

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE
NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT DE LLICÈNCIA D'ÚS, MANTENIMENT I
ACTUALITZACIONS DEL PROGRAMARI POLICIAL "DRAG".**



ÍNDEX

1.Objecte del contracte	3
2.Antecedents	3
2.1 Necessitats a satisfer	3
3.Termini de lliurament	3
4.Requisits	4
4.1 Requisits generals	4
4.2 Requisits de formació i consultoria	6
Formació contínua	6
4.3 Requisits tecnològics.....	6
4.3.1 Centre de procés de dades	6
4.3.2 Disponibilitat i rendiment	7
4.3.3 Entorn tecnològic.....	7
4.5 Requisits Integracions	8
5.Funcionalitats.....	8
5.1 Funcionalitats genèriques.....	8
5.2 Accés a dades i seguretat	9
5.3 Funcionalitats específiques	9
Portal de l'agent.....	9
6. .Garantia, servei de suport i de manteniment	9
6.1 Garantia.....	9
6.2 Servei de suport i de manteniment integral	10
6.3 Incidències crítiques i temps de resposta i resolució	11
6.4 Penalitzacions per incompliment dels SLA.....	12
6.4.1 Incidències crítiques	12
6.4.2 Incidències no crítiques.....	12
7. Propietat de les dades.....	13
8. Confidencialitat i portabilitat de les dades.....	13
9. Equip del projecte	14



1.Objecte del contracte

L'objecte del plec és establir les prescripcions tècniques que regiran l'adjudicació del contracte dels serveis de manteniment i suport de les aplicacions informàtiques app DRAG online.

L'objecte del contracte també inclou els serveis següents:

- a) La seva integració amb altres sistemes externs: DGT, Xarxa Rescat i WTP.
- b) Integració amb funcionalitats del programari GESTIONA.
- c) Servei de manteniment integral: correctiu, evolutiu i preventiu.
- d) Servei de suport a l'usuari.
- e) La formació continua.
- f) Les llicències seran per dret d'ús per tot el personal de la Policia Local d'Arenys de Mar i per aquells usuaris que determini prefectura, en la modalitat SaaS.

El contracte definit té la qualificació de contracte administratiu de serveis, d'acord amb l'article 17 de la LCSP.

L'objecte del contracte no es divideix en lots, a l'efecte de la seva execució, de conformitat amb l'article 99.3 de la LCSP, atès que la realització independent de les diverses prestacions dels serveis dificultaria la correcta execució del contracte des del punt de vista tècnic.

2.Antecedents

2.1 Necessitats a satisfer

L'Ajuntament d'Arenys de Mar disposa dels programaris informàtics del Sistema de Gestió Policial app DRAG online. (d'ara en endavant, DRAG).

Es considera que el servei només el pot prestar l'empresa DRAGCLIC, SL ja que disposa de la propietat intel·lectual dels software. Els software descrits precisen d'un manteniment i actualització constant pels canvis normatius i pels derivats de les innovacions tecnològiques. Així mateix, l'operativa diària fa necessari disposar d'un servei de suport i d'assessorament que té per objectiu facilitar la gestió informatitzada del departament de policia local.

A més, el Drag s'integrarà al programa de gestor d'expedient que actualment està en funcionament a l'Ajuntament, el Gestiona, de manera que formaran un únic sistema de tractament de dades.

3.Termini de lliurament

El servei, amb totes les seves funcionalitats, haurà d'estar totalment operatiu en el moment de la formalització del contracte.



4.Requisits

4.1 Requisits generals

El contractista estarà obligat, com a mínim, a prestar les funcionalitats següents.

Es proposa l'agrupació de les diferents funcionalitats en els mòduls següents, essent possible que el licitador pugui presentar en la seva oferta una organització alternativa, però en tot cas haurà de contenir totes i cadascuna de les funcionalitats enumerades a continuació:

1. Serveis.
 - 1.1. Registre i anotació.
 - 1.1.1. Actuacions i intervencions.
 - 1.1.2. Planificacions.
 - 1.1.3. Visites
 - 1.2. Telealarmes i teleassistències.
2. Arxiu.
 - 2.1. Persones.
 - 2.2. Entitats, Comerços i empreses.
 - 2.3. Vehicles.
 - 2.4. Animals.
 - 2.5. Carreró.
 - 2.6. Gestió de dades relacionades.
 - 2.7. Fets vinculats
3. Trànsit.
 - 3.1. Accidents.
 - 3.2. Croquis.
 - 3.3. Denúncies trànsit (Integrat amb WTP – Diputació de Barcelona)
 - 3.4. Grua.
 - 3.5. Dipòsit de vehicles.
 - 3.6. Talls i ocupacions de via pública
 - 3.7. Vehicles abandonats.
 - 3.8. Guals
4. Policia Administrativa.
 - 4.1. Actes administratius.
 - 4.2. Registre de documents.
 - 4.3. Objectes trobats.
 - 4.4. Gestió de continguts.
5. Policia Judicial.
 - 5.1. Llibre-registre d'atestats.
 - 5.2. Custòdia de detinguts.
 - 5.3. Identificacions.
 - 5.4. Citacions judicials i altres comunicacions.
6. Recursos Humans.
 - 6.1. Personal.



- 6.2. Notificacions.
- 6.3. Llicències i absències.
- 6.4. Treballs extraordinaris.
- 6.5. Quadrants de servei.
- 6.6. Plusos
- 6.7. Canvi de torn.
- 6.8. Ajust horari.
- 6.9. Serveis mínims.
- 7. Recursos Materials.
 - 7.1. Gestió d'armes.
 - 7.2. Gestió d'uniformitat, material o vestuari.
 - 7.3. Vehicles.
- 8. Geolocalització.
 - 8.1. DRAGPoint
 - 8.2. Perímetres
- 9. Eines de configuració del sistema.
 - 9.1. Vídeos
 - 9.2. Preguntes freqüents
 - 9.3. Gestió de continguts
 - 9.4. Cursos
 - 9.5. Terminals mòbils
 - 9.6. Documents personalitzats
 - 9.7. Automatitzacions
- 10. Supercerdador

El sistema objecte del contracte no tindrà cap limitació a nivell de volum de base de dades emmagatzemada, de consum de recursos TIC o de còpies en el format SaaS. Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars. No es requerirà cap llicenciamnt ni programari addicional per les funcionalitats requerides per aquest plec.

Per tots els mòduls que integren el sistema, el licitador haurà de proporcionar un nombre de llicències il·limitat de dret d'ús i accés, en qualsevol terminal fix o mòbil d'acord amb les indicacions tècniques del programari.

El servei serà en la modalitat SaaS (Software as a Service), que inclourà:

- a) Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any.
- b) Manteniment de les còpies de seguretat (retenció 45 dies).
- c) Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- d) Manteniment evolutiu: en funció de l'evolució de les necessitats funcionals del servei de la Policia Local i de les possibles adequacions normatives.
- e) Totes les llicències necessàries de servidor.

La URL d'accés a l'aplicació sempre es produirà mitjançant el protocol HTTPS, garantint el xifrat de les comunicacions. L'accés a l'aplicació mitjançant navegador només es permetrà per a IP registrades. En el cas de l'accés des de dispositius mòbils, el sistema



mantindrà un registre de dispositius habilitats, i negarà l'accés a dispositius mòbils que no estiguin donats d'alta al sistema amb una clau única.

4.2 Requisits de formació i consultoria

Formació contínua

Caldrà que la plataforma disposi dins del propi sistema d'un mòdul de formació contínua, on es publicaran formacions en format de videotutorial. En aquestes vídeos s'explicaran detalladament les funcionalitats dels mòduls que componen el sistema de gestió.

Adicionalment l'empresa adjudicatària haurà de disposar de sessions formatives per mantenir una formació continuada del funcionament del programa mentre duri la vigència del contracte, ja sigui com a repàs de les seves prestacions actuals, com per detallar les noves actualitzacions:

- Formadors: Caldrà indicar si els formadors seran personal intern o extern.
- Dates previstes de celebració de cada curs: Consensuades amb la prefectura de la Policia Local d'Arenys de Mar.

4.3 Requisits tecnològics

4.3.1 Centre de procés de dades

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

- a) 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.
- b) Servidors ubicats en la Unió Europea (UE).
- c) Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació, així com de possibles atacs o intents d'intrusió no autoritzat.
- d) Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.
- e) El backup es realitzarà una vegada al dia, garantint una recuperació de dades de com a mínim 45 dies.
- f) 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.
- g) El centre de dades disposarà de redundància en una segona ubicació geogràfica a més de 500 km del principal, dins de la UE, amb les mateixes característiques que el principal i redundància activa.
- h) El centre de dades haurà de complir les obligacions de la normativa de protecció de dades i ha de disposar de Certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell ALT. Si l'empresa contractista subcontracta el centre de procés de dades, haurà de formalitzar amb aquest el corresponent subencàrrec de tractament.
- i) Caldrà complir amb l'actual normativa de protecció de dades personals i drets digitals.

Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte.

L'adjudicatari garantirà i serà responsable del correcte funcionament del sistema objecte del present plec, en la plataforma descrita, i haurà d'indicar, si fos necessari, els requeriments desitjables per optimitzar el funcionament del sistema.



4.3.2 Disponibilitat i rendiment

Un cop implantats els mòduls i el servei entri en explotació, caldrà garantir les següents disponibilitats:

- APP i Portal Persona Empleada: disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any).
- Resta de mòduls: disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any).

El sistema ha de permetre un treball fluid, de la mateixa manera que ho faria si estigues en modalitat onpremise. La latència del sistema informàtic ha de ser l'adequada per a les funcions interactives. La mesura d'aquesta latència es farà sempre aïllant els components que no són responsabilitat de l'adjudicatari, però si considerant una situació normal de treball en quant a nombre de persones usuàries connectades, tan de l'Ajuntament com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la mateixa infraestructura tecnològica que hi dona suport. Es consideren tres nivells de latència dels que s'estableixen els següents valors màxims:

- A nivell de xarxa IP: resposta a ping entre ordinador de l'Ajuntament i servidors de l'adjudicatari inferior a 50 mil·lisegons.
- A nivell de pàgina web o formulari: descàrrega **total** de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons.
- A nivell intern de pàgina web o formulari: salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon.

4.3.3 Entorn tecnològic

El sistema haurà de ser en **tots els seus mòduls i pantalles 100% responsive**.

Per tal que el sistema tingui la major compatibilitat en tots els navegadors i sistemes operatius, Tots els mòduls de la solució hauran d'estar desenvolupats amb tecnologia web **HTML5**.

El sistema haurà de permetre treballar amb multipantalla sense límit de pestanyes i sense baixar el rendiment per disposar de moltes pantalles/pestanyes obertes alhora.

La solució ha de ser totalment compatible amb:

- Com a mínim les versions més actuals del següents navegadors: **Chrome, Firefox, Safari, Opera i Edge**.
- Com a mínim el següents sistemes operatius d'escriptori i mòbils: **Microsoft, Apple, Linux, IOS i Android**.
- Qualsevol format o tipus de dispositiu mòbil (smartphones i tablets).
- Eines ofimàtiques de **Microsoft Office 365 i Open Office**.

La plataforma disposarà d'una **APP Android nativa** (disponible en Google Play), una **App per iPhone nativa** (disponible en Apple Store), i una App per Windows nativa (disponible al Windows Store). El sistema disposarà de una consola d'autorització de dispositius mòbils/tablets que permeti donar d'alta un dispositiu mòbil Android, Apple, o Windows, i poder donar-lo de baixa en cas de pèrdua o qualsevol incidència. Aquestes APPs es podrà fer servir per totes les persones usuàries sense cap límit de llicenciament i sense cap cost addicional per l'Ajuntament. Les funcionalitats seran les mateixes que les que proporciona la plataforma amb navegador web i que es descriuen en l'apartat de funcionalitats d'aquest plec.

Paral·lelament, caldrà disposar d'una APP Android nativa que cobreixi les necessitats de la funcionalitat DRAGAlert i que, dins el període d'execució del contracte, es disposi també de l'APP d'aquesta funcionalitat també per dispositius iOS.



Tots els llistats del sistema, des de la pantalla de previsualització, s'hauran de poder exportar a format .xls, .docx, .html i PDF. En cap dels casos aquesta exportació haurà de suposar l'adquisició per part de l'Ajuntament d'eines de tercers.

Per a tots aquells documents que es produeixin mitjançant una actuació administrativa automatitzada, l'adjudicatari haurà d'utilitzar un certificat de segell electrònic, que l'Ajuntament proveirà.

Donat que la contractació dels serveis objecte d'aquest plec es realitzen com la contractació de serveis de software (Software as a Service -SaaS-), no es formulen requeriments sobre l'arquitectura global del sistema, llevat dels següents:

- La base de dades que emmagatzemarà les dades i haurà de garantir la integritat, recuperació i disponibilitat del servei i de la informació, permeten la realització de còpies de seguretat i de les traces de les transaccions efectuades.
- En qualsevol cas les llicències de les instàncies de la base de dades es consideraran incloses en el preu del contracte.

4.5 Requisits Integracions

a) La plataforma haurà de permetre la integració amb d'altres sistemes municipals. Per fer-ho disposarà d'una **API** amb el conjunt de serveis accessibles que executin funcionalitats pròpies de l'aplicació. Els mecanismes d'integració del sistema han de contemplar l'ús d'estàndards d'integració XML, SOAP, HTTP, i serveis REST a través de Serveis Web.

b) La base de dades es podrà replicar als servidors de l'Ajuntament amb la periodicitat que determini l'Ajuntament.

c) La plataforma haurà de disposar d'una integració totalment automatitzada amb la **plataforma de la DGT**. Les altes, consultes i totes les dades d'un vehicle s'obtindrà mitjançant PID (Plataforma de Intermediació de Dades) o el sistema que ofereixi; en cas que no es trobi el vehicle dins la base de dades existent. En el cas de vehicles estrangers, el sistema permetrà donar-lo d'alta manualment.

d) El carreró d'Arenys de Mar caldrà que estiguin inserides en el programari. En el cas que no sigui del municipi, el sistema permetrà donar d'alta una adreça manualment.

L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzades i operatives totes aquestes integracions sense cap cost addicional, amb les accions preventives i evolutives que siguin necessàries per canvis de versions o sistemes futurs.

5. Funcionalitats

5.1 Funcionalitats genèriques

El sistema proposat ha de complir amb les següents funcionalitats:

- Ha de ser multiusuari.
- **Totes** les funcionalitats descrites en aquest plec també seran disponibles amb l'APP d'Android, IOS i Windows subministrat per la mateixa empresa.
- Ha de disposar d'una eina que permeti generar informes i guardar-ne de fets de manera senzilla i intuïtiva. Aquests informes han de poder tenir un únic propietari o ser compartits amb altres usuaris. Ha de permetre la generació de plantilles.
- Comptarà amb funcionalitats d'edició de Windows (copiar, enganxar, etc.)



- Ha de permetre la sortida de documents en format Microsoft Excel, Word, PDF, etc. Sempre en les seves versions més actualitzades.
- L'idioma de la interfície ha d'estar disponible, com a mínim en català i castellà.
- Ha de disposar d'un sistema de gestió interna d'avisos i notificacions.

5.2 Accés a dades i seguretat

El programari ha de garantir el compliment de les següents restriccions d'accés sense cap cost afegit per l'Ajuntament:

- Ha de permetre configurar restriccions per usuari a accions de menú (altes, baixes, consultes, modificacions, etc.) i d'accés a dades.
- Ha de disposar de controls identificatius per usuari.
- L'aplicació ha de tenir un sistema de registre d'accessos i ús del sistema que permeti realitzar posteriors auditories de seguretat i compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i ENS. En concret, ha de permetre conèixer les consultes, creació, actualització i eliminació de dades per part dels usuaris del sistema amb diferents nivells de detall segons es configuri el sistema. Per a garantir la seguretat dels terminals mòbils (tauletes o telèfons Android, IOS o Windows) s'assignarà un codi únic d'identificació per a l'activació per part de la mateixa prefectura.
- L'aplicació ha de tenir un sistema de seguretat basat en perfils d'usuaris que podrà gestionar el departament des del servei de la policia local o des del servei de sistemes d'informació.
- El sistema ha de permetre l'autenticació en dos passes (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i/o digitals de Microsoft.
- El sistema ha de controlar i limitar l'accés a terminals mòbils, tablets o ordinadors autoritzats.

5.3 Funcionalitats específiques

Portal de l'agent

Des del portal de l'agent, els agents podran sol·licitar canvis de torns, permisos o informar d'incidències de personal. Aquestes peticions hauran de tenir un workflow d'aprovació pels comandaments corresponents (màxim dos nivells de validació) i la seva aprovació o rebuig serà informat en aquest portal i per correu electrònic a l'interessat.

Mitjançant el portal de l'agent, la Prefectura podrà realitzar la convocatòria de serveis extraordinaris, els agents podran manifestar la seva disponibilitat i el desig de cobrar les hores o sumar-les a la borsa de descans, a partir de la qual la prefectura realitzarà la corresponent confirmació. Aquesta informació s'haurà d'integrar amb els quadrants, per tal que es pugin incorporar com a recursos operatius per als respectius torns de treball, i posteriorment ha de permetre un control dels serveis prestats, així com extreure i integrar aquesta informació.

Aquest portal també disposarà d'un taulell públic i comú per fer comunicats i un sistema de missatges a tots els agents per facilitar les comunicacions i els avisos entre ells.

6. .Garantia, servei de suport i de manteniment

6.1 Garantia

El termini de garantia s'iniciarà a comptar des de l'inici de la prestació del servei de manteniment, que en tot cas, no podrà ser anterior a la implementació dels nous serveis/mòdols del Drag. El període de manteniment legal serà de 3 anys.



6.2 Servei de suport i de manteniment integral

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tota la durada del contracte sense cost addicional per l'Ajuntament d'Arenys de Mar, obligant-se, durant el període, a realitzar gratuïtament correcció d'errors de programa i de funcionalitat que es detectin en l'explotació de l'aplicatiu.

Durant tota la durada del contracte el licitador estarà obligat a realitzar les modificacions i adaptacions de l'aplicatiu que siguin necessàries com a conseqüència de canvis legislatius, sense que això suposi cost addicional per l'Ajuntament d'Arenys de Mar, i dins d'un termini que no afecti de cap manera la gestió o interessos de l'Ajuntament.

L'adjudicatari respondrà de la pèrdua, danys i alteracions que pateixi la informació registrada amb el nou aplicatiu fins a la finalització del període de garantia, llevat que la causa sigui imputable directament a l'Ajuntament d'Arenys de Mar.

S'entendrà com recepció definitiva la signatura per part de l'Ajuntament d'Arenys de Mar de la corresponent acta de recepció del subministrament. La signatura de l'acta de recepció estarà condicionada a la validació dels productes lliurats per part dels responsables de la implantació del projecte.

El suport i manteniment integral ha de realitzar l'assistència tècnica, incloent:

- Les consultes i dubtes en l'ús diari del programari per part de les persones usuàries del sistema.
- **Atenció les 24h als agents.** Addicionalment el sistema haurà de disposar d'un sistema de xat integrat en el propi programari, aquest sistema de xat també ha de permetre de forma integrada l'accés remot a l'equip per oferir el suport necessari.
- Les possibles incidències tècniques generades per el propi sistema.
- Totes les noves versions i actualitzacions del programari.

El suport i manteniment integral durà a terme els corresponents manteniments:

- Correctius: són aquells canvis precisos per a corregir errors del producte software, incloent-hi la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Evolutius: són les incorporacions, modificacions i eliminacions necessàries en el producte pera cobrir l'expansió o canvi en les necessitats de l'usuari.
- Perfectius: són les accions dutes a terme per millorar la qualitat interna de les aplicacions subministrades en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment i eficiència.

L'adjudicatari 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. En horari de 8 a 18 hores de dilluns a divendres.

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el Centre de Suport de l'adjudicatari. Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic 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.



En cas que calgui aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb l'Ajuntament per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació a les persones usuàries afectats.

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

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

6.3 Incidències crítiques i temps de resposta i resolució

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa, o pot causar una interrupció, o una reducció de les funcionalitats de la mateixa. Es troben igualment compresos en aquesta definició aquells comportaments de l'aplicació que, encara que formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereix al menys una intervenció de manteniment d'entre les definides anteriorment.

- Incidències crítiques: es tracta d'incidències que afecten a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions.
- Consultes xat: es tracta d'incidències o consultes que realitzaran els agents directament des de l'eina integrada de xat, i que vindran motivades per una afectació a l'operativa de l'aplicació de manera que impedeixi la continuació del treball normal amb la mateixa, afectant al servei i a l'exercici de les seves funcions i amb la necessitat d'immediateza ja que una persona estarà esperant una resposta.
- Temps de resposta: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa 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.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 1 hora. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 1 dia hàbil. (imperatiu).
- Consultes xat:
 - Temps de resposta màxima: 2 minuts. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 4 hores. (imperatiu).



Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal de Tecnologia amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic 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 como de tipus informàtic.

6.4 Penalitzacions per incompliment dels SLA

6.4.1 Incidències crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació del període d'incompliment si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 1 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 5	50%
De ≥ 5 a < 7	80%
≥ 7	100%

El comptatge d'incidència no resolta serà comptada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 4h. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 10h des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 4 hores primer incompliment, > 8 hores segon incompliment).

6.4.2 Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació del període d'incompliment si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%
De ≥ 15 a < 20	30%
≥ 20	50%

El comptatge d'incidència no resolta serà comptada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 1 dia hàbil. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 3 dies hàbils des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 1 dia hàbils primer incompliment, > 2 dies hàbils segon incompliment, > 3 dies hàbils tercer incompliment).



En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la resolució del contracte per incompliment de servei.

Els imports de les penalitzacions que es puguin imposar, prèvia incoació de l'expedient corresponent en el que es donarà audiència a l'interessat, es faran efectius mitjançant la seva deducció a les factures que s'emetin, d'acord amb a l'art. 194.2 de la LCSP.

7. Propietat de les dades

Les dades tractades en aquest contracte de servei i subministrament, 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 entregarà 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 entregarà 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.

8. Confidencialitat i portabilitat de les dades

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 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.

9. Equip del projecte

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària, i serà coordinat per personal de l'Ajuntament d'Arenys de Mar. Els requisits mínims que hauran complir els integrants de l'equip de treball que designi l'adjudicatari són:

- Consultors implantadors: experiència mínima en 5 projectes demostrables en el subministrament i servei descrit en d'altres Administracions Públiques dins dels darrers 3 anys.
- Direcció del projecte: experiència mínima en 5 projectes demostrables en el subministrament i servei descrit en d'altres Administracions Públiques dins dels darrers 3 anys.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugués 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.

Les persones consultores hauran de disposar de la certificació sènior i tenir una àmplia experiència en l'àmbit que calgui desenvolupar a la jornada. L'empresa subministradora es farà càrrec de totes les despeses que es derivin de les jornades, incloent totes les dietes i desplaçaments.

