

Codi Segur de Verificació: 813c1f6c-09ff-4bf0-85b5-c541f7e8b0d2
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 2041131
Data d'impressió: 01/04/2025 11:32:50
Pàgina 1 de 10

SIGNATURES
1.- SERGIO GIMENEZ TEVAR (TCAT), 31/03/2025 08:40
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 31/03/2025 21:18



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CESSIÓ DEL DRET D'ÚS DEL PROGRAMARI DRAG PER A LA GESTIÓ DE LA POLICIA LOCAL I SERVEIS COMPLEMENTARIS

CO2025024SI

Març 2025

Codi Segur de Verificació: 813c1f6c-09ff-4bf0-85b5-c541f7e8b0d2
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 2041131
Data d'impressió: 01/04/2025 11:32:50
Pàgina 2 de 10

SIGNATURES
1.- SERGIO GIMENEZ TEVAR (TCAT), 31/03/2025 08:40
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 31/03/2025 21:18



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la cessió del dret d'ús de la llicència del programari anomenat DRAG per a la gestió de cossos de policia i vigilància municipal amb tots els costos associats a la infraestructura tecnològica, incloent servidors, amb nombre il·limitat de persones usuàries,

També inclou els serveis següents:

- Tecnologia Cloud Nativa, en modalitat SaaS
- Realització i custòdia de còpies de seguretat
- Manteniment normatiu, preventiu, evolutiu i correctiu del servei
- Atenció i suport a les persones usuàries
- Manteniment i actualització d'integracions

2. NECESSITATS A SATISFER

L'Ajuntament de Sant Joan Despí va adquirir el 2021 el programari DRAG per la gestió de cossos de policia i vigilància municipal.

És una aplicació web que no requereix de cap instal·lació a l'ordinador i alhora permet treballar amb dispositius mòbils (tauletes i telèfons).

Aquesta eina de gestió policial està adaptada a tecnologies actuals amb la finalitat d'atendre aspectes relatius a la seguretat ciutadana, relacionats amb el trànsit, aspectes judicials, policia administrativa, serveis generals i recursos humans i materials, entre d'altres i que satisfà plenament aquestes necessitats.

És essencial continuar disposant sense interrupció de l'ús d'aquesta aplicació que és una eina indispensable per a què el servei de Policia Local desenvolupi l'activitat que li és pròpia de la manera més eficaç i àgil possible, així com per a la gestió interna del COS.

En aquests moments i donat el context de la situació actual, l'Ajuntament de Sant Joan Despí no es pot enfrontar a un escenari que no sigui la renovació del servei de manteniment d'aquest aplicatiu absolutament necessari per portar a terme serveis essencials pel compliment de fins institucionals de l'Ajuntament, en concret de la Policia Local, ja que no es disposa de recursos ni materials ni humans per fer front a una nova implementació i posada en marxa.

Aquest servei es va adjudicar a l'empresa DRAGCLIC SL, aleshores titular legal del programari informàtic, per Resolució d'alcaldia núm. 20210001001238 de data 05.05.2021, per un període de 4 anys.

Per Resolució d'alcaldia núm. 20210001003034 de data 10.11.2021 es va aprovar una modificació amb un increment del preu total final resultant de 30.173,77 € IVA inclòs, per ampliar funcionalitats.

Codi Segur de Verificació: 813c1f6c-09ff-4bf0-85b5-c541f7e8b0d2
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 2041131
Data d'impressió: 01/04/2025 11:32:50
Pàgina 3 de 10

SIGNATURES
1.- SERGIO GIMENEZ TEVAR (TCAT), 31/03/2025 08:40
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 31/03/2025 21:18



En data 20.01.2025, mitjançant registre d'entrada E2025002040, la societat ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN SA, amb NIF A50878842, va comunicar a l'Ajuntament que havia dut a terme un procés de fusió per absorció de l'empresa DRAGCLIC SL i aportava, entre d'altra documentació, l'escriptura de fusió per absorció, subscripta davant el Notari de Saragossa, Sr. Luis Ignacio Leach Ros, en data 4.12.2024 i número de protocol 2265.

Davant aquest fet, l'Ajuntament de Sant Joan Despí per Resolució d'alcaldia núm. 20250001000641, de data 11.03.2025, es va donar per assabentat i conforme a la subrogació de la persona jurídica resultant de la fusió per absorció, ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN SA en els drets i obligacions derivats del contracte adjudicat en data 05.05.2021 a DRAGCLIC SL.

ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN SA aporta el certificat d'exclusivitat sobre la propietat del software "Drag".

Aquesta nova persona jurídica ha modificat la modalitat de la contractació, que ja no es basa en els mòduls i/o funcionalitats del DRAG, sinó en funció de les dades poblacionals de l'entitat contractant.

En aquest procediment d'adjudicació no existeix possibilitat de concurrència.

3. SUBMINISTRAMENT

El programari ha de tenir les característiques mínimes següents:

- Persones usuàries il·limitades. La instal·lació actual al servei de Policia Local compta amb llicències per a tot el personal adscrit al cos en qualsevol terminal fix o mòbil que la prefectura determini sempre que compleixin els requisits tècnics del nostre programari.
- El programa i la base de dades associades s'allotjarà en Cloud. S'haurà de poder acreditar en tot moment la ubicació dels servidors en els quals es gestionen i emmagatzemen les dades, així com la ubicació dels servidors en els quals es realitzen les còpies de seguretat.
- L'adjudicatària ha de garantir l'espai d'allotjament necessari per emmagatzemar tota la informació durant tota la vigència del contracte.

Els servidors han de complir els requisits següents:

- Han d'estar allotjats dins de la Unió Europea (UE).
- Han d'estar dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia de la prestació puguin requerir en cada moment.
- 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.
- Es comptarà amb un centre de dades amb redundància en una segona ubicació geogràfica de la UE per garantir la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.



4. PRESTACIONS I FUNCIONALITATS

4.1. L'aplicatiu DRAG permet i garanteix la gestió del servei de Policia Local en els següents mòduls en el qual està estructurat, que amb caràcter enunciatiu i no limitatiu són els següents:

Serveis: Registres de les novetats diàries, planificació de serveis futurs i gestió d'efectius en temps real. Sistema d'alerta ciutadana.

Polícia Administrativa: En compliment amb les ordenances municipals, suport a l'ajuntament i amb altres organismes públics.

Polícia Judicial: Registre de les actuacions en col·laboració amb els òrgans judicials.

Trànsit: Registre de tot el referent a sinistres, disciplina viària, croquis, denúncies, grua, dipòsits de vehicles, talls de via pública, etc.

Recursos Humans: Gestió de quadrant dels efectius amb possibilitat de accés de cada usuari amb la seva informació personal i incidències laborals.

Recursos Materials: Gestió i control intern de les armes, vestuari i vehicles policials.

Geolocalització: Eines de gestió geogràfica, posicionament GPS, definició de perímetres, per gestió del territori d'actuació.

Arxiu: Registre de subjectes-persones, vehicles i entitats-enllaçats i relacionats amb la resta de mòduls del programari.

4.2. El software compta amb les funcionalitats, entre d'altres, següents:

- Models de plantilles per a tot tipus de procediments (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.).
- Sistema DRAG Alert (permet als comerços i persones vulnerables comunicar situacions d'emergència a través d'un botó de pànic).
- 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.).

Actualment, el software disposa de guia de carrers de la població de Sant Joan Despí incorporada a la base de dades de la Policia Local i documents incorporats al programa amb el logotip del cos (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.).

Codi Segur de Verificació: 813c1f6c-09ff-4bf0-85b5-c541f7e8b0d2
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 2041131
Data d'impressió: 01/04/2025 11:32:50
Pàgina 5 de 10

SIGNATURES
1.- SERGIO GIMENEZ TEVAR (TCAT), 31/03/2025 08:40
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 31/03/2025 21:18



4.3. INTEGRACIONS

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

L'adjudicatària ha de posar a disposició de l'Ajuntament un servei web service o similar per garantir una integració de dades total amb els diferents programaris que hagi d'actuar l'aplicació informàtica.

L'adjudicatària durà a terme les integracions que es relacionen sense ànim exhaustiu ni limitatiu:

- Integracions amb Gestiona: registre, expedients, signatura electrònica, tasques, tercers, carrer, etc. Desplegament progressiu durant el 2025.
- Integracions amb sistemes del sector públic i judicial: DGT, Lexnet, etc.
- Integracions amb les xarxes de telecomunicacions per a la geolocalització de les emissores: TETRA, Xarxa RESCAT, etc.
- Connexió amb sistemes d'intercanvi i cessió de dades amb altres Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat i Cossos de policia local.
- Connexió directa via WebService amb la plataforma de la Diputació de Barcelona per tal de permetre en el mateix moment de realitzar la denúncia generar el número d'expedient sancionador i el corresponent codi de barres per fer el pagament.

4.4. FORMACIÓ

S'ha de mantenir una formació continuada de les persones usuàries, tant de la Policia Local com dels tècnics del departament de Sistemes d'Informació, si aquests ho consideren necessari.

També s'haurà de facilitar la formació necessària als i les noves agents que s'incorporen a la Policia Local.

La formació podrà ser en format presencial, a les instal·lacions que l'Ajuntament determini, o telemàtiques.

Com a mínim, un cop a l'any, s'haurà de programar un curs de formació presencial, amb temps per consultoria, per explicar de forma detallada les novetats de la plataforma i realitzar una revisió del seu funcionament general i de detall de cadascuna de les funcionalitats incloses, així com de l'operativa de funcionament.

El contractista mantindrà actualitzada i en línia la documentació funcional i manuals de l'ús dels programes, així com tècnica de configuració i integració amb altres sistemes.



5. SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment proporcionarà suport tècnic per a la resolució d'incidències en el funcionament de l'aplicació, l'atenció a les persones usuàries autoritzades, així com l'adaptació contínua a les novetats tècniques o legislatives que es puguin produir.

L'adjudicatària ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest Centre de Suport, amb atenció per avaries o consultes urgents les 24 hores, els 365 dies de l'any.

5.1. MANTENIMENT EVOLUTIU I NORMATIU:

- Oferir un servei d'actualitzacions gratuït del programari durant el període de vigència del contracte, ja sigui per adaptacions normatives, millores tecnològiques aplicables, com a la pròpia resolució d'incidències que sorgeixin en l'execució del programari. A més, ha de garantir en tot moment que l'última versió del programari estigui instal·lada.
- Realitzar les operacions necessàries per a l'actualització i inclusió dels nous continguts, noves funcionalitats, millores sobre les funcionalitats actuals i canvis derivats de modificacions de caràcter legal i estudiar els suggeriments de la Prefectura i/o dels tècnics informàtics municipals designats a l'efecte.
- Les noves funcionalitats o mòduls de gestió resultants del manteniment evolutiu i normatiu, han d'estar disponibles en el programari policial amb anterioritat a la seva data d'entrada en vigor (en el cas que fossin conseqüència de canvi normatiu).
- Les modificacions que es produeixin com a conseqüència de les operacions de manteniment evolutiu i normatiu, han de ser objecte d'avís previ en el qual es detallin els eventuais possibles canvis o nous requisits pel que es refereix a infraestructura de sistemes.

5.2. MANTENIMENT CORRECTIU:

- Hi ha d'haver la monitorització dels servidors 24 hores al dia i tots els dies de l'any per respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.
- L'adjudicatària ha de realitzar totes les operacions necessàries per corregir el funcionament incorrecte de l'aplicació durant el període de vigència del contracte.
- Els treballs de manteniment correctiu que NO impossibilitin el funcionament de l'objecte:
 - S'hauran de realitzar en la franja horària que va des de les 00:00 fins a les 07:00 hores i sempre avisant a la Policia Local com a mínim 48 hores abans.



- La seva posada en producció es durà a terme segons s'acordi entre les parts en funció de les circumstàncies, procurant que el servei estigui totalment operatiu de forma ràpida i causant el menor nombre d'inconvenients possibles.
- La prioritat la indicarà l'Ajuntament en funció de la importància o gravetat de la incidència.

Acords de nivell de Servei (SLA):

Incidències no crítiques:

- Temps de resposta màxima: 4 hores
- Temps de resolució màxima: 1 dia hàbil

Incidències crítiques:

- Temps de resposta màxima: 1 hora
- Temps de resolució màxima: 4 hores

Les **incidències crítiques** afecten l'operativa de l'aplicació de manera que impedeix la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant el servei i l'exercici de les funcions de la Policia Local.

El seu còmput és:

- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'adjudicatària l'existència d'una incidència fins que aquesta comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'adjudicatària l'existència d'una incidència fins que aquesta facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

5.3. MANTENIMENT PERFECTIU I PREVENTIU

L'adjudicatària durà a terme totes les accions necessàries per millorar la qualitat interna del programari subministrat en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

5.4. CÒPIES DE SEGURETAT:

L'adjudicatària mantindrà i revisarà les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.

El backup es realitzarà dos vegades al dia, garantint una recuperació de dades de com a mínim 30 dies.

Igualment serà l'encarregada de la restauració d'aquesta còpia per la posada en marxa del servei mentre estigui vigent el contracte.



6. SUPORT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA

L'adjudicatària garantirà el bon funcionament del programari, així com el suport i l'assistència tècnica que sigui necessària per restituir el normal funcionament.

L'adjudicatària monitoritzarà 24 x 7 x 365 els servidors i serveis per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi la correcta execució del programari, així com de possibles atacs o intents d'intrusió no autoritzat.

Suport i assistència tècnica:

Resposta tècnica remota immediata a les incidències per avaries o consultes urgents les 24 hores els 365 dies de l'any.

Resposta tècnica a la resolució d'incidències i suport els dies laborables de 8 a 15 hores, (telefònic i xat en línia).

7. MESURES DE SEGURETAT

Les obligacions contingudes en aquesta clàusula tenen naturalesa d'essencial.

L'adjudicatària haurà de:

- Disposar d'un sistema d'autenticació dels usuaris en dos passos (2FA) mitjançant diferents sistemes (físic i digital) per assegurar la identitat de la persona usuària que hi accedeix.
- En el supòsit que la clau s'introdueixi erròniament 3 vegades consecutives cal que el propi sistema bloquegi l'usuari/usuària. En aquests casos el programa també ha de permetre poder recuperar la clau d'accés de forma segura i automàtica.
- Registrar tots els moviments realitzats per cada persona usuària, incloent intents d'accés infructuosos que es puguin produir. Aquestes traces d'auditoria permetran un control exhaustiu i integrat de les operacions que es realitzin sobre el programari policial.
- 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.
- Disposar d'un sistema d'ocultació per garantir la seguretat de la seva IP pública.
- L'administració dels perfils ha d'estar centralitzada en una figura (administrador de perfils) associada a una o diverses persones dins de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, que seran responsables de l'assignació, modificació i/o denegació de permisos d'accés a les persones usuàries del programari policial.

Codi Segur de Verificació: 813c1f6c-09ff-4bf0-85b5-c541f7e8b0d2
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 2041131
Data d'impressió: 01/04/2025 11:32:50
Pàgina 9 de 10

SIGNATURES
1.- SERGIO GIMENEZ TEVAR (TCAT), 31/03/2025 08:40
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 31/03/2025 21:18



L'adjudicatària ha de disposar de les mesures preventives següents:

- Mesures preventives davant d'intents de peticions massives al servidor on es troba allotjat el programari (atacs DDoS).
- Mesures preventives i automatitzades per evitar intents d'accés al programari per part de robots sense intervenció de l'usuari (Captcha).
- Mesures preventives i automatitzades davant d'intents massius de login per accedir al programari.

El programari i l'entorn web utilitzat han de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), amb categoria Alta.

Obligacions a complir en matèria de seguretat:

- L'adjudicatària haurà de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la que posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis de manteniment d'aquests servidors.
- Comunicarà qualsevol canvi que es produeixi, durant el termini d'execució del contracte, sobre els servidors i el seu manteniment.

8. COORDINACIÓ

L'Ajuntament designarà un responsable funcional (Policia Local) i un responsable tècnic del contracte (Sistemes d'Informació) que seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el Centre de Suport de l'adjudicatària.

L'adjudicatària haurà de designar un responsable tècnic del contracte i del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual/funcional como de tipus informàtic.

En cas que calgui aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb el responsable tècnic municipal del contracte per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte, així com ser comunicades amb antelació a les persones usuàries afectades.

Pel canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, del nucli del sistema informàtic, etc., caldrà planificar-les adequadament amb el responsable tècnic municipal del contracte per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

Els treballs seran realitzats per l'equip de treball de la contractista, ja sigui en les seves pròpies dependències, com en les dependències municipals detallades en aquest Plec, quan es faci necessari el desplaçament.

A l'efecte, l'adjudicatària haurà d'adscriure el personal tècnic qualificat per les tasques a realitzar en el present contracte. En cap cas, es podrà al·legar com a causa del



retard o de treballs negligents o incorrectes en l'execució del servei, la insuficiència de la plantilla necessària per a la correcta prestació del servei.

Serà a càrrec de l'adjudicatària el desplaçament del personal tècnic necessari que impliqui les prestacions de manteniment i formació.

9. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Qualsevol informació confidencial revelada per l'Ajuntament de Sant Joan Despí a l'adjudicatària durant la vigència del contracte es mantindrà amb caràcter estrictament confidencial pel receptor, comproment-se a utilitzar-la únicament per la finalitat per la qual li va ser revelada, excepte imperatiu legal.

L'adjudicatària es compromet a guardar la màxima reserva i secret sobre la informació classificada com a confidencial.

Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la que l'adjudicatària accedeixi en virtut del contracte de serveis a prestar per part de l'empresa, especialment la informació i dades pròpies de l'Ajuntament de Sant Joan Despí a les quals hagi accedit o accedeixi durant l'execució. Queden exceptuats de l'anterior concepte les dades que siguin públiques.

L'obligació de confidencialitat recollida al contracte tindrà caràcter indefinit, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la seva finalització, per qualsevol causa, de la relació entre les parts.

L'adjudicatària serà responsable de què el seu personal, col·laboradors i en general, totes les persones que tinguin accés a la informació confidencial i als fitxers de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, respectin la confidencialitat de la informació, així com les obligacions relatives al tractament automatitzat de dades de caràcter personal. Per tant l'adjudicatària realitzarà quantes advertències i subscriurà tants documents com siguin necessaris amb aquestes persones amb la finalitat d'assegurar el compliment de tals obligacions.

Atès que per executar els serveis objectes d'aquest contracte l'adjudicatària ha de poder accedir a les dades que tracta l'Ajuntament de Sant Joan Despí, s'haurà de formalitzar un encàrrec de tractament en els termes de l'article 28.3 del RGPD.

A la data de la signatura electrònica.

L'Inspector en cap de la Policia Local, Sergio Giménez Tévar

El Cap del departament de Sistemes d'Informació, Miguel Ramírez Jiménez