

SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2025/3571

Assumpte: CONTRACTACIÓ SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT OPERATIU DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ POLICIAL DRAG PER PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SUBMINISTRAMENT DE LA LLICÈNCIA D'ÚS DEL PROGRAMARI DRAG I EL SEU MANTENIMENT I SUPORT OPERATIU PER ALA GESTIÓ DE LA POLICIA LOCAL DE CALONGE I SANT ANTONI

1. Objecte del Contracte

L'objecte d'aquest contracte consistirà en el **subministrament de la llicència del programari DRAG** per a la Policia Local de Calonge i Sant Antoni, així com l'actualització a noves versions, adaptació als canvis legals que es puguin produir durant la vigència del contracte, i la implementació de noves funcionalitats. Aquesta llicència contempla la llicència d'accés per a 60 persones, entre agents de la policia local i altre personal administratiu de l'Àrea, i també inclou el manteniment, assistència tècnica i suport operatiu que siguin indispensables per prestar el servei en les millors condicions dels mòduls que formen part de l'aplicació DRAG.

Aquest programari és una aplicació web al núvol en modalitat SAAS (Software As A Service) que no requereix de cap instal·lació als sistemes informàtics de l'Ajuntament ni tampoc a les estacions de treball i alhora permet treballar amb dispositius mòbils (tauletes i telèfons). El programari ha de servir per donar resposta a la gestió global del servei policial i del seu personal. Es tracta d'un dispositiu de recursos per als propis agents, que inclou gestió de serveis, arxiu, trànsit, policia judicial, policia administrativa, geo-localització, recursos humans, recursos materials, sistema i súper-cercador.

Aquest programari consta d'uns mòduls interconnectats entre ells per tal de facilitar l'intercanvi de dades inter-departamentals i amb la capacitat d'integració amb fonts de dades d'altres administracions (Diputació de Girona, Direcció General de Transít, Servei Català o el propi Ajuntament de Calonge i Sant Antoni).

2. Descripció i característiques del servei de manteniment

Mitjançant resolució de la regidoria de seguretat, promoció PAEC i mercats, en data 12/02/2024 es va acordar adjudicar el contracte per al subministrament de llicència d'ús DRAG amb Sala per 60 usuaris, que incloïa el servei de posada en marxa, gestió, suport i manteniment 24/7 entre d'altres integracions, per un període de 12 mesos.

L'empresa adjudicatària i propietària del sistema era "DRAGCLIC S.L.", especialitzada en programari de gestió policial per cossos de seguretat,. En l'actualitat, l'empresa s'ha fusionat amb ESPUBLICO SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACION SAU, amb CIF A50878842.

Actualment, l'aplicació DRAG ha evolucionat, de forma nativa cap a un entorn de computació 100% al núvol, és a dir, es tracta d'un servei de programari en entorn web, amb un entorn gràfic responsiu i amb validació d'usuaris mitjançant credencials d'usuari i contrasenya, basat en l'ús d'un programari propietari, el codi font del qual és actualment propietat exclusiva de l'empresa DRAGCLIC, dipositat amb número B5932-05 al Registre de la Propietat Intel·lectual de la Generalitat de Catalunya, i per tant, no és permès l'accés ni la manipulació del mateix a tercers. Aquest ús o manipulació del codi font són absolutament necessaris per a resoldre possibles incidències o per a la seva evolució. El nom de la marca DRAG (Dispositiu de Recursos per Agents), es troba registrada a l'Oficina Española de Patentes y Marcas amb el número 2.705.020.

2.1 Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic. Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes. Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los. L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma DRAG.

2.2 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 Calonge i Sant Antoni totes les dades i documentació generades durant el servei en formats oberts.

2.3 Localització dels processos i les dades

La plataforma de gestió DRAG estarà ubicada en Centres de Processament de Dades localitzats a dins de la UE, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de dades i seguretat.

2.4. Còpies de seguretat. Salvaguarda de la informació

L'adjudicatari garantirà la creació de còpies de seguretat diària de tota la informació generada a través de la plataforma de gestió DRAG (incloent programari i dades) la titularitat de les quals sigui de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni. El termini mínim per a guardar als servidors del proveïdor aquestes còpies de seguretat serà de trenta (30) dies. El sistema de còpies de seguretat, finestra horària d'execució, suport sobre el que es realitzarà i 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.

2.5. Funcionalitats

Les funcionalitats mínimes que es requereixen per a l'aplicació DRAG són les següents:



GRUP	MÒDUL
Serveis	• Novetat • Sala • Telefonia • Visites • DRAGAlert per entitats
Arxiu	• Persones • Vehicles • Entitats • Animals • Dades relacionades • Informació reservada • Fets vinculats • Guia de carrers
Trànsit	• Accidents • Croquitzador • Denúncies • Grua • Dipòsit de vehicles • Talls i Ocupacions de la vía pública • Vehicles abandonats • Guals • Lectura de matrícules
Polícia judicial	• Atestats • Citacions i altres comunicacions • Identificacions • Dipòsit de detinguts
Polícia administrativa	• Actes i documents personalitzables • Registre de documents • Objectes trobats • Comptabilitat
Geolocalització	• DRAGPoint • Perímetres

Recursos humans	• Personal • Permisos • Notificacions • Llicències i absències • Treball extraordinari • Convocatòria de treballs • Canvis de festiu i/o de torn • Ajust horari • Quadrant • Log específic de quadrant • Conveni per a gestionar elements de quadrant • Serveis mínims operatius • Plusos econòmics per a nòmines
Recursos materials	• Vestuari • Armes • Material • Vehicles de la corporació
Sistema	• Cursos, Vídeos i FAQ's • Automatitzacions del programari • Gestor de continguts • Gestor de Documents personalitzables • Terminals mòbils • Informació del compte client • Conversor de dades de carrers externs a DRAG
Supercercador	• Cercador de totes les dades d'un registre de la base de dades relacionant-lo amb la resta de dades.

- Tots els submòduls on sigui d'interès adjuntar arxius digitals han de tenir la possibilitat d'annexar-els amb els formats més habituals a excepció de executables (.exe) per motius de seguretat.
- Tots els submòduls importants i/o vinculables han de poder relacionar-se, entre mòduls, mitjançant els Fets Vinculats.
- Tots els submòduls han de poder tenir a disposició un log de consultes i escriptures detallat per usuari per tal d'auditar els accessos a la base de dades quan s'escaigui.
- Tots els submòduls han de poder parametritzar-se segons permisos / privilegis de, com a mínim, d'accés i escriptura independents i segons l'usuari.

SERVEIS

Aquest grup està format pels mòduls de:

➤ NOVETATS

Inclou el registre d'actuacions i planificacions diàries, mitjançant segmentació per privilegis dels usuaris, de la policia local. Conté els següents camps i funcionalitats:

- Número de servei
- Data i hora del servei
- Hora inici i final de l'actuació
- Nivell d'urgència
- Dades del comunicant, relacionant telèfon amb la persona que comunica
- Dades de persones, vehicles i entitats implicades
- TIP actuant/s, ja siguin de la policia de Calonge i Sant Antoni com de cossos externs.
- Resum / noticia del fet
- Cronologia i/o informe complet de l'actuació, amb possibilitat d'interacció entre diferents indicatius, agents i vehicles, siguin a diferents hores i/ diferents cossos de seguretat.
- Lloc dels fets, geolocalitzada automàticament en mapa (coordenades x,y) segons carrer i número indicat i que aquestes coordenades apareguin en pantalla.
- L'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat.
- Classificació de l'actuació segons la seva naturalesa i que aquesta classificació sigui configurable pels administradors de la policia per a que aparegui automàticament segons el resum / noticia de la novetat.
- Classificació configurable en 2 nivells (Capítol + Subcapítol) i s'han de poder afegir tantes classificacions al mateix servei com siguin necessaris.
- Descripció de "Resultat" relativa a l'actuació per les estadístiques de serveis. Ha de ser configurable pels administradors de la policia i s'han de poder afegir tants Resultats al mateix servei com siguin necessaris.
- Corrector ortogràfic mitjançant el navegador web
- Recepció d'avisos silenciosos per part de DragAlert
- Vinculació amb el mòdul d'Actes
- Vinculació amb el mòdul d'Atestats
- Possibilitat d'anul·lar la novetat si aquesta s'ha obert erròniament o per qualsevol altra causa i que aquesta anul·lació, obligatòriament, s'hagi de justificar mitjançant un camp de text, restant emmagatzemada tota aquesta informació
- Possibilitat de relacionar diferents novetats per a tenir agrupades aquelles que els administradors de la policia considerin
- Possibilitat de determinar el grau d'informació reservada per a cada novetat quan ho considerin els administradors de la policia i, per tant, proporcionar accés a aquestes novetats a determinats usuaris
- Exportació documents personalitzables (plantilles) en format PDF i/o Word, d'estadístiques gràfiques i també llistats en format Excel (o compatible) del contingut d'aquest mòdul

Al mateix mòdul de **Novetats** hi haurà una funcionalitat específica per les **Planificacions** dels esdeveniments i/o serveis futurs:

- A nivell pràctic, àgil pel policia que planifica mitjançant formularis d'alt nivell d'usabilitat
- La generació de planificacions ha de ser el més automàtica possible i, per tant, ha de poder replicar-se de forma automàtica segons els criteris del policia planificador
- Concreció de dies i hores del servei planificat
- Es mostren automàticament en el torn que es realitza el servei
- Conté específicament camps relatius a: Resum de la planificació, lloc, geolocalització, data i hora d'afectació i número del servei.
- Es poden eliminar les planificacions futures en el suposat que s'anul·li per endavant un servei programat i això no apareixerà en el torn d'afectació.

A més de les prestacions anteriorment esmentades, el DRAG ha d'incloure:

- Bloqueig de registres per evitar la seva modificació excepte per usuaris autoritzats
- Marcador de "Seguiment" per serveis concrets
- Confecció automàtica d'estadístiques i llistats
- Cerca i/o distribució d'intervencions, segons els paràmetres sol·licitats, sobre mapa digital per zones, barris o districtes

➤ **SALA**

Mòdul per a la gestió operativa dels diferents indicatius policials amb els diferents serveis, ubicant a temps real les diferents novetats sobre una cartografia.

Aquest mòdul ha de permetre i ha de ser parametrizable pels administradors de la policia en quant a quins TIP han d'aparèixer al mòdul, els vehicles policials que estan operatius i les diferents configuracions visuals programables segons l'estat del servei.

➤ **TELEFONIA**

Gestió d'extensions telefòniques compatibles amb la centraleta de la policia, integrades amb el mòdul de Novetats i Sala.

➤ **VISITES**

Mòdul per a la identificació de les persones que accedeixen a la Prefectura. Conté els següents camps i funcionalitats:

- Dades de la persona visitant
- Motiu de la visita
- Persona que visita
- Gestió de targeta identificativa i que aquesta ha de poder ser configurable pels administradors de la policia.
- Camp per a descriure el motiu de finalització de la visita
- Gestió de les pertinences que deposita el/la visitant abans d'entrar a dependències policials així quan se les retorna a la sortida.

- Exportació documents personalitzables (plantilles) en format PDF i/o Word, d'estadístiques gràfiques i també llistats en format Excel (o compatible) del contingut d'aquest mòdul

➤ **DRAGALERT**

Gestió de peticions de vinculació DragAlert d'Entitats amb la policia local de Calonge i Sant Antoni i establiment de paraules clau davant de situacions d'emergència

ARXIU

Aquest grup inclou les dades identificadores de persones físiques, jurídiques, animals i localitzacions:

➤ **PERSONES**

El fitxer de persones físiques conté els camps de:

- Filiació complerta amb telèfons i adreces de correu electrònic
- Capacitat d'integracions externes per a recuperar i importar dades del padró municipal, DGT i altres futures integracions amb bases de dades
- Relacions de permisos de conduir, nacionals i estrangers
- Històric de domicilis, telèfons i adreces de correu electrònic
- Avisos els quals han de fer aparèixer alguna icona per a resaltar aquest extrem.

➤ **ENTITATS**

El fitxer de persones jurídiques, empreses, associacions, i altres institucions conté els camps de:

- Dades d'identificació
- Tipus d'activitat i que aquesta pugui ser configurada pels administradors de la policia
- Telèfons i adreces de correu electrònic
- Dades dels titulars (físics o jurídics)
- Dades dels responsables, titulars i/o contactes
- Observacions
- Geolocalització sobre mapa digital de totes les entitats de la base de dades

➤ **VEHICLES**

Conté els camps i funcionalitats de:

- Dades identificatives del vehicle
- País de matriculació

- Tipus de combustible i etiqueta medioambiental i data caducitat ITV
- Dades referents a l'assegurança
- Dades del titular (ja sigui físic o jurídic)
- Compartir identifications de plaques de matrícules amb altres policies locals que gestionen la seva corporació amb el DRAG però sense informació sobre el motiu d'aquestes
- Observacions

➤ **ANIMALS**

Pel registre i gestió de la tinença d'animals. Entre altre, conté les dades de:

- Dades identificatives de l'animal (xip identificació, tipus d'animal, raça, perillositat, vacunacions, assegurança, sexe i color)
- Dades del propietari
- Llistats i estadístiques

➤ **GESTIÓ DE DADES RELACIONADES**

La funció d'aquest mòdul és la de buscar i mostrar automàticament relació de persones, vehicles i entitats amb qualsevol informació introduïda al DRAG:

- Permet buscar i mostrar automàticament relacions utilitzant també dades:
 - Direccions postals
 - Adreces de correu electrònic
 - Números de telèfon
- S'utilitza igualment per localitzar i eliminar registres duplicats de persones, vehicles i entitats. En la mateixa operació es traspasa automàticament la informació vinculada del registre duplicat al registre correcte.

➤ **GUIA DE CARRERS**

Incorpora totes les vies que s'hagin donat d'alta de qualsevol població amb els següents camps i prestacions:

- Tipus de via (Plaça, carrer, avinguda...)
- Nom de la via
- Codi postal
- Eines per modificar els noms i tipus de vies
- Eines per afegir noves vies

➤ INFORMACIÓ RESERVADA

Mòdul que restringeix informació sensible del mòdul de Novetats a determinats usuaris prèviament configurats. El programa ha de permetre configurar qui pot donar d'alta supòsits d'informació reservada i a qui es proporciona accés.

➤ FETS VINCULATS

Generador d'expedients per a poder vincular qualsevol registre de qualsevol mòdul amb persones, vehicles, entitats i animals, tenint agrupada la informació de la base de dades.

TRANSIT

Grup de mòduls específics en matèria de **Trànsit** amb les següents prestacions:

➤ ACCIDENTS

Per registrar i gestionar les actuacions de la policia local en aquests sinistres i conté els camps i funcionalitats:

- Numerador automàtic d'accidents
- Dades del/s vehicles sinistrats
- Dades del/s conductor/s
- Dades dels acompanyants / ocupants
- Dades dels testimonis
- TIP actuant/s
- Definició de les unitats implicades
 - Vehicles
 - Vianants
 - Mobiliari (privat o públic)
 - Animals
 - Entitats
- Icona del tipus de vehicle implicat per a garantir que, gràficament, s'indiqui correctament
- Lloc de l'accident
- Causes
- Descripció de l'accident segons la probable evolució del mateix
- Generació de llistats i estadístiques
- Capacitat de generar, mitjançant documents personalitzats, l'informe tècnic de l'accident per jutjats i/o companyies d'assegurances
- Generació automàtica de mapa digital de sinistralitat
- Resultats proves d'alcoholèmia i de drogues
- Graus de lesió dels afectats
- Testimoni/s de l'accident
- Geolocalització de l'accident mitjançant coordenades x,y que es desprenen de la via i número però, a més a més que l'usuari pugui desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat automàticament
- Danys materials

- Dades companyies asseguradores
- Corrector ortogràfic mitjançant el navegador

➤ **CROQUIS**

Senzill croquitzador editable via web HTML5 i usable amb la finalitat de generar:

- Croquis de sinistres
- Croquis per a talls de carrer o altres activitats a la via pública
- Possibilitat d'incorporar imatge de fons per si la ortofoto de la cartografia de Google Maps no és adequada i la unitat instructora de la policia de Calonge i Sant Antoni desitja incorporar una imatge aèria pròpia

➤ **DENÚNCIES DE TRÀNSIT**

Aquest mòdul registra, imprimeix i genera rebuts de cobrament, tant sigui des de PC com des d'un dispositiu mòbil, sigui mitjançant sistema Android o iOS i conté els camps i funcionalitats de:

- Número de denúncia (configuració manual o automàtica, seleccionada pel denunciante)
- Data i hora de la infracció
- Dades del vehicle
- Dades del titular del vehicle
- Dades de l'infractor
- TIP denunciante
- Lloc de la infracció, amb geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc de la denúncia on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Integració amb programari extern de l'empresa AL TRAFFIC denominat Gessan per a l'exportació de denúncies
- Inclou el nomenclàtor del RGC, la LSV i les ordenances de trànsit que facilita el propi ajuntament
- L'App DRAGOnline permet operar amb el mòdul de denúncies de vehicles in situ, amb qualsevol terminal mòbil Android versió 8 o superior i iOS, amb connexió a dades
- Impressió de denúncies amb impressora tèrmica portàtil connectada per Bluetooth al terminal mòbil
- Generació de rebut de cobrament tenint en compte que el rebut s'ha de generar des de la data de generació de la butlleta per a que consideri el pagament reduït
- Importació de fitxers per càrrega de denúncies zona blava i càmeres de lectura de matrícula
- Eines per modificar i afegir articulats
- Llistats i estadístiques de denúncies
- Distribució de denúncies, sobre el mapa digital per zones, barris o districtes.

- Utilitzant l'App DRAGOnline, la signatura de l'agent que resti a la seva fitxa de Personal s'inserirà automàtica a la butlleta de la denúncia
- Amb la mateixa App la persona denunciada pot signar digitalment sobre el dispositiu mòbil en el supòsit que desitgi signar la butlleta
- Aquest mòdul de denúncies de trànsit, ha de tenir la capacitat d'integrar-se amb el programari GESSAN de AL TRAFFIC. A mesura que els usuaris de DRAG introdueixin denúncies de transit en aquest mòdul, el DRAG ha de ser capaç d'enviar a temps real, la informació de cadascuna de les denúncies interposades (tant les dades que les componen com les imatges adjuntes a ella) al programari GESSAN, per tal que aquestes denúncies siguin gestionades des de GESSAN posteriorment.

➤ **GRÚA**

Aquest mòdul està orientat a donar suport als operaris d'aquest servei ja que, al no tractar-se d'agents, necessiten que un policia validi la retirada d'un vehicle de la via pública. Conté els camps i funcionalitats de:

- Dades del vehicle
- Data i hora
- Lloc de la retirada
- Petició de retirada a Prefectura
- Instruccions de Prefectura a la petició de retirada
- Lloc de trasllat del vehicle
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc de la denúncia d'on es vol retirar el vehicle, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra

➤ **DIPÒSIT DE VEHICLES**

Per registrar i gestionar aquest servei de pupil·latge, conté els camps i funcionalitats de:

- Dades del vehicle
- Data i hora de la retirada o immobilització
- Lloc de la retirada
- Data i hora d'ingrés a dipòsit
- Tipus de servei realitzat:
 - Enganxament
 - Trasllat
 - Lloc de destí
 - Immobilització
- Data i hora de sortida del dipòsit o immobilització

- Generació de rebut i càlcul automàtic de les taxes segons el Tipus de servei (configurable pels administradors de la policia):
 - Segons la tipologia del vehicle
 - Pupil·latge
 - Servei realitzat (retirada, immobilitzacions, etc.)
- Eines per modificar i afegir taxes municipals
- Llistats i estadístiques de retirades o immobilitzacions
- Distribució de retirades i/o immobilitzacions, sobre mapa digital per zones, barris o districtes
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc de la retirada o immobilització del vehicle, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Gestió relativa a les places de pàrquing del dipòsit municipal

➤ **TALLS I OCUPACIONS DE VIA PÚBLICA**

Es tracta d'un mòdul específic per administrar i gestionar l'espai públic de la vila, ja sigui per talls de la via o per ocupacions amb finalitats comercials o de construcció i manteniment.

Conte els camps i funcionalitats de:

- Identificació dels titulars / responsables de l'ocupació (poden ser físiques o jurídiques), així com del promotor i de la corresponent llicència si s'escau
- Superfície ocupada
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc que es vol ocupar, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Distribució de les ubicacions ocupades, sobre mapa digital per zones, barris o districtes
- Període d'ocupació i Preu públic segons períodes, tipus de material i/o tall de via utilitzat/ realitzat i taxes, les quals són configurades pels administradors de la policia
- Tipus d'activitat
- Generació de llistes i estadístiques segons el tipus d'ocupació / activitat
- Generació de càlcul automàtic de taxes i emissió del rebut
- Identificació de l'empresa asseguradora de la instal·lació o servei a realitzar per a l'ocupació de la via pública
- Indicacions al titular de la llicència d'ocupació en quant a senyalització, mesures preventives, etc.

➤ **VEHICLES ABANDONATS**

Pel registre i la gestió administrativa d'aquests tipus de residus. Conte els camps i funcionalitats de:

- Dades d'identificació del vehicle suposadament abandonat
- Identificació del titular
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda del lloc on s'ubica el vehicle abandonat, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Distribució de vehicles retirats sobre mapa digital per zones, barris o districtes
- Detall de cada procediment administratiu corresponent, amb dates de caducitat de cada procediment, les quals són configurables pels administradors de la policia
- Llistats i estadístiques
- Dades relatives a l'assegurança i ITV del vehicle abandonat
- Descripció de l'estat del vehicle (sencer, cremat, sinistrat, etc).

➤ **GUALS**

És una base de dades dels diferents tipus de guals (particulars, obres, contraguals, sortida d'emergència, etc.) i la identificació dels seus titulars. Conté els camps i funcionalitats de:

- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda de la ubicació dels guals, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Distribució dels guals sobre mapa digital per zones, barris o districtes
- Titular de la llicència
- Mesurament
- Tipus de gual
- Data de concessió i/o traspàs
- Entrega de placa
- Inclou plantilles per la creació d'informes tècnics
- Llistats i estadístiques

JUDICIAL

Conté un grup de mòduls específics en matèria Judicial i conté els següents mòduls:

➤ **LLIBRE D'ATESTATS**

Pel registre i anotació de diligències policials. Conté els camps i funcionalitats de:

- Dades dels implicats:

- Persones
 - Vehicles
 - Entitats
-
- TIP actuant/s
 - Tipificació, a dos nivells de classificacions, dels fets
 - Data i hora del succés, així com data i hora de la instrucció
 - Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda dels atestats instruits a nivell mundial, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
 - Distribució dels guals sobre mapa digital per zones, barris o districtes
 - Numeració automàtica de l'atestat i capacitat d'indicar número de diligències extern
 - Les tipificacions del fet es mostren agrupades segons la seva naturalesa
 - Generació de llistats i estadístiques basades en les tipificacions
 - Incorporació del camp "Traspassos" per si es deriva l'atestat a un jutjat o a una altra corporació / administració
 - Vinculat amb el mòdul de **Novetats** per si es necessari donar d'alta una acta des d'una actuació. Dades com el lloc, implicats o TIPs actuants es traspassen automàticament (si l'usuari ho desitja en el moment d'estendre l'acta) des de la novetat a l'acta si així ho selecciona l'operador.

➤ **DIPÒSIT DE DETINGUTS**

Permet el registre i la gestió de persones detingudes des del moment del seu ingrés a les dependències policials fins a la seva posada en llibertat o trasllat. El mòdul conté els camps i funcionalitats de:

- Identificació de la persona detinguda
- Dia i hora d'entrada a prefectura
- Autoritat que ordena l'ingrés
- TIP actuant/s
- Data i hora de sortida
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda dels atestats instruits a nivell mundial, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Dades relatives a incidències mentre la persona es troba ingressada
- Generació de documents per fer constar la lectura de drets, l'oferiment d'atenció mèdica i la relació de pertinences personals de la persona detinguda, entre d'altres, segons documents personalitzats
- Estat de la cel·la

➤ **IDENTIFICACIONS**

Permet el registre i la gestió de persones identificades a dependències policials i/o que siguin d'interès policial des del moment del seu ingrés a les dependències policials fins a la seva sortida. El mòdul conté els camps i funcionalitats de:

- Identificació de la persona identificada
- Dia, hora i lloc de l'actuació
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda dels atestats instruits a nivell mundial, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Distribució dels guals sobre mapa digital per zones, barris o districtes
- Motiu de la identificació
- TIP actuant/s
- Duració del tràmit
- Generació de document justificatiu per lliurar a la persona identificada i qualsevol altre document que es dissenyi mitjançant documents personalitzats

➤ **CITACIONS I ALTRES COMUNICACIONS**

Pel control de citacions i lliurament d'altres documents judicials. Els destinataris d'aquests poden ser particulars o els propis agents de la policia local.

Aquest mòdul de citacions conté els camps i funcionalitats de:

- Dades d'identificació del destinatari (agent/particular)
- Jutjat emissor
- Dia i hora del judici
- Resultat de la citació / comunicació
- Plantilles mitjançant documents personalitzats per imprimir el resultat de la notificació, així com de les gestions realitzades
- Llistats i estadístiques de citacions
- En cas que se suspengui el judici, disposició d'un camp per fer constar aquesta incidència
- Rèplica automàtica de citacions en el supòsit que hagués diverses persones citades pel mateix procediment
- Els agents poden visualitzar les seves citacions registrades en aquest mòdul
- Les citacions registrades també es mostren al full de servei del dia i torn corresponent
- Vinculació amb el mòdul Quadrant perquè als agents els hi aparegui al seu calendari laboral el dia, hora i lloc de les seves citacions a judici.

POLICIA ADMINISTRATIVA

Aquest grup de mòduls està format per:

➤ **ACTES ADMINISTRATIVES**

Pel registre i anotació d'aquest tipus d'actuacions de la policia local. Conté els camps i funcionalitats de:

- Numeració automàtica d'acta
- Dades de l'infractor (persona física o jurídica)
- TIP denunciante/s
- Articulat infringit i Sanció econòmica (si hi hagués infracció configurada pels administradors de la policia)
- Data i hora de la infracció
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda dels atestats instruits a nivell mundial, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra
- Distribució dels guals sobre mapa digital per zones, barris o districtes
- Generació de rebut de cobrament en el supòsit de sanció econòmica
- El mòdul pot configurar-se segons la tipologia de l'acta i incorporem camps personalitzats que interactuen amb l'usuari segons el tipus de l'acta que es trameta
- Possibilitat de realitzar actes administratius in situ amb l'App DRAGOnline per Android i iOS
- Llistats i estadístiques
- Vinculat amb el mòdul de **Novetats** per si és necessari donar d'alta una acta des d'una actuació. Dades com el lloc, implicats o TIPs actuants es traspassen automàticament (si l'usuari ho desitja en el moment d'estendre l'acta) des de la novetat a l'acta si així ho selecciona l'operador.

➤ REGISTRE DE DOCUMENTS

Pel control d'entrada i sortida de documentació de prefectura. Conté els camps i funcionalitats de:

- Numeració automàtica del registre d'entrada o sortida
- Data d'entrada o sortida del document
- Dades de l'emissor o remitent del document
- Generació de llistats i estadístiques d'emissors i remittents
- Generació automàtica de registre d'entrada si es registra una citació judicial des del mòdul del DRAG Citacions i altres requeriments
- Generació automàtica de registre de sortida si es respon a un jutjat sobre el resultat d'una citació des del mòdul del DRAG Citacions i altres requeriments
- Generació automàtica de registre de sortida per aquelles comunicacions de procediment gestionades amb el mòdul del DRAG de Vehicles abandonats
- Possibilitat d'indicar emissors i destinataris així com vehicles, persones i entitats relacionades amb el registre en qüestió
- Capacitat de generar, amb un simple botó, un registre de sortida o entrada addicional relacionat amb el registre obert en pantalla en aquell moment
- Capacitat de parametrització pels administradors de la policia dels tipus de numeració als expedients externs que fan referència aquests registres

➤ OBJECTES TROBATS

Aquest mòdul gestiona el tràmit de les troballes, pèrdues o recuperació d'objectes fruit d'un robatori. Conté els camps i funcionalitats de:

- Tipus d'objecte
- Titular
- Persona o entitat que fa la troballa i entrega l'objecte a la policia local
- Data de la troballa
- Data de retorn al titular
- Numeració automàtica del registre
- Incorporació de plantilles mitjançant documents personalitzats per la remissió del titular o altres remissions / sortides de l'objecte
- Eines per configurar diversos tipus d'objectes
- Camps per definir si l'objecte ha estat sostret, trobat o denunciat i/o si es lliura a una persona i/o entitat o bé es destrueix.
- Capacitat per, dintre d'un mateix registre d'objecte trobat, que un o diversos objectes es destrueixin i altre/s es retornin.
- Geolocalització automàtica digital (Google Maps) obtinguda dels atestats instruits a nivell mundial, on es mostren les coordenades X Y de la posició GPS i l'usuari pot desplaçar manualment el punt de geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt que es mostra.
- Distribució dels guals sobre mapa digital per zones, barris o districtes.
- Registre de les gestions realitzades per contactar amb el titular de l'objecte.
- Llistats i estadístiques de les troballes.

➤ **COMPTABILITAT**

Mòdul per a fiscalització dels apunts comptables que provenen del cobrament de taxes o denúncies generades pel propi DRAG (trànsit, actes administratives i ocupació de via pública...). En els llistats de comptabilitat apareixen els camps de:

- Número de rebut
- Data
- Subjecte passiu (Físic o jurídic)
- Concepte
- Import
- Forma de pagament (Efectiu, targeta o altres)
- Exportació en document en format excel de les cerques d'interès per a tractar la informació del DRAG de manera personalitzada.

GEOLOCALITZACIÓ

El DRAG inclou tecnologia que permet filtrar pràcticament totes les actuacions de la policia local sobre un mapa digital.

Els mòduls anteriorment i que es troben inclosos als grups de Serveis, Arxiu, Trànsit, Policia judicial i Policia administrativa emmagatzemen les localitzacions on ha tingut lloc l'actuació i/o la documentació generada.

Les dades existents i les geolocalitzacions a més es poden filtrar utilitzant diversos criteris que el mateix DRAG proporciona, com poden ser un període entre dates, fets d'una naturalesa determinada (classificació del fet), etc.

➤ **DRAGPOINT**

És el mapa digital de la població en la qual s'aboquen les dades dels mòduls prèviament filtrats de manera ràpida i senzilla mitjançant checks, apareguent els resultats que en cadascun dels mòduls s'han filtrat i enregistrat per aquell usuari que disposi de permisos per fer-ho.

➤ **PERÍMETRES**

Habilitació d'eines dins de la Geolocalització que ens permet delimitar, de forma senzilla, els diferents barris, o zones d'interès policial de la nostra població. Els filtres comentats al DRAGPoint es poden ajustar també tenint en compte aquestes zones.

Aquests paràmetres s'han de poder utilitzar en qualsevol filtre de cerca de qualsevol mòdul que disposi de Localització als seus registres.

RECURSOS HUMANS

Necessari per la gestió interna dels agents de policia local, així com pel personal administratiu adscrit a la prefectura.

➤ **PERSONAL**

Aquest mòdul conté les dades dels agents de la policia local. Disposa dels camps i funcionalitats de:

- Dades personals
- Secció de destí o grup de treball
- TIP
- Graduació
- Dades del permís de conduir. Inclou avisos de caducitat automàtics dels carnets
- Anotacions d'incidències al seu expedient personal
- La base de dades conté els agents o personal en servei i conserva les dades d'aquells que no estan en actiu
- Fotografia de l'agent / administratiu
- Registre digital de firma de l'agent (per la seva posterior inserció automàtica a les butlletes de denúncies o actes administratives)
- Eines per configurar les seccions de destí i graduacions
- Llistats i estadístiques de personal

➤ **PERMISOS**

Per la configuració dels diferents nivells d'accés als mòduls del DRAG. L'aplicació ha de disposar d'eines per a que els administradors de la policia estableixin quin nivell de privilegis ha de tenir cadascun dels usuaris en cadascun dels mòduls i submòduls.

Atès que DRAG proporciona atenció a l'usuari 24/7, es fa constar que el personal de DRAG no modificarà, sota cap circumstància, ni tan sols per a donar resolució d'una incidència per part d'algun component de la Corporació, cap permis/privilegi d'accés a DRAG, a excepció que el cap de la Policia Local de Calonge i Sant Antoni o administradors delegats, els quals seran informats a DRAG mitjançant correu electrònic, ho autoritzi per escrit.

➤ NOTIFICACIONS

Sistema de missatgeria interna que disposaran els comandaments i/o aquells usuaris que disposin de permisos des de Prefectura perquè puguin transmetre assumptes d'interès a la resta de personal:

- Apareix una icona de recepció de nou missatge quan els usuaris inicien la seva sessió
- Els missatges es poden enviar de forma individual o per a grups (Seccions, graduacions, etc.)
- Es pot demanar confirmació de lectura del missatge i els usuaris poden respondre SI/NO
- Es pot establir un període de visualització del missatge programant la notificació

➤ LLICÈNCIES I ABSÈNCIES

Aquest mòdul gestiona el control de presència del personal, des de la seva petició fins a la resolució. Conté els camps i funcionalitats de:

- Dia o període de la incidència
- Concepte
- Data de petició i d' anotació de la incidència
- Resultat (aprobat, denegat, anul·lat), procedeix i no procedeix
- Diferenciació entre jornada laboral completa o part de la jornada
- Identificació del sol·licitant de la llicència o absència
- Identificació de la persona autoritzada que aprova o denega la llicència
- Eines per a la configuració de les llicències establertes per conveni
- Llistats i estadístiques

➤ TREBALLS EXTRAORDINARIS

Permet gestionar les hores extres amb aquest mòdul, on s'inclouran els camps i funcionalitats de:

- Data de realització
- Hora d'inici i final del treball realitzat

- Concepte
- Data de petició / anotació
- Resultat (aprovat, denegat, realitzat, no realitzat, anul·lat)
- Càlcul automàtic de l'import en cas de contraprestació econòmica
- Identificació del sol·licitant dels treballs
- Identificació de la persona autoritzada que indica si procedeix, no procedeix o denega les hores extres o les confirma.
- Eines per a la configuració dels tipus de treballs extraordinaris d'acord amb cada
- Categoria professional
- Possibilitat que la compensació dels treballs sigui econòmica o en hores a recuperar
- Llistats i estadístiques

A més, els mòduls **d'Absències i Treballs Extraordinaris** poden ser consultats pels propis agents o personal inscrit a prefectura des de qualsevol terminal fixe o mòbil i permeten tramitar les peticions dels interessats sense necessitat d'utilitzar documents físics sempre i quan introdueixin les seves credencials d'accés.

En els ambdós mòduls anteriorment descrits, cal afegir que:

- Quan es realitza una petició queda registrada al calendari laboral de l'agent amb el torn i l'horari que ha de realitzar aquell dia
- Justificació de motius en cas de denegació de peticions
- Les absències i hores extres es visualitzen de forma automàtica al mòdul de **Quadrant de Servei**
- L'App DRAGOnline permet que els comandaments responsables que autoritzin peticions les puguin resoldre també des d'un dispositiu mòbil.

➤ PLUSOS

Aquest mòdul permet configurar situacions específiques d'acord amb les condicions laborals de cada agent i que poden derivar en complements econòmics. Conté els camps i funcionalitats següents:

- TIP
- Definició del plus
- Import econòmic
- Generació de llistats amb càlcul automàtic del personal que compleix els requisits del plus
- Eines per la configuració i modificació dels plusos
- Llistats i estadístiques

➤ LOG ESPECÍFIC DE QUADRANT

Permet auditar totes les modificacions del quadrant i els seus annexes (com hores extres, llicències, canvis al nucli del quadrant i també canvis entre policies i/o administratius).

➤ **QUADRANT DE SERVEI**

Permet la gestió informatitzada del calendari laboral del personal de prefectura i conté els camps i funcionalitats de:

- TIP
- Secció o grup de l'agent
- Dia de servei
- Horari i torn de servei
- Possibilitat de generar seqüències per la confecció automàtica de quadrants
- Eines per definir torns, horaris i hores anuals
- Llistats i estadístiques d'efectius disponibles

➤ **CANVI DE FESTIU I/O TORN**

A banda que els agents puguin consultar el seu calendari laboral amb aquest mòdul poden realitzar peticions de canvis de torns amb altres companys. Aquest mòdul també està operatiu a qualsevol terminal o amb l'App DRAGONline. Els comandaments responsables poden autoritzar canvis de torn també des dels seus dispositius mòbils.

Conté els camps i funcionalitats de:

- Data o període de canvi
- Tipus canvi (unilateral o bilateral)
- Resultat (aprovat, denegat, realitzat, no realitzat, anul·lat)
- Identificació del sol·licitant del canvi
- Identificació de la persona autoritzada que aprova o denega el canvi
- Llistats i estadístiques

➤ **AJUST HORARI**

Ens servirà per carregar de forma automàtica hores procedents del quadrant de l'any anterior (siguin hores a favor o en contra) al quadrant actual. També permet introduir hores d'excés horari positives o negatives de forma manual als agents quan sigui necessari per tal d'ajustar a la realitat el seu calendari antic, actual i/o futur.

➤ **SERVEIS MÍNIMS**

És un mòdul informatiu que indica si el personal disponible per a cada torn compleix el mínim d'efectius establert. Conté els camps i funcionalitats de:

- Definir graduació
- Definir torn
- Definir dia de la setmana
- Definir dies específics (Nits de Sant Joan, Any Nou, etc.)
- Quantitat efectius necessaris amb la combinació de tots els camps anteriors
- Vinculació amb el mòdul **Quadrant de servei** per visualitzar la quantitat d'agents disponibles en relació als serveis mínims.

➤ **CONVOCATÒRIA DE TREBALLS**

Capacitat per escollir, convocar als efectius que poden fer treballs extraordinaris i notificar-li'ls per mail a la proposta.

Els efectius acceptaran o no adherir-se a aquesta convocatòria.

Els comandaments podran acceptar o no aquestes adhesions i aquestes acceptacions seran notificades per mail als interessats i generar, automàticament o manualment segons els tipus d'hores, els corresponents treballs extraordinaris al mòdul de Treballs Extraordinaris

RECURSOS MATERIALS

Aquest grup el formen els mòduls d'armes, vestuari, material i vehicles corporació.

➤ **ARMES**

Mòdul per registrar i controlar les armes reglamentàries de la policia local, les que es troben en dipòsit pendants d'assignar i, si fos el cas, les armes particulars dels agents.

Conté els camps i funcionalitats de:

- TIP
- Tipus d'arma
- Marca
- Calibre
- Guia / Número d'identificació de l'arma
- Destí del arma
- En referència a l'arma:
 - Estat
 - Munició
- En referència a l'agent, i per tant, s'ha de vincular amb la fitxa de Personal del policia:
 - Pràctiques
 - Proves psicotècniques
- Generació de llistats informatius per la Guardia Civil
- Registre d'armes d'ús particular dels agents

- Registre d'armes al dipòsit (no assignades a cap agent)
- Registre d'armes per pràctiques de tir
- Històric de designació d'armes reglamentàries als agents
- Número d'armer
- Eines per definir calibres, marques d'armes i armers
- Llistats i estadístiques

➤ **VESTUARI**

Mòdul per a gestionar la uniformitat i qualsevol altre equipament professional lliurat als agents. Conté els camps i funcionalitats de:

- TIP destinatari
- Data de lliurament
- Tipus de material
- Talla (si procedeix)
- Valoració econòmica del material
- Data de devolució
- Eines per definir calibres, marques d'armes i armers
- Llistats de material lliurat i/o retornat i estadístiques

➤ **MATERIAL**

Mòdul per poder configurar diferents ítems de dotació, com els terminals de la xarxa RESCAT, lectors de matrícules i altres que s'integren.

➤ **VEHICLES CORPORACIÓ**

Control dels vehicles policials (consums, reparacions, avaries, taller...), amb la possibilitat d'editar i configurar, mitjançant el mòdul de Permisos, quins usuaris tenen accés a quines parts de Vehicles, per tal que els policies que utilitzen els vehicles puguin alimentar ells mateixos aquest mòdul amb els rentats, quilometratge diari i l'inventari de cada vehicle.

SISTEMA

Es un conjunt de mòduls que son la base per configurar del DRAG i així adaptar-lo a les necessitats de cada corporació.

➤ **FORMACIÓ**

El funcionament del DRAG s'explica en un conjunt de videotutorials inclosos en aquest mòdul. Son arxius de vídeo on s'expliquen les funcionalitats de cada mòdul, de manera pràctica i tenen una durada d'entre 5 i 10 minuts cadascun.

➤ **CURSOS**

Tot i que es puguin agendar formacions presencials per personal de DRAG a la comissaria de la Policia Local de Calonge i Sant Antoni, les oficines físiques de DRAG també disposa d'una aula formativa per mantenir una formació continuada del funcionament del programa DRAG, ja sigui com a repàs de les seves prestacions actuals com de noves actualitzacions.

Tanmateix, es fan Webinars aprofitant que aquesta tecnologia permet, mitjançant videoconferència múltiple / broadcasting interactiu, poder assistir a més formacions ja que desapareix el transport a les oficines físiques del DRAG Aquest mòdul conté les funcionalitats de:

- Anunciar la programació de cursos perquè els usuaris puguin inscriure's.
- Els usuaris poden proposar la realització de cursos segons les seves necessitats.

➤ **GESTIÓ DE CONTINGUTS**

Per crear directoris virtuals (carpetes i subcarpetes) i poder emmagatzemar arxius digitals amb els formats més habituals: jpg, png, doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.

S'utilitza per desar-hi arxius d'interès comú i permet que la resta d'usuaris puguin descarregar-se'ls sense poder modificar l'arxiu original (a no ser que l'usuari tingui permis/privilegis per a fer-ho), com per exemple:

- Plantilles de documents
- Plans de seguretat
- Ordres de servei

➤ **DOCUMENTS PERSONALITZATS**

El DRAG incorpora d'origen els documents per la gestió de tots els mòduls (full de novetats, quadrants, citacions judicials, etc.) i amb aquest mòdul es poden ampliar o modificar les plantilles ja existents.

➤ **LOGs**

És el control dels accessos dels usuaris al DRAG i serveix també per a realitzar auditories internes o externes de la utilització del programari. Emmagatzema dades relatives a:

- Usuari
- IP des del qual es realitza la connexió
- Dia i hora
- Mòdul on accedeix l'usuari
- Registre d'activitat (consulta, modificació, eliminació)

➤ **TERMINALS MÒBILS**

Cada policia local pot autoritzar aquells dispositius que han d'accedir al DRAG (els terminals que siguin corporatius). A més, permet enviar missatges de forma genèrica a tots els usuaris o usuaris concrets.

➤ **INFORMACIÓ CLIENT**

Mòdul on es podrà seleccionar alguna opció relativa a integració amb la CMT (CNMC), si es disposa de número telefònic 092 i de permís de la CMT (CNMC).

Així mateix, es podran seleccionar quins tipus de correus electrònics s'han d'enviar als interessats segons els mòduls, com Citacions, Treballs Extraordinaris, Llicències i Convocatòria de Treballs Extraordinaris.

A més a més, a aquest mòdul ha d'aparèixer la quantitat de serveis contractats (interns de DRAG) així com capacitats de disc als servidors i backups utilitzats.

➤ **CONVERSOR DE CARRERS**

Atès la quantitat de vies que figuren amb errors tipogràfics (i/o duplicades) a diferents bases de dades externes on el DRAG resta integrat, aquest mòdul ha de servir per a poder vincular els noms de vies de les bases de dades externes a la base de dades de DRAG, correctament validada pels administradors de la policia.

SUPERCERCADOR

Aquesta eina pròpia del DRAG permet buscar qualsevol informació emmagatzemada a les bases de dades del programa introduint únicament:

- Nom (de persona o entitat)
- DNI o altra document acreditatiu
- Matrícula, marca o model de vehicle
- Números de telèfon
- Direccions postals
- Direccions de correu electrònic

Aquesta eina permetrà accedir a cadascun dels registres obtinguts amb la recerca, clicant a sobre de cadascun i obtenir un esquema de relacions entre la cerca i altres vinculacions que constin amb la cerca a la base de dades.

2.6 L'objecte d'aquest contracte i que es requereix per a un manteniment integral del programari "DRAG" són:

- 1. Llicència d'accès per a 60 usuaris**, per a 100 terminals mòbils que la prefectura determini (sempre que compleixin els requeriments tècnics indicats pel proveïdor) i sense cap cost addicional, i també, del conjunt dels diferents mòduls dels que es compona el programari DRAG, abans esmentats, per a garantir-ne el correcte

funcionament de l'aplicació, és a dir, instal·lació (si fos necessària) i parametrització del programari DRAG a les dependències de la Policia Local de Calonge i Sant Antoni.

2. Securitització del sistema:

a) Registre d'IP's del client per a protegir l'accés a l'aplicació d'IP no autoritzada així com atacs DoS i altres proteccions que el proveïdor consideri adient per a mantenir les dades salvaguardades.

b) Per a garantir la seguretat dels terminals mòbils (tauletes o smartphones Android versió 8 o superior): assignació d'un codi únic d'identificació per a l'activació per part de la mateixa Prefectura.

c) A més dels sistemes de protecció abans indicats, es requereix autenticació en dos passos (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb programari tipus Authenticators, per tal de planificar la seva instal·lació pròximament al cos.

d) Es requereix també la possibilitat de poder configurar els formats de les contrasenyes des d'usuaris (majúscules, números, símbols...).

3. Manteniment evolutiu: el proveïdor adaptarà el programari als canvis legals obligatoris que succeeixin durant el termini de vigència del contracte i el mantindrà actualitzat incorporant-ne les millores oportunes.
4. Formació continuada i assessorament tecnològic als usuaris de la Policia Local de Calonge i Sant Antoni.
5. Servei d'allotjament de l'aplicació i de la seva base de dades als servidors dedicats (hosting dedicat i professional amb servei 24h x 7 dies) al núvol.
6. Servei de suport als usuaris (resolució de dubtes puntuals referents a la operativa de l'aplicació) i teleassistència, si és necessari, en horari de 9.00h a 23.00h, de dilluns a diumenge, amb un temps de resposta màxim de 4 hores per a les consultes i d'una (1) hora per a les incidències greus del sistema. Les vies de contacte seran:
 - 6.1. Mitjançant el sistema de xat online integrat al mateix programa (de dilluns a divendres laborables en horari de 8:00 a 15:00h)
 - 6.2. Mitjançant correu electrònic a info@drag.cat (de dilluns a divendres en horari de 8:00 a 15:00h)
 - 6.3. Telefònicament al número 931145837 en horari de dilluns a divendres en horari de 8:00 a 15:00h per a consultes que i/o urgències ue hagin de ser solucions ràpidament
 - 6.4. Telefònicament al número 931145837 en horari 24h per a urgències greus del sistema

7. Compromís que els servidors estan prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació DRAG, d'acord amb l'anteriorment indicat i les que la pròpia evolució del projecte pugui requerir en qualsevol moment.
8. Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries.
9. Centre de dades amb redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o connectivitat.
10. Guia de carrers de la ciutat incorporada a la base de dades.
11. Documents incorporats al programa amb el logotip de la Policia Local de Calonge i Sant Antoni (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.)
12. Cessió de dades amb altres cossos i forces de seguretat quan per part de la Policia Local de Calonge i Sant Antoni així ho estableixi.
13. Disponibilitat de tutorials per als usuaris de la Policia Local.
14. Formació bàsica presencial o telemàtica a les dependències de la Policia Local.
15. Formació continuada a l'empresa del proveïdor o mitjançant webinars.
16. Manteniment, i actualitzacions si s'escauen pel seu bon funcionament, de les integracions de les bases de dades i/o programaris que es van establir al contracte menor 2024/486 (Padró d'habitants, DGT, RESCAT, Call Center, NEXUSGeographics, Replica BBDD PowerBi i Registre d'entrada ABSIS).

Tractament de les incidències:

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

- **INCIDÈNCIA URGENT:** S'entén per incidència 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 urgent quan estimi, al seu judici, que pot afectar de manera greu el normal desenvolupament de l'activitat de la Policia Local. Té tractament, així mateix, d'avaria urgent 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 NO URGENT:** Situacions que, no paralitzant la normal situació del servei, si impedeixen el normal funcionament del mateix o poden motivar danys posteriors en cas de demorar la seva reparació.

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 de Calonge i Sant Antoni 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 de Calonge i Sant Antoni.

El contractista informará per correu electrònic als caps de servei de la Policia Local de Calonge i Sant Antoni o al Departament o Secció delegat/da pel cap de la Prefectura, 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.

El contractista haurà de disposar de la certificació de l’Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell alt.

3. Personal adscrit al servei

L’adjudicatari nomenarà una o varies persones de contacte, així com el seu departament d’atenció a l’usuari per a coordinar tots els assumptes relacionats amb el manteniment i la resolució d’incidències del contracte. Aquesta persona haurà de tenir una visió global i integradora de la operativa de la Policia Local de Calonge i Sant Antoni.

És amb aquesta/es persona/es amb les que es proposaran millores i es resoldran els possibles conflictes atès que hauran de disposar de la formació acadèmica i dels coneixements adients per a realitzar aquesta tasca.

4. Confidencialitat i publicitat del servei

L’adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l’objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l’Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel Cap de la Policia Local.

Tota la documentació que es generi al llarg del servei a través de la plataforma DRAG, és propietat exclusiva de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.
- Formalitzar amb els empleats que prestin servei per aquest contracte les clàusules següents al menys en els següents termes:
 - a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tinguis coneixement.
 - b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni.

Calonge i Sant Antoni, a la data de la signatura electrònica.

Carles Roselló i Pujol
Responsable del contracte