



Ajuntament de Sallent,
Cabrianes i Cornet

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

"SERVEI DE SUPORT I MANTIMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ DE LA PREFECTURA DE LA POLICIA LOCAL DE SALLENT".



1. INTRODUCCIÓ

Des de l'any 1999 la Prefectura de la Policia Local de l'Ajuntament de Sallent disposa del programa de gestió Policial EUROCOP, amb 14 llicències d'utilització i servei de manteniment. La versió que és pretén actualitzar i implantar és anomenada EUROCOP CUBE amb les següents LLICÈNCIES:

- Llicència bàsica del Sistema Eurocop (Eurocop Basic): Mòdul de Quadrants, Mòdul Croquitzador, Gestió Externa, Policia Judicial, Gestió Interna, Policia Administrativa, Trànsit / Vehicles, Administració de el sistema.
- Nous mòduls de Violència de Gènere; Mediació policial; Policia de proximitat; Sistema d'Intel·ligència Policial; Quadres de comandament; Sistema de generació de memòries, estadístiques, mapes d'incidències, informes, consultes pistes tàctiques.
- Llicència dels mòduls d'integració amb la DGT, Arena, serveis ATEX i integració amb ABSIS, AYTOS, TAO-T.
- 12 Llicències d'Eurocop Mobile per a smartphone
- Servei de migració de dades policials sistema SQL actual

La plataforma tecnològica de l'esmentada implantació és la següent:

- Eurocop Cube: J2EE, HTML i Javascript, i Oracle.
- App Eurocop Mobile: Sistema Operatiu Android.

2. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte de la present contractació és el "SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ DE LA PREFECTURA DE LA POLICIA LOCAL DE SALLENT", de l'eina informàtica EUROCOP. Aquest objecte es desglossa en els següents serveis:

1. Manteniment, suport i actualització de l'eina informàtica.
2. Assistència i suport a administradors i usuaris.
3. Formació.
4. Llicències.
5. Desenvolupaments.



6. Serveis addicionals.

3. ABAST

3.1 Manteniment, suport i actualitzacions de l'eina informàtica EUROCCP

Aquests serveis es refereixen al correcte manteniment de la versió actual del sistema implantat a la Prefectura de la Policia Local de Sallent, així com l'actualització a noves versions que per l'avanç de la tecnologia vagin sortint, amb la finalitat que aquestes es trobin permanentment actualitzades. Aquestes versions seran totalment compatibles amb les versions anteriors, tenint les mateixes característiques funcionals i millores que es vagin incorporant. Aquestes actualitzacions poden venir determinades per:

- Iniciativa del fabricant, per tal de millorar les prestacions de l'aplicació existent o bé corregir defectes detectats en la mateixa.
- Per suggeriments i / o millores que la Prefectura de la Policia Local de Sallent pugui proposar pels mòduls contractats. En la mesura del possible s'intentarà realitzar aquestes propostes per a futures versions, sempre que aquests canvis no entrin en conflicte amb els altres programaris i usuaris del sistema.
- Necessitats d'adaptar l'aplicació a les modificacions legals que es produeixin. En aquest supòsit, s'actualitzaran les aplicacions objecte d'aquest servei, en un termini suficient per garantir la correcta operativitat de la norma modificada.

3.2 Assistència i suport a administradors i usuaris

El servei d'assistència, suport i suport als administradors i usuaris té per objecte resoldre qualsevol dubte que pugui plantejar-se i prestar suport en relació amb la utilització de l'aplicació. Haurà de cobrir el següent abast:

- a) Assessorament i suport tècnic que pot ser de forma telefònica, fax, correu electrònic o via web d'atenció a client, destinada per a tal efecte.
- b) L'horari d'atenció serà de 8:30 a 18:30 de dilluns a dijous i els divendres de 8:30 a 14:30. Els mesos d'estiu juliol i agost aquest servei es prestarà de 8:00 a 15:00 hores.
- c) Les incidències seran resoltes pel proveïdor en un termini de 72 hores, comptat des del moment que tingui coneixement, a través dels mitjans habilitats a l'efecte, de l'existència de l'anomalia o error de funcionament.

La gestió d'incidències es durà a terme de la següent manera:



La recepció d'avisos d'incidències es realitza de forma habitual que ja es realitza que es centralitzada, per via telefònica o mitjançant correu electrònic o mitjançant registre a través de la pàgina web de Eurocop (Eurocop.com). El servei d'atenció dirigirà la incidència rebuda a el recurs assignat per a la resolució de les mateixes, dins dels horaris descrits.

El registre de la incidència té com a objectiu el control dels compromisos adquirits en la contractació del servei, al temps que permet l'avaluació de la qualitat del servei prestat.

El registre de la mateixa porta associat la data i hora d'entrada, així com referència de la ubicació de la incidència i descripció de la mateixa, assignant-li un número de referència. Per a això s'utilitzaran els formats que per a tal fi s'utilitza el CDN (Centre Nacional d'Dispatch), que es descriu a continuació.

El CDN, està basat en la utilització d'un sistema telefònic Call Center amb atenció de 8x5, hores d'oficina i mitjançant registre on-line de la incidència durant 365 dies a l'any. Associada a el desenvolupament d'aquest servei s'utilitzarà una eina informàtica que permetrà dur a terme les següents activitats:

- Obertura automàtica d'incidències.
- Realitzar un seguiment de l'estat en què es troben les incidències.
- Escalar l'atenció de les incidències entre diferents departaments.
- Descripció de les actuacions fins a la solució de la incidència.
- Tancament de les incidències.
- Realitzar diferents consultes estadístiques sobre el conjunt de les incidències ateses.
- Agrupació d'incidències per diferents criteris de selecció
- Agrupació d'incidències per terminis temporals.
- Agrupació d'incidències en funció de l'estat de les mateixes, és a dir, incidències obertes o tancades, incidències escalades a un departament concret, incidències fora de data etc.

3.3 Llicències

S'inclou en l'abast del contracte les següents llicències durant el període de vigència de la mateixa:

- 13 Llicències Eurocop CUBE Basic. Llicència bàsica del Sistema Eurocop (Eurocop Basic): Mòdul de Quadrants, Mòdul Croquitzador, Gestió Externa, Policia Judicial, Gestió Interna, Policia Administrativa, Trànsit / Vehicles, Administració de el sistema.
- 13 Llicències Nous mòduls de Violència de Gènere; Mediació policial; Policia de proximitat; Sistema d'Intel·ligència Policial; Quadres de comandament; Sistema de generació de memòries, estadístiques, mapes d'incidències, informes, consultes pistes tàctiques



- Llicència dels mòduls d'integració amb la DGT, Arena, serveis ATEX i integració amb ABSIS, AYTOS, TAO-T.
- 13 Llicències d'Eurocop Mobile per a smartphone
- 4 Llicències Eurocop ID ANPR
- 4 Llicències Eurocop ID Lector

3.4 Desenvolupaments

S'inclou en l'abast del contracte una bossa d'hores anuals destinades a desenvolupaments per a la integració de Eurocop amb nous sistemes d'informació.

4 PLA DE TREBALL

El contracte tindrà una durada 4 anys, comptats a partir de l'endemà de la signatura del mateix, sense possibilitat de pròrroga.

El pla de treball inicial i els primers objectius a complir s'establiran en la reunió de llançament del projecte i serà consensuat per part de l'empresa adjudicatària i la Direcció de el Projecte per part de la Prefectura de la Policia Local de Sallent.

5 EQUIP DE TREBALL

El licitador haurà de proposar un equip de treball constituït pel nombre d'integrants que estimi necessari per a les funcions descrites, així com per a l'adequat compliment dels objectius perseguits en el present plec. Aquest equip haurà d'aportar coneixement i experiència contrastada en la matèria objecte de contractació.

6 CONDICIONS GENERALS

6.1 Transferència tecnològica i resultat dels treballs

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'adjudicatària es compromet a facilitar en tot moment a les persones designades per la Prefectura de la Policia Local de Sallent a aquests efectes la informació i documentació que aquesta sol·liciti per disposar d'un ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzats per resoldre'ls.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els procediments adequats a cada tipus d'intervenció, els quals hauran de ser consensuats i autoritzats per la Prefectura de la Policia



Local de Sallent. Qualsevol document o informe relacionat amb els serveis objecte de el contracte serà lliurat preferentment en format electrònic.

Tots els documents i resultats dels treballs realitzats en el marc de el present contracte, incloent qualsevol programa desenvolupat, seran propietat de la Prefectura de la Policia Local de Sallent que podrà exercir el dret d'exploació per qualsevol dels seus centres.

L'empresa adjudicatària podrà fer ús dels mateixos com a referència o com a base de futurs treballs, sempre que compti amb l'autorització expressa per escrit de l'Ajuntament.

6.2 Confidencialitat i protecció de dades

Totes aquelles dades relacionats amb l'activitat de l'empresa licitadora que hagi de subministrar a l'adjudicatari per a la realització dels serveis convinguts, s'entenen confidencials i quedaran si escau, sota custòdia de la mateixa, qui haurà de salvaguardar la identitat i el secret d'aquestes informacions, així com donar la utilització exclusiva per al que s'han facilitat. Tots els col·laboradors de l'adjudicatari estan obligats no només a el secret professional més absolut, sinó també a la neutralitat i màxima discreció davant el personal de la Prefectura de la Policia Local de Sallent. Tota la informació proporcionada o confiada als mateixos, així com totes les converses en què participin, seran considerades com estrictament confidencials.

Així mateix,

- Únicament tractarà les dades de caràcter personal a què tingui accés conforme a les instruccions de la Prefectura de la Policia Local de Sallent i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent.
- Un cop complerta la prestació contractual, l'adjudicatari destruirà o, si Ajuntament així ho sol·licita, ha de tornar a la Prefectura de la Policia Local de Sallent les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés, així com qualsevol suport o document en què consti alguna d'aquestes dades de caràcter personal objecte de tractament, en el format i les condicions en què es troben en la data de la resolució.

Per tant, l'empresa adjudicatària resta obligada a l'acompliment de les disposicions establertes en la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, així com 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016) i normativa vinculada o relacionada.

Així mateix, l'adjudicatari accepta de forma expressa, respectar, assumir i executar les obligacions o accions pertinents i necessàries que es derivin de la Política de Seguretat de



Sistemes d'Informació vigents a la Prefectura de la Policia Local de Sallent, de les millors pràctiques en el mercat, així com de directives de seguretat, normatives, etc., en les actuacions que desenvolupin o executin en l'àmbit de la Prefectura de la Policia Local de Sallent, amb la finalitat de garantir la seguretat dels Sistemes d'Informació, i de les dades i informacions a què tinguin accés per a l'execució de l'objecte d'aquest contracte. L'adopció d'aquestes accions o mesures implica, no només el respecte i adaptació a les mesures, controls i procediments de la Prefectura de la Policia Local de Sallent i l'ajuntament, sinó també la garantia, i si escau adopció de les mesures de seguretat necessàries en els propis sistemes d'informació de l'entitat adjudicatària o contractista que garanteixin a l'Ajuntament, que aquesta entitat compleix o ostenta un estàndard mínim de seguretat.

6.3 Garantia

L'adjudicatari haurà de garantir, pel període que s'estableixi en el plec de clàusules administratives, el resultat dels treballs derivats de la present contractació relacionats amb les activitats d'actualització i manteniment dels sistemes, obligant-se a fer els canvis necessaris per solucionar les deficiències detectades.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors o fallades ocults que es posin de manifest en els treballs realitzats. Els serveis originats com a conseqüència de la correcció d'errors hauran de realitzar-se de conformitat amb el que exigeix en aquest plec.