

CODI DE VERIFICACIÓ	 066H 6L11 260W 356D 0RHQ				
EXPEDIENT NÚM.	SGT/2024/2031	DOCUMENT NÚM.	SGT19I01W9	DATA	03-04-2025
ÀREA	Àrea d'Urbanisme, Desenvolupament Sostenible i Seguretat				
UNITAT	Seguretat i Civisme				
ASSUMPTE	Subministrament de les llicències del programari de gestió operativa i administrativa per la Policial Municipal de Sabadell (Eurocop) en modalitat de subscripció (SaaS) i serveis de suport als usuaris				

Plec de prescripcions tècniques del contracte de subministrament de les llicències del programari de gestió operativa i administrativa per la Policial Municipal de Sabadell (Eurocop) en modalitat de subscripció (SaaS) i serveis de suport als usuaris

ANTECEDENTS	2
OBJECTE DEL CONTRACTE	4
TERMINI	4
CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI	4
Entorn tecnològic	4
Posada en marxa de nous mòduls	4
Prestacions associades a les llicències en modalitat subscripció SaaS:	5
a) Manteniment preventiu i correctiu	5
b) Suport als/les usuaris/àries	7
c) Seguretat	7
Bossa d'hores	8
LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ	8
PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	8

ANTECEDENTS

La Policia Municipal de Sabadell, l'any 2003 va desenvolupar amb recursos propis diferents aplicatius per a la gestió policial, concretament:

- Novetats i serveis policials
- Gestió interna
- Tràmits de la unitat d'atestats
- Servei d'atenció a la víctima
- Expedients policials
- Atestats policia
- ACCTRA
- Documentació policial

La necessitat d'adequar aquestes aplicacions a la normativa actual (ENS, LOPD, etc) i la manca de recursos per dur a terme aquesta adequació, va posar de manifest la conveniència de passar a un sistema únic i de mercat que cobreixi totes les necessitats de la Policia Municipal i que alhora estigués adequat a la normativa vigent.

Per aquesta raó es va adquirir, el programa EUROCOPE CUBE, de l'empresa EUROCOPE SECURITY SYSTEMS, S.L, com a eina de gestió.

Els mòduls operatius inclosos a Eurocop Cube, són els següents:

- Gestió externa, amb el menú de gestió d'avísos, Sigem-092, policia barri, protecció immobles, cerques/desapareguts, agenda, accessos, SIV/LPR, llicències d'obres.
- Gestió interna: partes comunicats diaris/serveis, comunicats cap de servei, comunicats resum de torn, resums diaris parts, gestió personal, gestió de cursos, gestió de quadrants, registre de documents, planificació de servei, ordre públic, material policial, gestió de magatzem, vestuari, mapes estadístics.
- Gestió vehicles: consulta vehicles, gestió expedients, registre estacionament, control vehicles, gestió denúncies.
- Policia Judicial: registre atestats, accidents i/o DSV, accidents tràfic, atestats policia judicial, detinguts/investigats, dipòsits detinguts, fitxa menors, persones interès

CODI DE VERIFICACIÓ	 066H 6L11 260W 356D 0RHQ				
EXPEDIENT NÚM.	SGT/2024/2031	DOCUMENT NÚM.	SGT19I01W9	DATA	03-04-2025
ÀREA	Àrea d'Urbanisme, Desenvolupament Sostenible i Seguretat				
UNITAT	Seguretat i Civisme				
ASSUMPTE	Subministrament de les llicències del programari de gestió operativa i administrativa per la Policia Municipal de Sabadell (Eurocop) en modalitat de subscripció (SaaS) i serveis de suport als usuaris				

policia, registre telefonemes, llibre identificacions, localització permanent, seguiment víctimes.

- Policia Administrativa: gestió administrativa, permisos armes, animals, objectes perduts/recuperats, decomisos, venda ambulant, control comerç, gestió guals, transeünts, taxis/altres SP, ocupació via pública, ciutadans, empreses, permisos menors.
- Administració de l'aplicació.

Adicionalment s'utilitza l'aplicació per dispositius mòbils i tauletes, Eurocop Mobile.

És imprescindible mantenir aquest programari actualitzat, adaptat a la legislació aplicable i disposar d'un servei d'atenció a les possibles incidències.

Com a complement a l'actual sistema, es considera necessari ampliar les seves funcionalitats incloent la subscripció a les llicències d'ús dels mòduls següents:

- Eurocop Mobile ANPR, aplicació per dispositius mòbils que possibilita la lectura automàtica de matrícules i que s'integra amb Eurocop Mobile i Eurocop Cube.
- Eurocop Mobile ID, aplicació per dispositius mòbils que possibilita la lectura automàtica de documents d'identitat (DNI, passaport, permís de conduir, etc.) i que s'integra amb Eurocop Cube
- Croquitzador, mòdul per a la realització dels croquis dels atestats.
- Aplicació per a dispositius mòbils de gestió del servei de grua municipal.
- Integració amb el Padró Municipal d'Habitants.
- Integració amb el sistema de denúncies de la Diputació de Barcelona (Organisme de Gestió Tributària).

Les funcionalitats que es requereixen continuar mantenint de la plataforma són les imprescindibles i les opcionals implantades en el marc de contracte SGT/2021/113 anomenat "Subministrament de programari de gestió operativa/administrativa per Policia Municipal de Sabadell".

Es justifica la contractació de les llicències de la plataforma Eurocop Cube i els seus mòduls addicionals per raons d'eficiència ja que l'Ajuntament de Sabadell va fer una inversió en aquest programari l'any 2021 tant econòmica com de recursos humans per a la posada en marxa i ha seguit invertint en la seva implantació i integració amb el sistema informàtic corporatiu.

S'ha de considerar que la plataforma l'utilitzen uns 270 usuaris per a la gestió integral de la Policia Municipal de Sabadell i un canvi de sistema implicaria la migració de la totalitat de les dades, la formació dels usuaris i administradors, l'adequació de formularis i plantilles i un període d'aprenentatge que reduiria la qualitat en la prestació del servei.

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el subministrament de les llicències del programari de gestió operativa i administrativa per la Policial Municipal de Sabadell (Eurocop Cube) en modalitat de subscripció i serveis de suport als usuaris, que ha d'incloure, per una banda els següents subministraments:

- 270 llicències de la plataforma Eurocop Cube.
- 270 llicències del mòdul Eurocop Mobile.
- 54 llicències del mòdul Eurocop Mobile ANPR.
- 54 llicències del mòdul Eurocop Mobile ID.
- 1 llicència del Croquitzador.
- 1 llicència de l'aplicació per a dispositius mòbils de gestió del servei de grua municipal.

Atès que totes les llicències es contracten en modalitat subscripció SaaS inclouran les prestacions següents:

- suport a la instal·lació de productes o mòduls relacionats
- manteniment preventiu i correctiu
- suport als usuaris
- seguretat (revisió d'incidències)

I per altra banda els serveis consistents en:

- La formació d'aquests als/les usuaris/àries
- El desenvolupament de les integracions següents:
 - amb el nucli d'adreces i tercers corporatius (Padró Municipal d'habitants)
 - el sistema de denúncies de la Diputació de Barcelona
- Una bossa de 100 hores per al desenvolupament d'altres integracions prioritzades per l'Ajuntament d'entre les següents: gestor expedients, servei català de trànsit o programari econòmic financer municipal i prestar suport als/les usuaris/àries en matèria de resolució de dubtes i incidències de tot el sistema de gestió operativa i administrativa de la Policial Municipal de Sabadell.

La finalitat d'aquest plec de clàusules tècniques és definir les característiques a les quals s'ha d'ajustar aquesta contractació.

TERMINI

El termini del contracte serà de dos anys, amb possibilitat de dues pròrrogues d'un any cadascuna. La data d'inici serà l'endemà de la data de formalització del contracte.

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI

El contracte preveu els subministrament de les i els serveis descrits a l'apartat objecte del contracte que es llisten i desenvolupen a continuació:

Entorn tecnològic

L'aplicació s'instal·larà en modalitat onpremise, és a dir, a les instal·lacions de l'Ajuntament, sent l'empresa adjudicatària la responsable de les actualitzacions.

Posada en marxa de nous mòduls

Durant els 6 primers mesos de contracte, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les tasques necessàries per posar en marxa els mòduls i integracions:

CODI DE VERIFICACIÓ	 066H 6L11 260W 356D 0RHQ				
EXPEDIENT NÚM.	SGT/2024/2031	DOCUMENT NÚM.	SGT19I01W9	DATA	03-04-2025
ÀREA	Àrea d'Urbanisme, Desenvolupament Sostenible i Seguretat				
UNITAT	Seguretat i Civisme				
ASSUMPTE	Subministrament de les llicències del programari de gestió operativa i administrativa per la Policial Municipal de Sabadell (Eurocop) en modalitat de subscripció (SaaS) i serveis de suport als usuaris				

- Eurocop Mobile ANPR.
- Eurocop Mobile ID
- Croquitzador.
- Aplicació per a dispositius mòbils de gestió del servei de grua municipal.
- Integració amb el Padró Municipal d'Habitants.
- Integració amb el sistema de denúncies de la Diputació de Barcelona (Organisme de Gestió Tributària).

Prestacions associades a les llicències en modalitat subscripció SaaS:

Atès que totes les llicències es contracten en modalitat subscripció SaaS inclouran les següents prestacions:

a) Manteniment preventiu i correctiu

Aquest apartat inclou tot el relatiu a la continua i necessària actualització del software propi del sistema de gestió operativa i administrativa per la Policial Municipal de Sabadell i de tots els mòduls que el componen (instal·lació de noves versions o paquets d'actualització), així com el suport en l'actualització del software de base dels servidors sobre els quals està instal·lat el sistema, com ara gestors de bases de dades o sistemes operatius.

El manteniment preventiu i correctiu associat a les llicències de subscripció, inclourà:

- Noves versions, com a conseqüència de la modificació dels programes i mòduls adquirits, per adaptar-los a modificacions legislatives.
- La correcció d'incidències i errades que es detectin en l'ús del programari.
- La instal·lació de noves versions amb funcionalitats de producte que, de forma estàndard, el proveïdor posi a disposició del mercat.
- La correcció d'incidències i errades amb integracions amb d'altres aplicacions en les quals el contractista hagi participat en la seva integració.
- La correcció d'incidències i errades que es detectin en l'ús dels serveis web propis de l'aplicació des de les integracions amb d'altres aplicacions en les quals el contractista no hagi participat en la seva integració.
- La correcció d'incidències i errades provocades per mal funcionament o canvis de versions de les bases de dades o servidors d'aplicacions implicats en els entorns de proves i producció.

Per donar resposta a les necessitats de l'Ajuntament en aquest servei de manteniment preventiu i correctiu, el contractista haurà de presentar un document de Pla de Manteniment, on es detallarà com a mínim, els següents aspectes:



- Horari de prestació del servei.

L'horari de prestació del servei serà com a mínim de 8:00 a 15:00 de dilluns a divendres.

Fora d'aquest horari, el proveïdor posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon de contacte per poder informar i iniciar el procés de resolució en cas d'incidència categoritzada com a crítica o greu.

- Forma de prestació del servei.

La notificació de les incidències es podrà fer mitjançant correu electrònic, una aplicació web o a través d'un servei telefònic que aporti el proveïdor.

Els serveis correctius i preventius es podran prestar mitjançant accés remot a través d'una connexió remota facilitada per l'Ajuntament o de forma presencial, sempre amb la supervisió del personal tècnic del Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa.

- Temps de resposta i de resolució en funció del tipus d'incidència.

La proposta inclourà els Acords de Nivell de Servei (SLA – Service Level Agreements) compromesos, que es descriuen a continuació.

El Pla de Manteniment s'haurà d'ajustar al següent **SLA**.

Incidència crítica

Es considera incidència crítica la **no disponibilitat del sistema de gestió de la policia municipal** atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.

El proveïdor garantirà que assignarà almenys un/a tècnic/a per resoldre el problema com a màxim 1 hora després que s'hagi reportat, i la solució en un màxim de 4 hores següents. L'ajuntament podrà contactar amb aquest/a tècnic/a i seguir l'evolució de la solució. Per cada 24 hores sense solució es descomptarà un 15% de la quota mensual de subscripció a les llicències.

Incidència greu

Es considera incidència greu la **no disponibilitat de qualsevol de les funcionalitats que formen part del sistema de gestió de la policia municipal**, atribuïble a error, defecte del programari aportat o de la seva parametrització.

El proveïdor garantirà la resposta dins de les 8 hores següents a la comunicació de la incidència, i la solució en un màxim de 24 hores. Per cada 24 hores addicionals sense solució es descomptarà un 10% de la quota mensual de subscripció a les llicències.

Incidència lleu

Es considera incidència lleu tota **petició de suport i/o consulta traslladada al proveïdor (i que no impliqui un error dels tractats en el punts anteriors) o un mal funcionament de l'aplicació que pugui afectar a una funcionalitat de forma parcial** i que l'Ajuntament no considera crítica o greu.

CODI DE VERIFICACIÓ	 066H 6L11 260W 356D 0RHQ				
EXPEDIENT NÚM.	SGT/2024/2031	DOCUMENT NÚM.	SGT19I01W9	DATA	03-04-2025
ÀREA	Àrea d'Urbanisme, Desenvolupament Sostenible i Seguretat				
UNITAT	Seguretat i Civisme				
ASSUMPTE	Subministrament de les llicències del programari de gestió operativa i administrativa per la Policia Municipal de Sabadell (Eurocop) en modalitat de subscripció (SaaS) i serveis de suport als usuaris				

Les incidències lleus han de ser contestades en les 72 hores següents i resoltes en un màxim de 5 dies laborables. Per cada 24 hores addicionals sense resposta es descomptarà un 5% de la quota mensual de subscripció a les llicències.

b) Suport als/les usuaris/àries

El servei de suport tindrà les següents característiques:

Atenció de primer nivell

L'empresa adjudicatària establirà un sistema multicanal per atendre les incidències a primer nivell:

- Telèfon d'atenció al client
- Web d'usuaris/àries
- Correu electrònic

Atenció de segon nivell

Les incidències que no es puguin atendre a primer nivell, s'escalaran a segon nivell, per ser ateses per tècnics especialistes en cada producte.

Actualització de versions

Es donarà suport remot a la resolució d'incidències en la instal·lació i actualització de noves versions.

c) Seguretat

En el cas en que el suport tècnic requereixi d'una intervenció per part de l'empresa adjudicatària dins de l'entorn de l'Ajuntament, s'actuarà d'acord amb els següents procediments :

Revisió d'incidències que requereixin accedir a un equip PC de l'Ajuntament:

- L'Ajuntament facilitarà l'accés remot a un nombre limitat d'equips.
- La connexió remota es realitzarà amb presència del tècnic/usuari de l'equip de l'Ajuntament.
- La configuració remota es realitzarà amb les autoritzacions corresponents al perfil de l'usuari de l'Ajuntament que intervé. En cas de requerir altres privilegis s'acordarà la resolució amb el Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa.

- La connexió remota es realitzarà amb eines que garanteixin la privacitat de la connexió punt a punt, quedant sota criteri del Servei de Tecnologia i Transformació Organitzativa la idoneïtat de les mateixes.

Revisió d'incidències que requereixin l'enviament de dades corporatives:

- La resolució d'incidències basada en l'enviament de dades corporatives de l'Ajuntament es considera una opció molt excepcional.
- En el cas en que no es trobi una solució alternativa, es requerirà que el servei responsable de la informació autoritzi l'enviament i serà responsabilitat de l'empresa garantir la confidencialitat i la destrucció de les dades una vegada resolta la incidència.

Bossa d'hores

El contracte inclourà una bossa de 100 hores per al desenvolupament d'altres integracions prioritzades per l'Ajuntament d'entre les següents :gestor expedients, servei català de trànsit o programari econòmic financer municipal.

La partida es pagarà a mesura que es vagin executant les hores destinades, segons les necessitats del Servei, i en cap cas l'Ajuntament estarà obligat a consumir totes les hores planificades.

Mensualment, el contractista enviarà un informe amb el detall d'hores consumides, que inclourà com a mínim la següent informació:

- Tipus de tasca.
- Detall de la tasca realitzada.
- Data de realització.
- Hores consumides.

L'informe haurà de ser validat per part del Servei de Tecnologia i Transformació organitzativa abans no es pugui procedir a l'emissió de la factura. No consumiran hores d'aquesta bossa anual les tasques relacionades amb les integracions obligatòries previstes en aquest plec.

LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ

L'adjudicatari s'obliga a preparar i lliurar els documents i manuals realitzats en el marc d'aquest contracte, en suport electrònic estàndard editable, per tal que els serveis municipals puguin exercir les tasques assignades de manera eficient i puguin preveure necessitats futures.

També retornarà tota aquella documentació lliurada per l'Ajuntament de Sabadell i que hagi fet servir de base per al seus treballs.

PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure

CODI DE VERIFICACIÓ	 066H 6L11 260W 356D 0RHQ				
EXPEDIENT NÚM.	SGT/2024/2031	DOCUMENT NÚM.	SGT19I01W9	DATA	03-04-2025
ÀREA	Àrea d'Urbanisme, Desenvolupament Sostenible i Seguretat				
UNITAT	Seguretat i Civisme				
ASSUMPTE	Subministrament de les llicències del programari de gestió operativa i administrativa per la Policia Municipal de Sabadell (Eurocop) en modalitat de subscripció (SaaS) i serveis de suport als usuaris				

circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personal i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de dades personals per a la prestació del servei.

Això és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus i seves empleats/des i pels seus/es col·laboradors/es.

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal es deriva de la funcionalitat de l'aplicació recollida a l'objecte del contracte.

Per tant, per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte del contracte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, les categories de dades personals que es descriuen a continuació:

- Dades identificadores: nom i cognoms, DNI/NIF/passaport/NIE, imatge, veu, número de registre personal, adreça postal i adreça electrònica, telèfon, número de la Seguretat Social, signatura manuscrita i electrònica.
- Dades de característiques personals: Sexe, estat civil, nacionalitat, edat, data lloc de naixement, dades familiars, avaluacions professionals.
- Dades de circumstàncies socials: llicències, permisos, autoritzacions.
- Dades acadèmiques i professionals: titulacions, formació i experiència professional.
- Dades d'ocupació laboral: grup, cos, escala, categoria, grau, lloc de treball, avaluació i prevenció de riscos del lloc de treball, història laboral, jubilació, dades vinculades a l'ús dels serveis de comunicació personal.

Sabadell, a data de la signatura electrònica.