



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

Expedient: 1407-0973/2025 Contractacions de serveis per procediment negociat sense publicitat
Assumpte: Contracte de Serveis de manteniment i assistència a l'usuari del programari de gestió informatitzada "Dispositiu de recursos per agents" (DRAG) i subministrament de la llicència d'ús per a l'Ajuntament.
Àrea / Unitat: SERVEI DE SISTEMES INFORMACIÓ - Salvi Vendrell Riera

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Contracte mixt de serveis de manteniment i assistència a l'usuari del programari de gestió informatitzada "Dispositiu de recursos per agents" (DRAG) i subministrament de la llicència d'ús per a l'Ajuntament.

Informe de Necessitat i Plec de Prescripcions Tècniques

Expedient núm. 1407-0973/2025

CSV: 713b94b0-195e-403d-8671-cdb3372e0765
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre. La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça <https://tramits.esparreguera.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx>



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.	Antecedents.....	3
2.	Objecte del contracte.....	4
3.	Justificació de la necessitat.....	6
4.	Pressupost de licitació.....	6
5.	Durada del contracte.....	7
6.	Justificació del procediment d'adjudicació.....	7
7.	Requisits del contractista.....	7
8.	Aspectes a negociar.....	8
9.	Característiques tècniques de l'eina.....	9
9.1.	De caràcter general.....	9
9.2.	Requisits tècnics.....	9
9.3.	Seguretat en l'accés a la informació.....	11
9.4.	Entorn de treball.....	11
9.5.	Funcionalitats del sistema.....	12
9.6.	Configuració del sistema.....	14
9.7.	Requeriments de mobilitat i seguretat.....	14
9.8.	Servei de protecció i prevenció a la ciutadania.....	15
10.	Servei de Manteniment:.....	15
11.	Altres obligacions de l'adjudicatari.....	19
12.	Condicions especials d'execució.....	21
13.	Modificació del contracte.....	21
14.	Subrogació.....	21
15.	Subcontractació.....	22
16.	Lloc de prestació.....	22
17.	Assegurances.....	22
18.	Responsable del contracte.....	22
19.	Termini de recepció del contracte.....	22
20.	Termini de garantia del contracte.....	22

1. Antecedents.

L'ús i dotació de tecnologia per part de l'Administració és un manament del legislador, que en els últims anys ha impulsat l'anomenada «Administració Electrònica» que s'ha generalitzat en les lleis 39/2015 i 40/2015 d'1 d'octubre de 2015 de procediment administratiu i de règim jurídic respectivament, així com en la mateixa llei de contractes del sector públic.

De manera que l'ús d'aplicacions informàtiques és una realitat i una necessitat davant la qual es troben les Administracions Locals. Així doncs, l'Administració electrònica no sols està pensada pels ciutadans sinó pels mateixos empleats, que estan obligats a relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics.

En aquest sentit, la Policia Local d'Esparreguera i serveis associats requereixen disposar d'una eina informàtica que afavoreixi l'accés als diferents serveis, informacions i dades des d'una única plataforma informàtica, per coordinar correctament tota la informació que es gestiona.

Actualment, aquesta necessitat se satisfà a través del programari de gestió informatitzada Dispositiu de Recursos per Agents (d'ara endavant, DRAG). La seva contractació es va efectuar mitjançant la tramitació de l'expedient de contractació 1408-2216/2020 per procediment obert, relatiu a la implantació i manteniment d'una aplicació de gestió integral del cos de la Policia Local, i la seva implantació va comportar un procés complex i costós en el que es va requerir la participació de diversos efectius per a la definició de les operacions i els seus criteris de gestió i la posterior formació del personal que treballa amb l'operativa del programa.

En aquest context, convé tenir també en consideració la necessitat d'implementar noves funcionalitats addicionals en el marc d'aquest programari, que permetin una millora de l'eficàcia i la qualitat del servei que s'ofereix a la ciutadania, optimitzant al mateix temps els recursos humans i materials disponibles.

L'Ajuntament creu convenient a nivell tecnològic continuar utilitzant aquestes solucions, ja que s'adeqüen a les necessitats actuals en matèria de gestió policial. En aquest sentit, al marge de la correcta prestació de funcionalitats que s'ofereixen actualment, la tecnologia que suporta aquest programari no requereix d'una actualització substancial que aconselli un canvi tecnològic; per tot l'anterior, no es planteja cap solució tecnològica alternativa, atenent al fet que el canvi a una solució diferent a l'actual suposaria un cost econòmic i d'implantació innecessari i ineficient que afegiria complexitat en el tractament de la informació geogràfica.

D'acord amb els anteriors, es considera que l'opció més eficient i eficaç per assegurar la millor resposta a les necessitats detectades no passa per licitar de nou un software de gestió policial (amb el que comporta en relació a la definició de procediments, posada en marxa, formació i possibles demores en integració de productes), sinó que és la contractació d'un servei de manteniment i assistència tècnica sobre l'actual programa informàtic DRAG, ja implantat a l'Ajuntament.

De conformitat amb l'article 168.a) paràgraf segon de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant LCSP) es pot licitar mitjançant el procediment negociat sense publicitat quan els subministraments i els serveis només es puguin encomanar a un empresari determinat perquè no hi hagi competència per raons tècniques.

L'empresa ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN, S.A (esPublico) és la propietària única i titular de tots els drets del software denominat comercialment "DRAG",

tenint tots els drets reservats i protegits; per tant, només el titular determina qui utilitza, distribueix o modifica l'eina informàtica.

Segons Certificat sobre la propietat de software aportat per esPublico i que consta degudament a l'expedient, d'acord amb l'anteriorment exposat, l'empresa ECITYCLIC SLUTIONS, SL, com empresa integrant del grup "esPublico", és la única empresa autoritzada i homologada expressament per poder realitzar la comercialització, distribució i per a prestar el servei de suport i manteniment de l'eina "DRAG" en el territori de Catalunya, no existint cap altra empresa o entitat que compti amb els mitjans, personal i tecnologia suficients per poder donar servei, formar, o donar suport, als usuaris de l'eina "DRAG" a Catalunya i que compti amb un aprenentatge correcte.

El present contracte està inclòs en el Pla de Contractació.

Aquest contracte està subvencionat:

☒ No

Aquest contracte afecta al programari municipal:

☒ Sí

☐ No

2. Objecte del contracte.

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis de manteniment, suport i assistència tècnica associats al programari de gestió informatitzada "Dispositiu de recursos per agents" (DRAG), així com el subministrament de llicència d'ús per al total d'usuaris de la Corporació que requereixin l'accés. El servei també inclou l'actualització a noves versions, adaptació als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte i la implementació de noves funcionalitats. El programari de gestió integral policial es prestarà en modalitat SaaS (software as a Service).

L'objecte del contracte també inclou els següents serveis:

- Usuaris il·limitats
- Mòduls inclosos: gestió de novetats, gestió de sala, policia judicial, administrativa, trànsit, recursos materials, recursos humans, arxiu i geolocalització.
- 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.).
- 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.
- Arquitectura de seguretat: compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat NIVELL ALT.
- Compliment amb la normativa de protecció de dades personals i drets digitals
- Servei de suport els dies laborables de 8 a 15 h (telefònic i xat en línia).
- Telèfon per avaries o consultes urgents les 24 hores, els 365 dies de l'any.
- La seva integració amb altres sistemes municipals: Padró d'Habitants, WTP...
- La formació contínua a usuaris.
- La gestió del canvi i migració de les dades obrants en el programari en cas de ser requerida a la finalització del contracte, d'acord amb proposta consensuada de gestió.

L'aplicació del DRAG s'utilitzarà des dels equips informàtics de la comissaria de Policia Local d'Esparreguera i també des dels dispositius mòbils dels agents de servei.

El servei inclou l'allotjament i l'accés en servidor dedicat al núvol a les solucions de la plataforma, i en mantenir disponible els diferents serveis que dona la plataforma als usuaris i usuàries de la mateixa ininterrompudament, alhora que conservar la integritat i seguretat de la informació que allotgen; és a dir, la totalitat del contingut que compon la plataforma. Per altra banda, també queda inclòs el servei de suport i assessorament tècnic en quant a consultes, incidències i actualitzacions de programari, d'acord amb els requisits i característiques tècniques establertes en el present PPT.

Per tant, es tracta d'un contracte mixt de serveis i subministraments, essent la prestació principal la de serveis, degut a que els serveis suposen un major import en el contracte perquè es tracta d'un servei al núvol i pràcticament la majoria de requeriments del contracte van associats al servei.

No s'admeten variants en les ofertes respecte a l'objecte del contracte.

Malgrat les previsions contingudes en l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (d'ara endavant, LCSP), es consideren motius vàlids, a l'efecte de justificar la no divisió en lots de l'objecte del contracte:

El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte en dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic, ja que les diferents solucions han d'estar integrades entre sí.

L'objecte d'aquest contracte es correspon amb els següents codis CPV:

72267000-4: Serveis de manteniment i reparació de software
48000000-8: Paquets de Software i sistemes d'informació

El servei de Sistemes d'informació no disposa de mitjans personals ni materials per dur a terme amb mitjans propis aquest contracte, d'acord amb l'informe d'insuficiència de mitjans emès en data 24/03/2025 pel cap del servei de sistemes de la informació, i que consta en l'expedient de contractació.

3. Justificació de la necessitat

La naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte projectat així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en disposar necessàriament del subministrament de llicència d'ús del programari de gestió informatitzada "Dispositiu de recursos per agents" (DRAG) per al total d'usuaris de la Corporació que requereixin l'accés, així com la prestació dels serveis de manteniment, suport i assistència tècnica associats al programari, d'acord amb allò que s'ha especificat en l'objecte del contracte, atès que els mateixos són necessaris per dur a terme de manera adequada els serveis propis de la Policia Local. Sense aquest servei es veuria altament compromesa la gestió ordinària de la Policia Local.

Amb aquest servei es donarà compliment al conjunt de les competències municipals descrites en l'article 25.2. f) de la Llei 7/1985 Reguladora de les Bases del règim local (LRBRL), atès que els serveis que es pretenen contractar afecten de manera directa a la prestació dels serveis propis de policia local. Les referides competències no són de caràcter obligatori segons l'art. 26 de la mateixa Llei.

4. Pressupost de licitació

La despesa i el preu del servei que per aquest Ajuntament representa la contractació de referència, amb càrrec a l'aplicació pressupostària 132 920 21600, és de 62.502,16€ (seixanta-dos mil cinc-cents dos euros amb setze cèntims), IVA inclòs, d'acord amb el següent desglossament:

Exercici	Aplicació pressupostària	Període	B Imposable	IVA 21%	TOTAL
2025	132 920 21600	01/07 al 31/12	6.456,84€	1.355,94€	7.812,77€
2026	132 920 21600	01/01 al 31/12	12.913,67€	2.711,87€	15.625,54€
2027	132 920 21600	01/01 al 31/12	12.913,67€	2.711,87€	15.625,54€
2028	132 920 21600	01/01 al 01/11	12.913,67€	2.711,87€	15.625,54€
2029	132 920 21600	01/01 al 30/06	6.456,84€	1.355,93€	7.812,77€
TOTAL			51.654,68€	10.847,48€	62.502,16€

El preu base de licitació és adequat als preus generals de mercat (d'acord amb l'article 100 i 102 LCSP).

El pressupost base de licitació es determina a partir del càlcul dels costos directes i indirectes associats a l'execució del contracte així com el benefici industrial. Els costos directes són aquells que sense cap mena de dubte es poden assignar a l'execució del contracte. Es divideixen en costos de personal i costos dels productes a subministrar, si s'escau. Els costos indirectes són aquells necessaris per a l'execució del contracte però que no es poden assignar de forma unívoca al mateix. El benefici industrial és el percentatge que l'empresari es maca com a guany.

El preu del contracte s'ha determinat, d'acord amb la justificació que consta en l'expedient, en base a :

☐ Preus referits a components de la prestació, no podent-se determinar les unitats que es necessitaran.

☐ Preus referits a components de la prestació, sent les unitats que es necessiten determinables.

☒ Un tant alçat en no haver estat possible o convenient la seva descomposició.

No s'admet la revisió de preus durant la vigència del contracte.

5. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada màxima de 4 anys. No es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte. Aquesta durada es concreta tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitats de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència (art. 29 LCSP).

6. Justificació del procediment d'adjudicació

D'acord amb allò argumentat en els antecedents dels presents Plecs, el contracte es tramitarà mitjançant procediment negociat sense publicitat, donat que concorren les circumstàncies indicades en l'article 168, apartat a.2, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, reguladora dels Contractes del Sector Públic, i que queden justificades pels motius següents:

Articles 168.a.2:

L'empresa ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN, S.A (esPublico) és la propietària única i titular de tots els drets del software denominat comercialment "DRAG", tenint tots els drets reservats i protegits; per tant, només el titular determina qui utilitza, distribueix o modifica l'eina informàtica. Segons Certificat sobre la propietat de software aportat per esPublico i que consta degudament a l'expedient, d'acord amb l'anteriorment exposat, l'empresa ECITYCLIC SLUTIONS, SL, com empresa integrant del grup "esPublico", és la única empresa autoritzada i homologada expressament per poder realitzar la comercialització, distribució i per a prestar el servei de suport i manteniment de l'eina "DRAG" en el territori de Catalunya.

7. Requisits del contractista

En relació a la solvència econòmica i financera, d'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'empresari i de presentació de les ofertes ha de tenir un valor igual o superior a 77.482,02€

El compliment d'aquest requisit s'acreditarà mitjançant la inscripció del volum anual de negocis al Registre Electrònic d'Empreses Licitadores a Catalunya (RELI) o al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades (ROLECE) o, si no fos possible, mitjançant l'aportació dels comptes anuals del licitador corresponents a l'últim exercici tancat i dipositats al Registre Mercantil o oficial que correspongui, sempre que hagi vençut el termini de presentació i estiguin dipositats; si no ho estiguessin, caldrà presentar-los acompanyats de la certificació de la seva aprovació per part de l'òrgan d'administració competent. Els empresaris individuals no

inscrits al Registre Mercantil hauran de presentar els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

En quant a la solvència tècnica professional, els licitadors hauran de justificar disposar de:

- Certificat de seguretat de l' Esquema Nacional de Seguretat (ENS), nivell alt, que garanteix que el licitador disposar d'un sistema gestionat amb mesures i controls que assegurin la protecció dels sistemes d'informació envers amenaces i incidències internes i externes.

Es requereix d'aquesta solvència tècnica degut a la criticitat dels sistemes d'informació objecte del contracte; per aquest motiu es requereix de les certificacions corresponents en matèria de ciberseguretat.

8. Aspectes a negociar

Són aspectes a negociar, els següents:

1. Integració de la tramesa de denúncies amb la plataforma del Servei Català de Trànsit (SCT) automatitzat.

El servei Català de Trànsit (SCT) ha posat a l'abast dels ens que ho requereixin el servei pel desenvolupament del tràmit d'enviament de les denúncies al SCT de forma automatitzada. El servei consisteix en efectuar l'enviament de remesa de butlletes de denúncies al sistema del SCT, previ a la seva incorporació a l'aplicació del Procediment Sancionador del SCT. El SCT posa a disposició de les policies locals les butlletes del SCT per poder interposar denúncies competència del SCT.

La funcionalitat objecte de la negociació és la integració d'aquestes butlletes en format electrònic amb el DRAG i la posterior tramesa automatitzada cap a la plataforma del Servei Català de Trànsit, amb l'objectiu de permetre la transmissió directa i segura de les denúncies generades cap a la plataforma del Servei Català de Trànsit.

Aspectes clau en quant a requisits tècnics:

- o Que la integració garanteixi la transmissió de dades en format compatible amb els estàndards definits pel Servei Català de Trànsit.
- o Que es garanteixi la seguretat i confidencialitat de les dades transmeses, implementant protocols de xifratge i autenticació segurs.
- o Que es proporcioni un mòdul de gestió d'errors que permeti identificar i resoldre incidències en el procés de tramesa de denúncies.
- o Que es realitzin les proves de validació necessàries per assegurar el correcte funcionament de la integració abans de la posada en marxa.

2. Formació general i resolució de dubtes

A més de les accions formatives previstes en els presents plecs, l'empresa adjudicatària podrà oferir 2 o més sessions anuals extraordinàries de formació amb les següents característiques:

- Durada: Cada sessió tindrà una durada de 1 hora i 30 minuts.

- Modalitat: Les sessions s'impartiran amb caràcter presencial.
- Ubicació: Les formacions es realitzaran a les dependències de l'Ajuntament d'Esparreguera, en un espai adequat proporcionat per l'Ajuntament.
- Contingut: Les sessions tindran un enfocament general sobre l'ús del programari DRAG i inclouran un apartat dedicat a la resolució de dubtes per part dels usuaris.
- Personal formador: Les sessions seran impartides per personal idoni designat per l'empresa adjudicatària, amb coneixements tècnics i didàctics suficients per garantir una formació efectiva i de qualitat.
- Planificació i coordinació: L'empresa adjudicatària haurà de coordinar-se amb l'Ajuntament per definir les dates i horaris de les sessions de formació, amb una antelació mínima de 15 dies naturals.
- Material didàctic: S'haurà de proporcionar un dossier informatiu o material de suport per als assistents, que inclogui els punts clau tractats durant la sessió formativa.

9. Característiques tècniques de l'eina

9.1. De caràcter general

El sistema ha de ser configurable i modular, de forma que puguin posar-se en ús o incorporar-se al servei noves funcionalitats per l'assistència de noves tasques així com canvis organitzatius interns de l'ajuntament.

L'adjudicatari inclourà una única llicència d'ús del software pel total de la plantilla de la corporació que hagi d'utilitzar el programari, sense límits ni restriccions.

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

Caldrà estar adaptat a la normativa vigent i en especial a la Llei 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com ajustar-se al compliment de la normativa de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

9.2. Requisits tècnics

L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament d'Esparreguera 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) 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.
- c) Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries així com el correcte funcionament del sistema de backup.

- d) 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.
- e) El tractament de dades haurà de complir les obligacions d'acord amb el RGPD i la LOPDGGDD. L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat del l'Ajuntament d'Esparreguera en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.

El servei constarà de software en la modalitat de cloud computing (SaaS Software as a Service) que ha d'incloure:

- a) Accés a l'aplicació 24 hores els 365 dies de l'any
- b) Manteniment de les còpies de seguretat: L'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema automàtic de còpies de seguretat diària de les bases de dades amb l'obligatorietat de conservar-les com a mínim durant 30 dies. Igualment serà l'encarregada de la restauració d'aquesta còpia per la posada en marxa del servei mentre duri el contracte.
- c) Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- d) Manteniment evolutiu: En funció de l'evolució de les necessitats tècniques i legals de l'aplicació informàtica.
- e) 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.
- f) L'empresa licitadora ha de disposar d'un sistema d'ocultació per garantir la seguretat de la seva IP pública.
- g) Disposar de mesures preventives davant un intent massiu de peticions massives al servidor on es troba allotjat el programari (atacs DDoS)
- h) Disposar de mesures preventives i automatitzades per evitar intents d'accés al programari per part de robots sense intervenció de l'usuari (Captcha)
- i) Disposar de mesures preventives i automatitzades davant d'intents massius de login per accedir al programari.

Es garantirà l'espai d'allotjament al servidor necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte. No es permetrà l'ús de carpetes compartides als servidors de l'Ajuntament d'Esparreguera per guardar documentació, imatges o qualsevol altre fitxer relacionat amb el programari, cal que s'emmagatzemin tots aquests fitxers en els servidors dedicats de l'empresa licitadora.

El sistema de gestió de base de dades utilitzat serà preferiblement MySQL, MariaDB o altres sistemes de característiques similars que no depenguin d'una llicència de pagament. En el supòsit que la solució requereixi d'un altre gestor de bases de dades caldrà incloure a l'oferta les llicències necessàries durant el període del contracte.

Per als terminals fixes (ordinadors) la plataforma client utilitzarà el sistema operatiu Microsoft Windows 10 /11 amb navegador web Chrome, Firefox o Microsoft Edge. Per als terminals mòbils (smartphones o tauletes) el sistema operatiu serà Android versió 8 o superior.

L'aplicació informàtica haurà de disposar amb eines ofimàtiques pròpies per integrar documents amb LliureOffice evitant si cal l'ús d'altres eines de pagament com Microsoft Office. Sense necessitat de disposar d'aplicacions externes ha de comptar a més amb un sistema de gestió i edició de plantilles de documents així com un sistema de realització de croquis, enllaçat al llarg de tota l'aplicació mitjançant una gestió multimèdia que les englobi aconseguint així una integritat i seguretat dels documents guardats en el seu entorn.

9.3. Seguretat en l'accés a la informació

L'accés a l'aplicació mitjançant terminals fixes només serà possible per les IP autoritzades que indicaran els serveis informàtics de l'Ajuntament d'Esparreguera. 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.

Cada usuari ha de disposar d'un compte diferent a la resta, amb una clau d'accés individual i secreta. En el supòsit que la clau s'introdueixi erròniament 3 vegades consecutives cal que el propi sistema bloqui l'usuari, en aquests cassos el programa també ha de permetre poder recuperar la clau d'accés de forma segura i automàtica. A més caldrà disposar d'un sistema d'autenticació d'usuaris en dos passos (2FA) mitjançant diferents sistemes (físic i digital) per assegurar la identitat de l'usuari/a que accedeix al programa.

9.4. Entorn de treball

La operativa de l'aplicació ha de ser senzilla i intuïtiva, amb menús i opcions clares per l'usuari i d'accés ràpid.

Els processos de consulta i cerca d'informació s'han de poder realitzar de manera fàcil, senzilla i intuïtiva i que no impliqui una navegació tediosa mitjançant l'aplicació. És obligatori que el sistema disposi d'estadístiques que ajudi a l'anàlisi i presa de decisions amb la possibilitat de definir múltiples criteris de filtre i selecció.

Ha de permetre un entorn lingüístic en llengua catalana i castellana, que permeti escollir en qualsevol de les dues i definir prèviament entre una d'elles com a llengua de funcionament i desenvolupament ordinari. Les plantilles de documents es podran configurar en català i castellà.

9.5. Funcionalitats del sistema

El programa haurà de ser multi dispositiu i estar configurat com a mínim pels mòduls que es relacionen a continuació (el nom és a títol orientatiu), amb l'objectiu de prestar les funcionalitats mínimes que s'indiquen:

- a) Arxiu genèric

Fan referència als subjectes que per algun motiu han estat identificats en alguna intervenció o servei de la policia local i han de quedar registrades automàticament en aquest arxiu. Ha d'incloure:

- Persones físiques
- Associacions/entitats
- Vehicles
- Animals
- Dades relacionades
- Fets vinculats
- Carrerer

Ha de disposar de mecanismes automatitzats per evitar introduir registres duplicats i, en cas que es detectessin amb posterioritat comptar amb un sistema de bolcat massiu de dades vinculades del registre duplicat al registre correcte i posterior eliminació del registre duplicat.

Ha de disposar d'eines àgils i senzilles per realitzar cerques integrals d'aquests subjectes a la resta de mòduls de l'aplicació on hagin estat identificats.

b) Àmbit de seguretat ciutadana

Comporta el registre i anotació de les actuacions i intervencions policials, així com els serveis planificats per part de prefectura. Ha d'incloure:

- Novetats diàries i planificacions de servei.

c) Àmbit de trànsit

En referència a les incidències de circulació i disciplina viària dins del terme municipal. Ha d'incloure:

- Denúncies de trànsit
- Dipòsit / immobilització de vehicles
- Accidents de trànsit i croquitzador
- Ocupacions i talls de via pública
- Vehicles abandonats
- Grua
- Gestió de guals.

d) Àmbit de policia judicial

Per a la gestió del servei de la policia com a suport a l'administració de justícia. Ha d'incloure:

- Citacions i requeriments judicials
- Llibre d'atestats
- Registre d'identificacions
- Registre de detinguts

e) Àmbit de policia administrativa



Per a la gestió del servei de la policia com a suport a l'administració municipal. Ha d'incloure:

- Actes administratives
- Registre de documents
- Troballes

f) Àmbit de geolocalització (mapes digitals)

Per crear i emmagatzemar zones, barris i districtes de la població per poder filtrar totes les actuacions policials geolocalitzades.

- DRAGpoint
- Perímetres

g) Àmbit de recursos materials

Per l'administració i gestió dels recursos materials de la policia. Ha d'incloure:

- Armament
- Vestuari
- Material (emissores, etilòmetres, cinemòmetres, etc)
- Vehicles policials

h) Àmbit de recursos humans

Per la identificació, gestió i organització dels efectius i personal adscrit de la policia local. Ha d'incloure:

- Personal
- Permisos
- Taulell informatiu
- Quadrant de servei
- Canvis de torn
- Llicències de personal i absències
- Treballs extraordinaris
- Plusos
- Canvis de torn
- Ajust horari
- Serveis mínims

i) Altres funcionalitats de sistema:

- Supercercador
- Formació
- Cursos

9.6. Configuració del sistema

El programa inclourà eines destinades a les persones de prefectura que actuïn com a administradors del sistema. Aquestes eines consistiran en:

a) Permisos d'usuaris

Crear diferents nivells d'accés a la informació (consulta, modificació, anul·lació de registres, etc.) i configuració del mòdul. Aquests privilegis no seran genèrics per a tot el sistema sinó que s'hauran de definir específicament per a cada mòdul.

b) Configuració dels mòduls

Per poder ajustar els menús contextuais a les necessitats de la prefectura els mòduls disposaran d'eines específiques per afegir, modificar, eliminar o anul·lar tipologies així com per a la modificació de conceptes i d'imports en aquells mòduls on hi hagin càlculs o variants econòmiques (taxes al dipòsit de vehicles, preu de treballs extraordinaris, plusos, etc.).

9.7. Requeriments de mobilitat i seguretat

Caldrà disposar d'una App per poder accedir i operar a tots els àmbits programari des de dispositius autoritzats i amb sistema Android de versió 8 o superior. El nivell d'accés a la informació des d'aquests dispositius mòbils per part dels usuaris estarà vinculat als perfils assignats en el programari.

Aquestes Apps han de permetre rebre avisos o notificacions de la policia local a les persones adherides a qualsevol d'aquests serveis.

L'empresa licitadora haurà d'aportar una versió demostrativa del Sistema proposat així com de les Apps per poder verificar aquests requeriments:

a) Grua municipal

L'App ha de permetre als operaris del servei de grua municipal el poder capturar imatges de vehicles estacionats indegudament, la seva ubicació i que aquestes dades quedin integrades directament al programari. A la mateixa App els operaris rebran les instruccions de l'agent de sala per autoritzar o no la retirada del vehicle.

b) Denúncies de vehicles

L'App ha de permetre als agents confeccionar butlletes de denúncia de trànsit en el mateix lloc dels fets. L'aplicació ha d'exportar les denúncies de trànsit introduïdes així com la captura d'imatges directament al sistema informàtic de la Diputació de Barcelona (WTP) tant punt es validi la denúncia. També ha de carregar i actualitzar automàticament del WTP tot l'articulat vigent del Reglament General de Trànsit (RGC), la Llei de Seguretat Vial (LSV) així com les ordenances municipals de circulació (OMC).

9.8. Servei de protecció i prevenció a la ciutadania

Caldrà disposar d'una App per poder atendre als ciutadans en cas d'urgència sense haver de realitzar una trucada telefònica. Haurà de ser una aplicació àgil que no hagi de superar dues simples accions per poder demanar ajut:



a) Persones vulnerables

L'App ha d'activar una alerta visual i sonora al programa de la policia local i mostrarà el nom de la persona protegida, el seu telèfon i la posició GPS d'aquell moment.

b) Comerços i empreses

L'App ha d'activar una alerta visual i sonora al programa de la policia local i mostrarà el nom de l'establiment, la direcció i el nom i telèfon de contacte de la persona que ha demanat ajut.

10. Servei de Manteniment:

A partir de l'inici del contracte l'adjudicatari haurà de realitzar un manteniment del programa durant tot el període del contracte. El servei de manteniment inclourà:

- a) Actualitzacions i posada al dia de modificacions preventives. L'empresa incorporarà als productes millores funcionals degut a nous requeriments legals i estudiarà els suggeriments de la prefectura o el servei d'informàtica de l'ajuntament. Aquestes noves versions no tindran cap cost addicional per l'Ajuntament d'Esparreguera i s'actualitzaran de forma automàtica sense que cap usuari ni tècnic municipal hagi de realitzar cap acció.
- b) Si les millores representen canvis rellevants o de disseny s'han de notificar al cap de la policia local o la persona designada per prefectura que actuï com a enllaç. En el supòsit que aquests canvis rellevants tinguessin naturalesa tècnica es notificarà als serveis informàtics de l'ajuntament.
- c) Quan sigui necessari, es realitzarà formació presencial o remota sobre les noves funcionalitats.
- d) Renovació de llicències necessàries pel bon funcionament de l'eina quan aquesta estigui inclosa en el contracte, especialment les bases de dades.
- e) Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en l'aplicació que impedeixin o afectin al seu ús normal. La prioritat la indicarà l'ajuntament que en funció del servei alertat valorarà la importància o gravetat de la incidència, amb un temps de resposta màxim de 4 hores per a les incidències ordinàries i d'1 hora per a les incidències greus de sistema.
- f) L'accés a helpdesk ha d'incloure:
 - Atenció telefònica tots els dies de l'any com a mínim de 9:00 a 23:00h per consultes ordinàries.
 - Atenció telefònica les 24h per incidències greus.
 - Mitjançant correu electrònic a l'adreça que hagi proporcionat l'empresa adjudicatària que haurà de donar resposta de dilluns a divendres com a mínim de 9:00 a 17:00h
 - Per un sistema de xat online de dilluns a divendres com a mínim de 9:00 a 17:00h
- g) Les incidències quedaran registrades mitjançant un sistema de tiquets i podran ser consultades en el futur.

Tractament de les incidències i establiment del Nivell de Servei o SLA:

Disponibilitat del sistema

La disponibilitat del sistema haurà de complir els nivells següents:

Disponibilitat del sistema			
Definició	Número total d'hores de disponibilitat Número total d'hores al mes (24 hores * 30 dies)		
Nivell desitjat	98%	Nivell mínim	95%

Tractament de les incidències

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

- Incidència greu: S'entén per incidència greu o 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 greu quan estimi, al seu judici, que pot afectar de manera greu el normal desenvolupament de l'activitat de la Policia Local. Tindran tractament, així mateix, d'avaría greu 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 ordinària: S'entenen per incidències ordinàries totes aquelles situacions que, no paraitzant la normal situació del servei, si impedeixen el normal funcionament del mateix o puguin motivar danys posteriors en cas de demorar la seva reparació. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, quatre (4) hores, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.

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 d'Esparreguera o a la persona que actui 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 d'Esparreguera.

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 forma immediata.

El proveïdor informará per correu electrònic als caps de servei de la Policia Local 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.

L'atenció a l'usuari es farà amb l'idioma escollit per l'usuari (català o castellà) i el centre d'atenció estarà ubicat a l'Estat Espanyol.

Penalitats per incompliment de l'SLA:

Incidències greus:

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

Incompliments SLA mínims en un trimestre	% penalització facturació trimestral
De >=1 a <3	20%
De >=3 a <5	50%
De >=5 a <7	80%
>= 7	100%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penalitats no podrà suposar més del 50 % del preu del contracte.

Incidències ordinàries:

S'aplicarà una penalització % del total de facturació trimestral si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències ordinàries. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un trimestre	% penalització facturació trimestral
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%
De ≥ 15 a < 20	30%
≥ 20	50%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penalties no podrà suposar més del 50 % del preu del contracte.

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

La imposició de penalitzacions no exclou la responsabilitat per danys i perjudicis ni la possible resolució del contracte.

11. Altres obligacions de l'adjudicatari.

L'Ajuntament d'Esparreguera podrà disposar en tot moment d'una còpia completa, íntegra, intel·ligible, exportable i actualitzada i en format obert de tota la informació pròpia que li permeti canviar de proveïdor de serveis i/o de sistemes i aplicacions sense pèrdua d'informació i amb el menor impacte possible.

Es podran sol·licitar proves de restauració concretes per assegurar el correcte funcionament dels processos de l'adjudicatari.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària està obligada a:

- a) Garantir un nivell Alt de l'Esquema Nacional de Seguretat. El contractista haurà de disposar de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell alt.
- b) Aplicar les mesures adequades per tal de garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i dades personals.
- f) Gestionar les dades dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments RGPD i la LOPDGDD. Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Esparreguera. En aquest sentit, tal i com s'exposa en la clàusula relativa als requisits tècnics del present plec, l'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat de l'Ajuntament d'Esparreguera en el decurs de les tasques de manteniment informàtic.

- c) Mantenir la màxima reserva i el màxim secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la qual l'empresa accedeixi en virtut del present contracte.
- d) A no divulgar l'esmentada informació així com no publicar ni posar-la a disposició de tercer, bé directament, bé mitjançant terceres persones, sense el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament d'Esparreguera.
- e) Després de l'extinció del present document, a no conservar cap còpia d'informació confidencial.
- f) El detall de les mesures de seguretat i obligacions envers la confidencialitat i protecció de les dades personals estan definides en el Plec de clàusules administratives particulars.

Pel que fa específicament als requisits del servei cloud:

- a) Dins del contracte de manteniment l'adjudicatari s'obliga a prestar el servei de Cloud Computing que inclou l'ús de les aplicacions del proveïdor i de tercers executades sobre una infraestructura Cloud, i que siguin necessàries per a la prestació del servei. L'Accés a l'aplicació serà les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.
- b) El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (UE).
- c) El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori de la UE.
- d) El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.
- e) El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica amb l'Ajuntament i haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat establertes pel Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat.
- f) El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del contracte que formalitzi, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries de naturalesa tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.
- g) Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o

a aquella que ha estat publicada amb caràcter general, d'acord amb allò establert en la clàusula 9.3 dels presents plecs.

- h) El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament a d'altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable de tractament.
- i) El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament d'Esparreguera, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.
- j) Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat que li indiqui en tot moment l'Ajuntament i es farà ús dels canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.
- k) El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament d'Esparreguera continguts en la seva infraestructura.
- l) En quant a les còpies de rescabament i recuperació de dades indicades en els requisits tècnics dels presents plecs (de caràcter diari i automàtic), el proveïdor garantirà l'aplicació dels mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point objective) que l'ajuntament estableixi pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), que s'identifica a través de l'SLA. El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari, garantint en tot cas la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- m) El proveïdor s'obliga a oferir, dins les condicions del servei Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar totes les dades que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb les obligacions del servei i la legislació vigent.

Pel que fa a la governança del canvi o transferència del servei:

- a) El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Ajuntament o a qui aquest indiqui en un termini que mai serà superior als 20 dies naturals des de la finalització del contracte, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord.
- b) A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de "Cloud Computing", sense discontinuïtat del mateix, a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, amb el qual haurà de col·laborar sense restriccions.

Les obligacions de confidencialitat establertes en el present contracte tindran una duració indefinida i es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.

12. Condicions especials d'execució

En aplicació d'allò que disposa l'article 202.2 LCSP, s'estableix la següent condició especial d'execució:

- L'ús de mesures d'estalvi i eficiència energètica. L'adjudicatari haurà d'emetre una declaració responsable, quan se li demani, on constin totes les mesures d'estalvi i eficiència energètica que ha dut a terme (ex. ús de llums de baix consum, aïllament tèrmic, climatització...)

13. Modificació del contracte

Es preveu una modificació de contracte de fins al 20% del preu inicial del contracte, per a realitzar possibles integracions del software del DRAG amb d'altres softwares de tercers proveïdors que prestin serveis a l'Ajuntament, sempre que aquestes siguin tècnicament viables. Aquestes integracions en tot cas seran addicionals a les negociades en la present licitació.

14. Subrogació

No és procedent.

15. Subcontractació.

El contractista podrà concertar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte del contracte, mitjançant la comunicació prèvia i per escrit a l'ajuntament i de conformitat amb el que disposa el Plec de Clàusules Administratives Particular i els requisits assenyalats a l'article 215 LCSP.

16. Lloc de prestació.

Les reunions i sessions de treball i/o formació es realitzaran preferentment de manera telemàtica, o alternativament en les dependències municipals de l'Ajuntament d'Esparreguera en els casos que el responsable del contracte determini. Tanmateix, l'execució del contracte es realitzarà a través de mitjans telemàtics durant tota la seva durada.

17. Assegurances.

El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 150.000,00 €.

18. Responsable del contracte

De conformitat amb el que disposa l'article 62 de la LCSP, es designa com a responsable del contracte al Cap del Servei de Sistemes de la Informació, o persona que el substitueixi, al qual correspon supervisar-ne l'execució i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la realització correcta de la prestació pactada.

Així mateix, es designa al Cap de la Policia Local o persona que el substitueixi , com a encarregat del seguiment i supervisió ordinària del contracte, qui, sota la direcció del responsable del contracte, exercirà funcions específiques de control i verificació diària de l'execució del contracte.

El Servei de Sistemes d'Informació haurà de constar com a destinatari de les factures que expedeixi el contractista durant l'execució del contracte.

19. Termini de recepció del contracte

El termini de recepció del contracte serà d'1 mes.

20. Termini de garantia del contracte

S'estableix un període de garantia d'1 any, a contar des de la finalització íntegra de les prestacions del contracte.

Esparreguera, a data de la signatura electrònica

Salvi Vendrell Riera,
Cap del servei de Sistemes de la informació.