- 52 Nombre de punts de concentració d'accidents tractats i executats per millorar la seguretat viària.
- 53 Nombre de demandes dels ciutadans informades tècnicament per la policia.
- 54 Percentatge de serveis realitzats en relació al 100% d'entrades i sortides de tots els centres escolars (protecció escolar)
- 55 Nombre d'accions formatives d'educació viària dutes a terme (indicador anual).
- 56 Nombre de vehicles abandonats i retirats de la via pública.
- 57 Nombre de queixes rebudes per excedir del temps objecte de compromís (vehicles abandonats).

Amb relació a la carta de serveis de la Policia Local de Sant Cugat del Vallès:

- 1 Nombre de queixes per no atendre correctament
- 2 Nombre d'assessoraments tècnics anuals
- 3 Nombre de queixes a OAC
- 4 Temps mitjà d'espera a OAC
- 5 Nombre de queixes per no haver seguit correctament el protocol en relació a menors
- 6 Temps mitjà de resposta per situacions de risc greu
- 7 Percentatge de requeriments greus atesos en 5 minuts, respecte el total
- 8 Nombre d'actes desenvolupats amb presència policial
- 9 Nombre de controls en matèria de seguretat ciutadana
- 10 Nombre de controls preventius conjunts amb Mossos d'Esquadra
- 11 Nombre d'actuacions dutes a terme per la Unitat de Suport Policial de Sant Cugat del Vallès
- 12 Nombre de controls en zones d'oci nocturn o espais conflictius
- 13 Nombre anual de proves de sonometria en domicilis
- 14 Nombre d'inspeccions administratives anuals
- 15 Nombre de controls d'activitats
- 16 Nombre d'intervencions anuals amb animals
- 17 Nombre d'animals de companyia perduts, ferits o abandonats que han estat recollits i custodiats
- 18 Nombre d'objectes perduts i/o recuperats amb valor o sense
- 19 Nombre d'objectes retornats al seu propietari
- 20 Temps mitjà de resposta en accidents amb ferits
- 21 Percentatge d'accidents greus atesos en cinc minuts respecte del total
- 22 Nombre de queixes rebudes per excedir del temps objecte de compromís
- 23 Nombre de vehicles abandonats i retirats de la via pública
- 24 Percentatge de serveis fets en relació a trànsit amb el 100% entrades i sortides centres escolars
- 25 Nombre de controls per controls de velocitat
- 26 Nombre de controls selectius d'alcoholèmia
- 27 Nombre de controls per dispositius de seguretat passiva

- 28 Nombre de proves selectives de substàncies estupefaents
- 29 Nombre de controls per infraccions dinàmiques
- 30 Nombre d'accions formatives d'educació viària dutes a terme (indicador anual)
- 31 Nombre de queixes rebudes per un mal funcionament del servei
- 32 Nombre de queixes rebudes per no haver seguit correctament el termini
- 33 Nombre de reunions mantingudes al llarg de l'any amb representants (AAVV, comerços, Entitats,...)
- 34 Nombre de problemàtiques, conflictes resolts o derivats del servei competent

Amb relació al Pla d'Actuació Municipal:

- 1 Delictes per cada 1.000 habitants
- 2 Detinguts per cada 1.000 habitants
- 3 Denúncia de drogues i armes per cada 1.000 habitants
- 4 Percentatge de delictes enregistrats per la Policia Local
- 5 Percentatge de detinguts realitzats per la Policia Local
- 6 Nombre d'actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants
- 7 Nombre d'actuacions administratives dutes a terme per la Unitat de Suport Policial
- 8 Nombre d'actuacions relacionades amb fets delictius duts a terme per la Unitat de Suport Policial
- 9 Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants
- 10 Nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants
- 11 Nombre de policies per cada 1.000 habitants
- 12 Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants
- 13 Nombre d'identificacions i controls de seguretat ciutadana per cada 1.000 habitants
- 14 Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants
- 15 Percentatge de denúncies de trànsit procedents de zones de control horari de pagament respecte el total
- 16 Percentatge de denúncies greus i molt greus de trànsit sobre el total de denúncies de trànsit
- 17 Percentatge de vehicles denunciats en els controls preventius de velocitat
- 18 Percentatge d'alcoholèmies positives respecte el total de controls d'alcoholèmia efectuats
- 19 Nombre de serveis de protecció escolar per cada 1.000 habitants
- 20 Activitats de grua per cada 1.000 habitants
- 21 Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants
- 22 Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants
- 23 Percentatge de de víctimes mortals i greus respecte el total
- 24 Percentatge d'accidents amb VMP implicats

Als efectes de generar una memòria:

- 1 Nombre d'efectius
- 2 Nombre de comandaments
- 3 Nombre d'agents
- 4 Personal de suport (Recepció + Administració)
- 5 Nombre de serveis/accions de Policia Administrativa
- 6 Civisme- Percentatge vers any anterior
- 7 Civisme- Nombre de requeriments/incidents produïts per animals
- 8 Civisme- Nombre de requeriments/incidents produïts per activitats
- 9 Civisme- Nombre de requeriments/incidents produïts per persones
- 10 Civisme- Denúncies per orinar a la via pública
- 11 Civisme- Denúncies per proferir expressions irrespectuoses als agents
- 12 Civisme- Denúncies per entrar/romandre dins recintes públics
- 13 Civisme- Denúncies per destorbar el descans dels veïns
- 14 Civisme- Denúncies per molèsties veïnals

- 15 Civisme- Denúncies per molèsties d'animals
- 16 Civisme- Denúncies: Altres
- 17 Percentatge objectes amb valor retornats
- 19 Recollida objectes perduts amb valor i sense valor
- 20 Gestions vehicles abandonats- alienats per l'Ajuntament
- 21 Gestions vehicles abandonats- abandonats, però retirats un cop iniciades les gestions (tant a la via pública com al dipòsit)
- 22 Gestions vehicles abandonats- abandonats cedits per al desballestament
- 23 Gestions vehicles abandonats- ingressats per abandonament
- 24 Nombre de gestions per vehicles abandonats
- 25 Expedients per abandonament de vehicles
- 26 Traslats problemàtiques als diferents departaments de l'Ajuntament i empreses adjudicatàries de serveis municipals (benestar animal, neteja, manteniment de via, il·luminació, etc.)
- 27 Nombre de serveis/accions de Policia Assistencial
- 28 Nombre de requeriments/incidents Policia Assistencial
- 29 Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà – ajudes en general
- 30 Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà – majors 65 anys
- 31 Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà – menors de 18 anys
- 32 Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà – persones sense sostre
- 33 Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà- auxili amb presència d'alcohol i/o drogues
- 34 Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà – atenció a les víctimes
- 35 Nombre d'actuacions protecció/auxili al ciutadà- per malalties mentals
- 36 Nombre d'actuacions amb intervenció de bombers
- 37 Nombre d'actuacions amb intervenció del SEM
- 38 Nombre d'actuacions amb intervenció d'altres cossos de seguretat
- 39 Nombre d'actuacions en mediació en conflictes privats
- 40 Nombre d'actuacions en assessorament tècnic a ciutadania
- 41 Nombre d'actuacions en intervencions amb animals
- 42 Nombre de serveis/accions de Policia Circulació
- 43 Nombre de requeriments/incidents Policia Circulació
- 44 Nombre d'accions en Educació Viària
- 45 Nombre de controls de conductes de risc – Alcoholèmies
- 46 Nombre de controls de conductes de risc – Drogues
- 47 Nombre de controls de conductes de risc – Velocitat
- 48 Nombre de controls de conductes de risc – Distraccions
- 49 Nombre de controls de conductes de risc – Seguretat passiva
- 50 Nombre total proves d' alcoholèmia
- 51 Nombre alcoholèmies amb resultat positiu
- 52 Nombre alcoholèmies amb resultat negatiu
- 53 Nombre d'alcoholèmies amb negativa a fer la prova
- 54 Nombre de proves drogotest resultat negatiu
- 55 Nombre de proves drogotest resultat positiu
- 56 Nombre total vehicles controlats per velocitat
- 57 Nombre de conductors infractors en velocitat
- 58 Nombre de vehicles sense infracció en velocitat
- 59 Nombre denúncies per distraccions
- 60 Nombre de denúncies per no respectar el pas de vianants
- 61 Nombre de denúncies per no obeir senyals semafòrics
- 62 Nombre de denúncies per no obeir senyals d'obligació
- 63 Nombre de denúncies per utilitzar el mòbil
- 64 Nombre de denúncies per conducció negligent o temerària
- 65 Nombre total vehicles controlats en seguretat passiva
- 66 Nombre de conductors infractors en seguretat passiva

- 67 Nombre de denúncies – estacionar en zona d'horari limitat (zona blava)
- 68 Infraccions a les normes de circulació – Punts proposats per retirar (denúncies municipals)
- 69 Infraccions a les normes de circulació - Punts proposats per retirar (denúncies SCT)
- 70 Nombre infraccions administratives i tècniques (ITV, AOV...)
- 71 Nombre de serveis de grua (enganxaments i trasllats)
- 72 Nombre d'immobilitzacions amb parany
- 73 Nombre accidents de circulació amb defuncions
- 74 Nombre accidents de circulació amb ferits
- 75 Nombre accidents de circulació – Amb danys materials
- 76 Lesivitat de les persones accidentades – Nombre accidents amb ferits lleus
- 77 Lesivitat de les persones accidentades – Nombre accidents amb ferits greus
- 78 Lesivitat de les persones accidentades – Nombre accidents amb persones il·leses
- 79 Nombre d'accidents amb víctimes – Dilluns
- 80 Nombre d'accidents amb víctimes - Dimarts
- 81 Nombre d'accidents amb víctimes - Dimecres
- 82 Nombre d'accidents amb víctimes – Dijous
- 83 Nombre d'accidents amb víctimes – Divendres
- 84 Nombre d'accidents amb víctimes – Dissabte
- 85 Nombre d'accidents amb víctimes – Diumenge
- 86 Nombre d'accidents amb víctimes durant dies de celebració de festa major.
- 87 Nombre d'accidents amb víctimes durant dies de celebració de festivitats de nadal.
- 88 Nombre d'accidents amb víctimes durant dies de celebració de festivitats assenyalades
- 89 Evolució accidents de circulació – valor any en curs
- 90 Nombre total atropellaments en zona urbana
- 91 Nombre atropellaments en pas de vianants
- 92 Nombre atropellaments amb víctimes menors de 18 anys
- 93 Nombre atropellaments amb víctimes majors de 65 anys
- 94 Nombre d'atropellaments classificats per vehicle implicat (cotxe, motocicleta, ciclomotor, bicicleta, VMP, autobús, etc)
- 95 Nombre atropellaments en horari de 06.00h a 14h
- 96 Nombre atropellaments en horari de de 14h a 22h
- 97 Nombre atropellaments en horari de de 22h a 06.00h
- 98 Nombre atropellaments amb ferits greus
- 99 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Nombre
- 100 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Persones implicades
- 101 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Il·lesos
- 102 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Ferits lleus
- 103 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Ferits greus
- 104 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Víctimes mortals
- 105 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Col·lisió frontal
- 106 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Col·lisió múltiple
- 107 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Encalç
- 108 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Envestida lateral
- 109 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Fregament
- 110 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Sortida via i/o caiguda
- 111 Nombre d' accidents amb víctimes – Altres tipologies – Xoc amb objecte fix
- 112 Nombre de serveis/accions de Policia Seguretat Ciutadana
- 113 Nombre xerrades i tallers de seguretat ciutadana
- 114 Nombre de detencions Policia Local
- 115 Nombre de denúncies instruïdes per la Policia Local
- 116 Nombre de requeriments – Identificacions
- 117 Nombre de requeriments – Persona que causa inseguretat
- 118 Nombre de requeriments – Alarmes
- 119 Nombre de requeriments – Danys contra la propietat privada (urgents i no urgents)



- 120 Nombre de requeriments – Robatori amb força o violència (urgents i no urgents)
- 121 Nombre de requeriments – Furts (urgents i no urgents)
- 122 Nombre de requeriments – Agressió entre persones (urgents i no urgents)
- 123 Nombre de requeriments – Baralla familiar (urgent)
- 124 Nombre de requeriments – Violència de gènere
- 125 Fets delictius de seguretat personal contra persones – Lesions
- 126 Fets delictius de seguretat personal contra persones – Agressió sexual
- 127 Fets delictius de seguretat personal contra persones – Violència física/psicològica habitual en l'àmbit familiar
- 128 Fets delictius de seguretat personal contra persones – Maltractaments en l'àmbit de la llar
- 129 Fets delictius de seguretat personal contra persones – Amenaces
- 130 Fets delictius de seguretat personal contra persones – Coaccions
- 131 Fets delictius de seguretat personal contra persones – Resta de delictes contra les persones
- 132 Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni – Robatori amb força en un domicili
- 133 Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni – Robatori amb força en un establiment comercial
- 134 Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni – Robatori amb força en una empresa
- 135 Fets delictius de seguretat personal contra el patrimoni – Robatori amb força (altres)
- 136 Fets delictius de seguretat personal – Robatori amb violència i intimidació en domicili
- 137 Fets delictius de seguretat personal – Robatori amb violència i intimidació en establiment comercial
- 138 Fets delictius de seguretat personal – Robatori amb violència i intimidació, estrebada
- 139 Fets delictius de seguretat personal – Resta de fets robatori amb violència i intimidació
- 140 Fets delictius de seguretat personal – Furts
- 141 Fets delictius de seguretat personal – Danys
- 142 Fets delictius de seguretat personal – Robatori i furt d'ús de vehicle
- 143 Fets delictius de seguretat personal – Robatori amb força interior de vehicle
- 144 Fets delictius de seguretat personal – Resta de delictes contra el patrimoni
- 145 Fets delictius de seguretat col·lectiva (trànsit) – Conducció sota els efectes de begudes alcohòliques / drogues
- 146 Fets delictius de seguretat col·lectiva (trànsit) – Negativa a sotmetre's a les proves
- 147 Fets delictius de seguretat col·lectiva (trànsit) – Resta de delictes relatius al trànsit
- 148 Fets delictius de seguretat col·lectiva (ordre públic) – Atemptat, resistència i desobediència als agents de l'autoritat
- 149 Fets delictius de seguretat col·lectiva (ordre públic) – Desordres públics
- 150 Fets delictius de seguretat col·lectiva (ordre públic) – Resta de delictes contra l'ordre públic
- 151 Fets delictius de seguretat col·lectiva (salut pública) – Delictes contra la salut pública
- 152 Fets delictius de seguretat col·lectiva (salut pública) – Altres delictes col·lectius
- 153 Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – Robatori interior vehicles
- 154 Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – Furts interior vehicles
- 155 Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – Robatori amb força
- 156 Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – Robatori amb violència
- 157 Comparativa evolució fets rellevants contra el patrimoni – Delicte de furt
- 158 Recuperacions procedents de robatori – Turismes
- 159 Recuperacions procedents de robatori – Ciclomotors
- 160 Recuperacions procedents de robatori – Altres
- 161 Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana – Armes
- 162 Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana – Estupefaents
- 163 Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana – Falta de respecte
- 164 Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana – Resistència als agents de l'autoritat
- 165 Infraccions a la Llei de Protecció de la Seguretat Ciutadana – Falsedat
- 166 Diligències fetes sense tramitació judicial: Pèrdues, recuperacions i autorització de menors per viatjar a l'estranger

2.5 Implementació

La implementació del programari incloent la formació al personal municipal es durà a terme en el termini màxim de dos mesos des de la data de formalització del contracte per poder garantir que el període vacacional no afecti a la implantació del servei.

Per donar suport al procés de posada en marxa i arrencada dels serveis contractats, l'adjudicatari assumirà com a part de l'objecte del contracte l'obligació d'adscriure al personal corresponent que es desplaçaran a les diferents dependències municipals de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès, on implementaran els serveis que contemplaran els aspectes següents, en cas que així ho sol·liciti l'administració contractant:

- Presentació i explicació dels serveis al personal de l'Ajuntament, incloent la formació mínima obligatòria presencial contemplada en aquest plec.

- Assessorament jurídic en la tramitació a seguir per la legalització dels serveis.

- Assessorament tècnic del hardware (impressores, escàners, lectors smartcard) i dels certificats electrònics que sigui convenient implantar per implementar els serveis.

- Posada en funcionament dels serveis contractats

- Posada en marxa integració del Padró d'Habitants.

- Posada en marxa i integració amb el WTP (DIBA)

L'adjudicatari, en el termini d'un mes, realitzarà els treballs previs a l'inici efectiu de la operativa del programa amb el personal propi destinat al projecte, per tal poder garantir la màxima eficiència en fase de implantació i formació, L'empresa contractista es reunirà amb el departament tècnic de l'ajuntament per establir quines dades son necessàries i requeriments tècnics per poder realitzar aquesta tasca.

Les propostes detallaran el mètode, el personal responsable, els terminis per la realització del traspàs de dades, etc.

La migració de dades, es podrà abordar per fases conforme es requereixi per completar el pas a explotació, per això l'ajuntament es compromet a prestar el major grau de col·laboració possible dels tècnics i usuaris avançats de la Corporació amb l'empresa que resulti adjudicatària.

2.6 Manteniment.

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

- a) Actualitzacions automàtiques 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.

Aquestes noves versions no tindran cap cost addicional per l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès i s'actualitzaran de forma automàtica sense que cap usuari ni tècnic municipal hagi de realitzar cap acció.

- b) Quan sigui necessari, es realitzarà formació presencial o remota sobre les noves funcionalitats, en el termini màxim d'un mes des que s'hagi implementat la nova funcionalitat.
- c) Renovació de llicències necessàries pel bon funcionament de l'eina quan aquesta estigui inclosa en el contracte, especialment les bases de dades.
- d) Les incidències quedaran registrades mitjançant un sistema de tiquets i podran ser consultades en el futur.
- e) Revisió i correcció de possibles disfuncions per l'eventual migració de dades.

3. Acta de recepció

Efectuat el lliurament, instal·lació i comprovació de funcionament del bé o producte adquirit que s'haurà de fer en el termini màxim de 30 dies des de la formalització del contracte, s'haurà d'estendre acta de recepció per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte, el qual haurà de tramitar un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

4. Documentació que el contractista ha de presentar periòdicament

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

Un cop adjudicat el contracte es requerirà l'entrega al responsable municipal del contracte de la següent documentació, segons quin hagi estat l'objecte del contracte, per tal de garantir el bon funcionament, explotació i manteniment dins l'arquitectura de sistemes de l'ajuntament :

- Esquema de la solució final adoptada
- Manual d'administració de l'Aplicació
- Manual d'administració de Sistemes
- Manual d'arquitectura de Sistemes

5. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa contractista els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.



El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.

6. Normativa sectorial aplicable

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 i la Llei Orgànica 7/2021, de 26 de maig, de protecció de dades personals tractades per a fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penals. 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 Sant Cugat del Vallès.
- 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 Sant Cugat 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.