

Expedient núm.: X2025000184

Assumpte: Licitació per a la contractació servei manteniment de les càmeres dels punts de detecció i lectura de matrícules de vehicles.

Plec de prescripcions tècniques

Índex

1. Objecte del contracte.....	2
2. Durada del contracte	2
3. Descripció i característiques del servei de manteniment:	2
3.1 Actualització i millora de l'aplicació.....	2
3.2 Portabilitat de les dades	2
3.3 Localització dels processos i les dades	2
3.4 Còpies de seguretat. Salvaguarda de la informació.....	2
3.5 Adaptació als canvis normatius	3
3.6 Punts ubicació càmeres de vídeo vigilància	3
3.7 Classificació de la gravetat de l'avaria.....	3
3.8 Temps de resposta en resoldre incidències:.....	4
3.9 Manteniment preventiu.	4
3.10 Manteniment correctiu.	6
4. Obligacions de l'adjudicatari:.....	6
5. Penalitzacions.....	7
5.1 Règim de faltes	7
5.2 Sancions	9

1. Objecte del contracte

És objecte del present plec la contractació de la prestació del servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del sistema de càmeres de vídeo vigilància situades al municipi de Massanes, connectades en xarxa i integrades en la infraestructura informàtica de la Policia, que permeten el reconeixement de matrícules amb capacitat d'anàlisi de les captures, gestió d'avisos i sistema de telecomunicacions pel control de les entrades i les sortides de vehicles del municipi i la detecció d'aquells que siguin potencialment perillosos o d'interès policial.

Aquest manteniment inclourà l'actualització a noves versions, adaptació als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte i implementació de noves funcionalitats.

Actualment es disposa de 2 punts de detecció de matrícules i videovigilància, essent els següents:

- L01 Carrer Montseny
- L02 Accés polígon del Freixe

2. Durada del contracte

El present contracte tindrà una durada de quatre anys, comptats a partir de seva formalització, no essent prorrogable.

3. Descripció i característiques del servei de manteniment:

3.1 Actualització i millora de l'aplicació.

El servei de manteniment inclou la posada a disposició del client, sense càrrec addicional, de les successives ver de nova creació i eines de millora del programari, que durant el període de vigència.

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 Massanes** totes les dades i documentació generades durant el servei en formats oberts.

3.3 Localització dels processos i les dades

La plataforma segura al núvol ApaDataManager estarà ubicada en Centres de processament de dades localitzats dins de la UE, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de dades i seguretat.

3.4 Còpies de seguretat. Salvaguarda de la informació

L'adjudicatària garantirà la creació de còpies de seguretat de tota la informació generada a través de la plataforma segura al núvol ApaDataManager (incloent programari i dades) la titularitat dels quals sigui de l'Ajuntament de Massanes.

El sistema de seguretat, finestra horària d'execució, suport sobre el que es realitzarà la 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 sempre donant compliment a l'establert per l'Esquema nacional de Seguretat en el seu nivell alt.

3.5 Adaptació als canvis normatius

Les reformes legislatives que es donin en cada matèria s'integren en el producte a través d'una constant tasca de revisió per part de l'adjudicatari, possibilitant el compliment puntual de les obligacions legals del client.

L'adjudicatari estarà al corrent d'aquests canvis normatius accedint a les Fons i publicacions oficials, sense perjudici d'ella qual cosa, el client podrà comunicar-li qualsevol informació de la que tingui coneixement referent a canvis normatius, facilitant el seu anàlisi o abast per poder implementar les modificacions necessàries en el producte.

3.6 Punts ubicació càmeres de vídeo vigilància

Actualment es disposa de 2 punts de detecció de matricules i videovigilància, essent els següents:

- L01 Carrer Montseny
- L02 Accés polígon del Freixe

3.7 Classificació de la gravetat de l'avaria

GRAVETAT ALTA: Es considera gravetat alta quan l'equip està sense servei immediat més de 24 hores. Es tracta d'avaries que provoquen fallides en els sistemes, els quals no poden donar els Serveis mínims necessaris pel desenvolupament de l'activitat operativa (ex. Càmera que no funciona, no hi ha imatge, la qual cosa afecta directament al sistema de seguretat).

GRAVETAT MITJA: Es considera necessita funcionalitats dels sistemes afectats. Requereixen ser tractades quan abans millor (ex. imatge deteriorada, no hi ha nitidesa i afecta a la seguretat, la qual cosa pot derivar en una situació més greu).

GRAVETAT BAIXA: Són aquelles avaries que no afecten al servei, però provoquen que els sistemes estiguin en situació de risc i poden tenir avaries de més importància. La intervenció tècnica no té cap afectació al servei. (ex. alguna peça deteriorada o trencada, sense afectació a la imatge però que pot anar degradant fins afectar a la visualització o que afecti al conjunt de l'equip).

3.8 Temps de resposta en resoldre incidències:

1.- Temps de resposta per atendre incidències (via telefònica o correu electrònic): màxim 2 hores.

2.- Temps de resolució d'incidències:

- Gravetat alta (24 h)
- Gravetat mitja (48 / 72 h)
- Gravetat baixa (7 dies)

El termini per determinar el temps de resposta en la resolució de la incidència, compta des de que la persona responsable de l'Ajuntament fa la comprovació del punt que presenta l'avaría, per comprovar que no es tracta de manca de subministrament elèctric. Un cop s'informa a l'empresa adjudicatària que no s'ha detectat cap incidència en el subministrament elèctric, comença a comptar el temps de resposta en la resolució de la incidència.

3.9 Manteniment preventiu.

Aquest manteniment inclou la revisió dels equips i sistemes inclosos en l'abast del servei, amb l'objectiu d'assegurar el seu correcte funcionament. El servei ha de cobrir tant aspectes ambientals com de funcionament intern dels equips. Queda inclosa la mà d'obra, els desplaçaments, el suport operatiu i la substitució de peces i elements fora de garantia sense cost.

Tots els materials subministrats han de complir amb les normes de fabricació i comercialització presentant el marcatge (CE) i adequades per a la seva finalitat, emprant materials de les mateixes característiques o superiors als actuals.

Contempla dues visites tècniques anuals i la monitorització dels sistemes.

Es realitzaran dues visites tècniques anuals, una a l'abril i l'altra a l'octubre, amb entrega al client d'un informe tècnic detallant el resultat de la revisió. Inclouen una revisió dels components del sistema per garantir un bon funcionament el mateix i dels seus components. Caldrà mantenir-lo en un correcte estat de neteja. D'una banda es revisen els sistemes de vídeo i bateries, i d'una altra els components del sistema del centre de control.

3.9.1 Revisió dels equips de camp de CCTV i ALPR:

Sistemes de vídeo:

- Neteja de carcasses i vidres
- Comprovació de cargols de subjecció i de juntes de estanqueïtat
- Pintat de suports si estan desgastats

Sistemes de Bateries:

- Comprovació de bateries i electrònica de inversió i càrrega
- Comprovació de cargols de subjecció i de la junta de estanqueïtat
- Pintat de suports si estan desgastats

Revisió dels diferents components del sistema del Centre de Control:

- Comprovació visual del bon estat físic complet i verificació estructural del conjunt
- Neteja de xassís, ventiladors i altres components del sistema
- Comprovació de les connexions del bus de comunicacions
- Comprovació de les tomes de terra i connectors
- Comprovació de la tensió de alimentació
- Verificació del bon estat i neteja de pantalles

3.9.2 Monitorització:

L'empresa adjudicatària ha de garantir la monitorització constant dels sistemes instal·lats que permeti tenir control d'avaries i/o incidències orientant-les cap a la tecnologia IP, assolint un nivell de monitorització integrant i remota, que anticipi la resposta i agilitzi la resolució mitjançant la gestió remota dels sistemes.

Les eines de monitorització permetran comprovar de forma ràpida els principals indicadors d'operativitat dels elements del sistema, informaran de les incidències associades i permetran també concretar la solució més recomanable.

La monitorització ha de minimitzar notablement el temps de funcionament no òptim dels sistemes, a més de contribuir a una forma de treball més responsable amb el medi ambient.

Eines i protocols d'actuació:

- Pel registre d'actuacions tècniques i pel control històric del servei s'ha de disposar d'una eina de ticketing que permeti registrar totes les incidències, disposar d'un històric per tal de treure estadístiques de les problemàtiques més comuns i permeti millorar l'anàlisi de la casuística d'incidències, tot millorant la qualitat del servei i comunicació amb el client.

- Mantenir informat al client en tot moment de noves intervencions i de l'estat de les mateixes, a través d'una notificació via correu electrònic en el moment que s'actualitza l'estat o s'afegeix informació d'interès. El client podrà disposar de l'històric d'intervencions amb el seguiment de cadascuna d'elles i les actuacions realitzades.

- S'entregarà anualment un resum de les intervencions realitzades, així com un balanç de l'estat de la instal·lació per tal d'avaluar quines actuacions d'adequació són

necessàries/recomanables o per establir possibles millores proposades pel departament tècnic de l'empresa adjudicatària.

- Disposar d'una eina per a seguiment i control constant del sistema de lectura de matrícules, per detectar patrons de funcionament anormals, permetent solucionar possibles incidències de forma preventiva, reduint el temps de reacció. Qualsevol eventualitat serà comunicada al client.

- Disposar d'una eina d'administració de sistemes, per tal de fer les intervencions de forma remota, que permeti realitzar actuacions d'incidències de forma directa i immediata.

3.10 Manteniment correctiu.

Manteniment amb l'objectiu de reparar o substituir els elements avariats o amb un mal funcionament que afecten al servei. Inclou la mà d'obra, els desplaçaments, el suport operatiu i la substitució de peces i elements fora de garantia sense cost.

Aquest tipus de revisions i treballs tècnics es duren a terme a partir de la detecció de la seva necessitat, provinent d'un dels tres canals següents:

- Correcció d'errors o incidències detectats pels tècnics en tasques de manteniment preventiu.
- Reparació d'elements deteriorats detectats pels tècnics en tasques de manteniment preventiu o per tècnics que fan les tasques de manteniment correctiu "in situ".
- Correcció d'errors o incidències detectats pel client.

4. Obligacions de l'adjudicatari:

L'Empresa adjudicatària ha de portar a terme un servei de manteniment complet amb l'objectiu de garantir un funcionament òptim i la durabilitat de tots els sistemes de seguretat repartits pel municipi de Massanes. Les diferents càmeres s'han de poder visualitzar en temps real.

Si l'empresa adjudicatària incorregués en demora respecte del compliment dels terminis de resolució d'incidències per causes que li siguin imputables, l'Ajuntament podrà optar per aplicar la penalització corresponent segons la gravetat de l'incompliment, per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats, en al forma i condicions que estableixen els articles 193 i 194 LCSP.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament trimestral, s'hagin d'abonar a l'Empresa contractista o sobre la garantia que s'hagués constituït.

L'adjudicatària farà la proposta de renovació anual de l'autorització per les instal·lacions fixes de videovigilància davant la Comissió de Control dels Dispositius de Videovigilància de Catalunya (CCDVC) de la Generalitat de Catalunya, per la nostra aprovació i posterior presentació.

L'adjudicatària inclourà totes les millores de Software que es puguin desenvolupar durant el contracte, dins la Plataforma ADM (AlphaDataManager), així com lliurar sense costa addicional, Pluguins o nous mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes.

S'entén per mòdul aquells programes que requereixen un producte base inclòs a l'objecte de manteniment d'aquest contracte com per exemple la plataforma ADM.

Els serveis de configuració, posada en funcionament i formació dels mòduls detallats a l'apartat anterior estaran inclosos en el preu del contracte.

L'adjudicatària ha d'oferir al client la possibilitat de connexió remota als punts quan per interès policial es consideri necessari accedir a les imatges de les càmeres.

L'adjudicatària proporcionarà formació al personal de l'ajuntament encarregat de la gestió de la plataforma ADM, un cop l'any i sense costos addicionals.

L'adjudicatària proporcionarà trimestralment estadístiques de resolució d'incidències al personal de l'Ajuntament encarregat de la gestió de la plataforma ADM.

5. Penalitzacions

5.1 Règim de faltes

En el supòsit d'incompliment de les obligacions de l'adjudicatari, l'Ajuntament podrà compel·lir-lo al compliment del contracte, amb imposició de sancions, o acordar-ne la resolució.

Són faltes molt greus:

- L'incompliment del termini de resolució d'incidències, definides en aquest plec com gravetat alta, al tractar-se d'avaries que provoquen fallides en els sistemes, els quals no poden donar els serveis mínims necessaris pel desenvolupament de l'activitat operativa.
- L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laborals establertes pel dret de La Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculen

l'Estat i en particular dels establerts a l'annex V del la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

- Impedir o dificultar les tasques de supervisió i control del servei per part del responsable del contracte, o bé realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte imputable al contractista.
- La resistència als requeriments efectuats per l'Ajuntament, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els plecs i en les ofertes del contractista, si escau, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions relatives a la subcontractació de prestacions i de cessió contractual.
- La reincidència en la comissió de tres faltes greus.
- L'aplicació en factures de preus unitaris superiors als preus màxims aplicables d'aquest concurs.

Són faltes greus:

- L'incompliment del termini de resolució d'incidències, definides en aquest plec com averies de gravetat mitja, quan l'equip funciona però necessita intervenció tècnica ràpida, parlem d'averies que limiten les funcionalitats dels sistemes afectats i requereixen ser tractades a la major brevetat possible.
- Desobediència en les indicacions efectuades per l'Ajuntament en relació a la prestació.
- La resistència als requeriments efectuats, o la seva inobservança.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixin falta molt greu.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en el projecte, en els plecs i en les ofertes del contractista, si escau.
- La inobservança de requisits d'ordre formal establerts en el present plec i en les disposicions d'aplicació per a l'execució del contracte.
- La reincidència en la comissió de tres faltes lleus.

Són faltes lleus:

- L'incompliment del termini de resolució d'incidències, definides en aquest plec com gravetat baixa, al tractar-se d'avaries que no afecten al servei, però provoquen que els sistemes estiguin en situació de risc i poden tenir avaries de més importància.
- No comunicar immediatament al responsable del contracte les deficiències o irregularitats en la prestació del servei.

5.2 Sancions

En cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'Ajuntament podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- GRAVETAT ALTA

Temps de resolució màxim 24h..... penalització 0,8% sobre la quota trimestral

- GRAVETAT MITJA

Temps de resolució màxim 72h..... penalització 0,5% sobre la quota trimestral

- GRAVETAT BAIXA

Temps de resolució màxim 72h..... penalització 0,2% sobre la quota trimestral

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions, i l'òrgan de contractació, a proposta del responsable del contracte si s'ha designat, resoldrà.

L'expedient serà immediatament executiu, les sancions o penalitats es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagi constituït, quan no puguin deduir-se de les certificacions esmentades.

Massanes, a data de signatura electrònica.