



Polícia Local

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT, SENSE PUBLICITAT, DEL MANTENIMENT I SUPORT DE L'APLICACIÓ DE GESTIÓ INTEGRAL DEL COS DE LA POLICIA LOCAL DE VILANOVA I LA GELTRÚ.

1. Objecte del Contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de manteniment i assistència tècnica del programari informàtic per a la gestió de cossos de Policia "DRAG", així com l'actualització a noves versions, adaptació als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte i implementació de noves funcionalitats. L'aplicatiu DRAG s'utilitzarà des dels equips informàtics de la comissaria de Policia Local, ubicada al municipi de Vilanova i la Geltrú i també des dels dispositius mòbils dels agents de les patrulles. Podria donar-se el cas de que algun d'aquests dispositius mòbils executi l'aplicatiu des de l'exterior dels límits municipals, per qüestions operatives.

2. Termini del contracte i pròrrogues

La durada del contracte serà de 2 anys, a comptar des de la data de formalització del contracte, sense que aquest termini pugui ser objecte de pròrroga.

3. Descripció i característiques del servei de manteniment

En data 2 de març de 2021, la Junta de Govern Local, va adjudicar a DRAGCLIC, SL el contracte del subministrament d'un programa informàtic per a la gestió i registre d'incidències, expedients, serveis i recursos humans de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú, per un període d'un any, amb la possibilitat de prorrogar-lo tres anys més per períodes anuals.

En data 3 de març de 2025 finalitza el contracte i les seves pròrrogues.

Actualment, l'aplicació DRAG ha evolucionat cap a un entorn de computació al núvol, és a dir, es tracta d'un servei de programari en entorn web, amb un entorn gràfic responsiu i amb validació d'usuaris mitjançant credencials d'usuari i contrasenya, basat en l'ús d'un programari propietari, el codi font del qual és propietat exclusiva de l'empresa DRAGCLIC SL, dipositat amb número B-5932-05 al Registre de la Propietat Intel·lectual de la Generalitat de Catalunya, i per tant, no és permès l'accés ni la manipulació del mateix a tercers. Aquest ús o manipulació del codi font són absolutament necessaris per a resoldre possibles incidències o per a la seva evolució. El nom de la marca DRAG (Dispositiu de Recursos per Agents), es troba registrada a l'Oficina Espanyola de Patentes y Marcas amb el número 2.705.020. Donada la especificitat en el servei que es pretén contractar, no s'autoritza la subcontractació dels serveis objecte de licitació a tercers per part de l'adjudicatari, ja que està totalment capacitat per a executar el manteniment adjudicat.

3.1. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir



Polícia Local

informació sense impediments de caire tècnic o jurídic. Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes. Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los. L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma DRAG.

3.2. Portabilitat de les dades

En cas de finalització del contracte, per qualsevol de les parts o per qualsevol motiu, l'adjudicatari proporcionarà a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú totes les dades i documentació generades durant el servei en formats oberts.

3.3. Localització dels processos i les dades

La plataforma de gestió DRAG estarà ubicada en Centres de Processament de Dades localitzats a dins de la UE, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de dades i seguretat.

Les dades tractades en aquest contracte de serveis, referents a les persones empleades de l'Ajuntament i la seva estructura organitzativa i econòmica seran propietat en qualsevol cas de l'Ajuntament.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari ha de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari entregará tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregará la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte. Aquesta còpia de les dades la podrà sol·licitar l'Ajuntament també en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament. L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format CSV, JSON o equivalent. Aquest fitxers també s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils.

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

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de



Polícia Local

L'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitat qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

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

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

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- LO7/2021, RGPD i LOPDGDD.

3.4. Còpies de seguretat. Salvaguarda de la informació

L'adjudicatari garantirà la creació de còpies de seguretat de tota la informació generada a través de la plataforma de gestió DRAG (incloent programari i dades) la titularitat de les quals sigui de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. El sistema de còpies de seguretat, finestra horària d'execució, suport sobre el que es realitzarà i política de retenció, es deixa a l'arbitri del contractista, per a que opti per la que consideri més convenient per tal de garantir la total disponibilitat de les dades en cas de desastre, modificació o eliminació accidental de dades per part dels usuaris.

3.5. Serveis que són objecte d'aquest contracte i que es requereixen per a un manteniment integral del programari "DRAG" són:

1. Servei de manteniment de les llicències per a tot el personal adscrit al cos de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú, per a qualsevol terminal fixe o mòbil que la prefectura determini (sempre que compleixin els requeriments tècnics indicats pel proveïdor) i sense cap cost addicional, i també, del conjunt dels diferents mòduls dels que es compona el programari DRAG per a garantir-ne el correcte funcionament de l'aplicació, és a dir, instal·lació (si fos necessària) i parametrització del programari DRAG a les dependències de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú.

2. Segurització del sistema:

- a) Protecció en sistemes operatius Microsoft Windows: registre d'IP's del client per a protegir l'accés a l'aplicació.
- b) Per a garantir la seguretat dels terminals mòbils (tauletes o smartphones Android versió 8 o superior): assignació d'un codi únic d'identificació per a l'activació per part de la mateixa prefectura.
- c) A més dels sistemes de protecció abans indicats, es requereix l'autenticació en dos passos (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i digitals.



Polícia Local

3. Manteniment evolutiu: el proveïdor adaptarà el programari als canvis legals obligatoris que succeeixin durant el termini de vigència del contracte i el mantindrà actualitzat incorporant-ne les millores oportunes.
4. Servei de formació continuada i assessorament tecnològic als usuaris de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú.
5. Servei d'allotjament de l'aplicació i de la seva base de dades als servidors dedicats (hosting professional i servei 24h x 7 dies) al núvol.
6. Servei de suport als usuaris (resolució de dubtes puntuals referents a la operativa de l'aplicació) i teleassistència, si és necessari, en horari de 8.00h a 15.00h, de dilluns a divendres, amb un temps de resposta màxim de 4 hores per a les consultes i d'una (1) hora per a les incidències greus del sistema. Les vies de contacte seran:
 - 6.1. Mitjançant el sistema de xat online integrat al mateix programa (de dilluns a divendres laborables en horari de 8:00 a 15:00h)
 - 6.2. Telefònicament al número 931 145 837 en horari de 8:00h a 15:00h de dilluns a divendres laborables)
 - 6.3 Per urgències per avaria tècnica o consultes urgents mitjançant el telèfon 931 145 837 les 24h 365 dies any.
7. Compromís de que els servidors estan prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació DRAG, d'acord amb l'anteriorment indicat i les que la pròpia evolució del projecte pugui requerir en qualsevol moment.
8. Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries.
9. Centre de dades amb redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o connectivitat.
10. Guia de carrers de la ciutat incorporada a la base de dades.
11. Documents incorporats al programa amb el logotip de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.)
12. Cessió de dades amb altres CCFFSS.
13. Disponibilitat de tutorials per als usuaris de la Policia Local.
14. Formació bàsica presencial o telemàtica a les dependències de la Policia Local.
15. Formació continuada a l'empresa del proveïdor o mitjançant webinars.
16. Sistema DRAG Alert (permet als comerços i persones vulnerables comunicar situacions d'emergència a través d'un botó de pànic).
17. Aplicació mòbil per a sistemes operatius iOS i Android (permet confeccionar denúncies in situ, imprimir actes administratives amb impressores portàtils, realitzar lectures de matrícules, etc.).
18. Integracions amb sistemes del sector públic i judicial (DGT, Lexnet, etc.).
19. Integracions amb les xarxes de telecomunicacions per a la geolocalització de les emissores (TETRA, Xarxa RESCAT, etc.).



Polícia Local

20. Connexió amb sistemes d'intercanvi i cessió de dades amb altres Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat i Cossos de policia local.

21. Integració amb funcionalitats del programari GESTIONA: Circuit d'expedients, signatura digital, marcatges, etc.

Tractament de les incidències:

En funció del problema detectat, es generaran dos tipus d'avisos:

- **INCIDÈNCIA URGENT:** S'entén per incidència urgent aquella que pugui paraitzar l'activitat del departament, o aquella que per les característiques del servei que presten o la seva repercussió en el funcionament de la resta de serveis, requereixin una actuació immediata. No obstant l'Ajuntament es reserva el dret de considerar una incidència urgent quan estimi, al seu judici, que pot afectar de manera greu el normal desenvolupament de l'activitat de la Policia Local. Té tractament, així mateix, d'avaria urgent aquelles avaries que es produeixin amb caràcter repetitiu. L'atenció serà de forma continuada, en tant no s'efectuï la completa reparació. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, una (1) hora, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.

- **INCIDÈNCIA NO URGENT:** Situacions que, no paralitzant la normal situació del servei, si impedeixen el normal funcionament del mateix o poden motivar danys posteriors en cas de demorar la seva reparació.

Es considera "temps d'indisponibilitat", el temps transcorregut des de la comunicació d'una incidència greu per fallida en l'aplicació DRAG, fins al moment en que es restauri la total operativitat del sistema.

El temps de treball per a la resolució d'incidències i consultes estarà inclòs a dins de la proposta econòmica proposada per l'adjudicatari per a la gestió de l'objecte del contracte. Per tant, el contractista garantirà, a la seva costa, les hores de treball necessàries per a complir correctament l'execució del contracte.

En cas de que fos necessària una aturada del servei, per tal de dur a terme tasques de manteniment a l'aplicació DRAG, l'adjudicatari es posarà en contacte amb el responsable del servei informàtic, el cap de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú o a la persona que actuï d'enllaç amb l'empresa subministradora per a programar l'esmentada aturada, a fi i efecte de reduir el màxim possible el temps d'indisponibilitat del sistema.

Les incidències seran notificades a l'empresa adjudicatària mitjançant una plataforma informàtica, via telefònica o correu electrònic o qualsevol altre mitjà que proposi l'adjudicatari i sigui aprovat pel cap de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú. El contractista facilitarà a l'Ajuntament els números de telèfon, adreces de correu electrònic o credencials d'accés a una plataforma de gestió d'incidències de les seves bases de servei per a que les avaries que es detectin puguin ser comunicades pel personal de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú de forma immediata.



Polícia Local

El proveïdor informará per correu electrònic als caps de servei de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligatori compliment i aplicació.

El contractista es farà càrrec del control i supervisió de l'allotjament al núvol de l'aplicació DRAG i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades (RGPD europeu i LOPD estatal) i seguretat informàtica amb el seu proveïdor de computació al núvol.

El contractista haurà de disposar de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell alt.

4. Personal adscrit al servei

L'adjudicatari nomenarà una o varies persones de contacte que coordinaran tots els assumptes relacionats amb el manteniment i la resolució d'incidències del servei contractat per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Aquesta persona haurà de tenir una visió global i integradora de la operativa de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú. És amb aquesta/es persona/es amb les que es proposaran millores i es resoldran els possibles conflictes.

La titulació acadèmica mínima exigida per al coordinador de l'adjudicatari és la de tècnic especialista informàtic (CFGS de desenvolupament d'aplicacions informàtiques o de sistemes) o una altra titulació equivalent o superior que l'habiliti per a l'exercici de les funcions del lloc de treball.

5. Confidencialitat

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.

Tota la documentació que es generi al llarg del servei a través de la plataforma DRAG, és propietat exclusiva de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que l'Ajuntament requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.
- L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Polícia Local

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tinguis coneixement.
- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Cap de la Policia Loc

Sebastià Rodríguez Rodrígr