



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER EXCLUSIVITAT, DE MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I SUPORT A L'USUARI DEL SERVEI DE GESTIÓ INFORMÀTICA DE LA POLICIA LOCAL DE SANT VICENÇ DELS HORTS

Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec tècnic és l'adjudicació pel procediment negociat sense publicitat per exclusivitat del contracte de manteniment, assistència tècnica i suport a l'usuari del servei de gestió informàtica de la Policia Local de Sant Vicenç dels Horts amb les característiques i condicions assenyalades en el present plec de prescripcions tècniques particulars i pel plec de clàusules administratives particulars i generals de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts conforme a la Llei 8/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directrius del parlament europeu i del consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, així com la resta de normativa legal aplicable.

Clàusula 2. Descripció del servei

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de manteniment, assistència tècnica i suport a l'usuari del servei de gestió informàtica de la policia local de Sant Vicenç dels Horts.

Clàusula 3. Termini del contracte i pròrroques

La durada del contracte serà de 4 anys a comptar des de la data de formalització del contracte sense possibilitat de pròrroga.

Clàusula 4. Lloc de prestació del servei

El servei de gestió informàtica es podrà utilitzar des dels equips informàtics de les dependències de la policia local de Sant Vicenç dels Horts i des de dispositius mòbils autoritzats.

Clàusula 5. Inter operativitat, formats i estàndards oberts

L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts accedir a la totalitat de les funcions i de les dades de la plataforma.

Clàusula 6. Propietat de les dades

Totes les dades i la documentació que es generi al llarg del contracte a través de la plataforma serà propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.



Clàusula 7. Disponibilitat i portabilitat de les dades

En el moment de finalització del contracte, l'empresa adjudicatària proporcionarà a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, en formats oberts, totes les dades i documentació generada durant la vigència del contracte.

Aquesta operació s'haurà de dur a terme en coordinació amb el departament municipal de Sistemes i Tecnologia, supervisat pel departament de seguretat ciutadana.

Clàusula 8. Dimensió i localització dels processos i les dades

L'allotjament de la plataforma de gestió policial i la seva base de dades tindrà lloc a servidors dedicats al núvol amb un hosting professional que prestarà servei de forma ininterrompuda les 24h al dia i els 7 dies de la setmana.

L'empresa adjudicatària es compromet a que els servidors estiguin prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació i també per garantir la pròpia evolució del projecte que pugui requerir en qualsevol moment.

La plataforma de gestió DRAG estarà ubicada en centres de processament de dades localitzats en l'àmbit territorial de la Unió Europea, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i l'Esquema Nacional de Seguretat.

Clàusula 9. Salvaguarda de la informació

L'adjudicatari garantirà la creació de còpies de seguretat de tota la informació generada a través de la plataforma de gestió incloent programari i dades, la titularitat de les quals sigui de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

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.

Clàusula 10. Securitització del sistema

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la seguretat del sistema complint amb els següents requeriments:

- Protecció en sistemes operatius Microsoft Windows: registre d'IP's del client per a protegir l'accés a l'aplicació.
- Per a garantir la seguretat dels terminals mòbils (tauletes o telèfons intel·ligents): assignació d'un codi únic d'identificació per a l'activació per part de la mateixa prefectura.
- A més dels sistemes de protecció abans indicats, es requereix l'autentificació en dos passos (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i digitals.



Clàusula 11. Funcionalitats del servei

Les funcionalitats de l'aplicació han de ser, com a mínim les següents:

Grup	Mòdul
Numero de llicències	55 usuaris
Serveis	Novetats (sense mòdul SALA)
	Telefonia
	Visites
	DRAGAlert
Arxiu	Vehicles
	Persones
	Entitats
	Animals
	Dades relacionades
	Informació reservada
	Fets vinculats
Trànsit	Guia de carrers
	Accidents
	Croquis
	Denúncies
	Grua
	Dipòsit de vehicles
	Vehicles abandonats
	Talls via pública
	Guals
Policia judicial	Lectura de matrícules
	Atestats
	Citacions / comunicacions
	Identificacions
Policia administrativa	Dipòsits de detinguts
	Actes i diligències
	Registre de documents
	Objectes trobats
Localització	Comptabilitat
	DRAGPoing
Recursos humans	Perímetres
	Personal
	Permisos
	Notificacions
	Llicències i absències
	Treball extraordinari
	Convocatòria treballs
	Canvi de festa
	Ajust horari
	Quadrant
	Quadrant log
	Conveni
	Serveis mínims
Recursos materials	Plusos
	Vestuari
	Armes
	Material



Grup	Mòdul
	Vehicles corporació
Sistema	Preguntes freqüents
	Vídeos
	Cursos
	Automatitzacions
	Gestor de continguts
	Documents personalitzats
	LOGs
	Terminals mòbils
	Conversors
Supercercador	

Adicionalment als mòduls de treball anteriorment indicants, el software de gestió ha d'incloure:

- API Expert, per consultes externes i integració amb altres programaris.
- Allotjament de dades a servidors dedicats.
- Cessió de dades amb altres CCFFSS.
- Manteniment i actualitzacions durant la vigència del contracte amb l'empresa propietària del programa DRAG.
- Suport d'ajuda remota a tots els usuaris tots els dies de l'any de 09:00 a 23:00h.
- Servei d'emergència per avaria tècnica o consultes urgents les 24 hores.

Clàusula 12. Manteniment del servei

El manteniment consistirà en l'atorgament de les llicències d'ús per a tot el personal adscrit al cos de la Policia Local de Sant Vicenç dels Horts, per a qualsevol terminal fixe o mòbil que la Prefectura determini, sempre que compleixin els requeriments tècnics indicats pel proveïdor, sense cap cost addicional, i també, del conjunt dels diferents mòduls dels que es compona el programari DRAG abans esmentats, tot garantint el correcte funcionament del sistema de gestió.

L'empresa adjudicatària adaptarà el programari als canvis legals i tecnològics que es produeixin durant el termini de vigència del contracte i el mantindrà actualitzat incorporant-ne les millores oportunes.

Clàusula 13. Acords de nivell de servei (Service Level Agreement SLA)

L'empresa adjudicatària posarà a disposició dels usuaris un sistema de suport per a la resolució d'incidències tècniques així com la formulació de consultes sobre l'operativa amb un temps màxim de resolució de 4 hores per a les incidències i consultes ordinàries i d'1 hora per a les incidències greus.

Les vies de contacte seran:

- Sistema de xat online integrat al mateix programa (de dilluns a divendres laborables en horari de 9:00 a 17:00h).
- Correu electrònic (de dilluns a divendres en horari de 9:00 a 17:00h).
- Telefònicament en horari de 9:00h a 23:00h tots els dies. Per urgències per avaria tècnica o consultes urgents mitjançant telèfon les 24h.



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 Sant Vicenç dels Horts de forma immediata.

Clàusula 14. Tractament de les incidències tècniques

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

- Incompliment greu: S'entén per incompliment greu aquella que pugui paralitzar 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 hora, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari. A corregir el un temps màxim de 1h entre les 09:00h i les 23:00h de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any.
- Incompliment lleu: S'entén per incompliment lleu, aquelles que afectin però 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. Per a aquest tipus d'incidència o consulta, l'adjudicatari es compromet a resoldre-les en un temps màxim de quatre hores. A corregir en un temps màxim de 4h entre les 09:00h i les 23:00h de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any.

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 la persona responsable del contracte, o en la que aquesta determini, 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.

Clàusula 15. Penalitzacions

Les penalitzacions objecte d'aquest contracte són les definides al plec administratiu.

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors o sobre la garantia definitiva si s'escau.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment.

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

Les penalitzacions relacionades amb la execució incorrecte del contracte o incompliments de les obligacions contractuals generals estan detallades a l'apartat U del plec de prescripcions administratives.

Clàusula 16. Suport a l'usuari

L'empresa adjudicatària posarà a disposició dels usuaris un servei de formació i assessorament tecnològic. Aquest servei de formació contindrà, com a mínim, una formació bàsica presencial o telemàtica, formació continuada presencial o telemàtica i la disponibilitat de tutorials.

Clàusula 17. Personal adscrit al servei

L'adjudicatari nomenarà una o varies persones de contacte que coordinaran tots els assumptes relacionats amb el manteniment i la resolució d'incidències del servei contractat per l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

La titulació acadèmica mínima exigida per al/la coordinador/a de l'adjudicatari és la de tècnic especialista informàtic (CFGs de desenvolupament d'aplicacions informàtiques o de sistemes) o una altra titulació equivalent o superior que l'habiliti per a l'exercici de les funcions del lloc de treball.

Clàusula 18. Clàusules de confidencialitat del personal a càrrec de l'empresa adjudicatària

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:

- 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.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.



Clàusula 19. Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa adjudicatària està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que estiguin relacionades 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 client.

Clàusula 20. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària

El proveïdor informará a la persona responsable del present contracte 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. El contractista haurà de disposar de certificació del compliment RGPD europeu i LOPD estatal.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell alt.

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.

Clàusula 20. Modificació del contracte

S'estarà a allò disposat al plec administratiu.

Sant Vicenç dels Horts, a data de la signatura electrònica

Cap del departament de seguretat ciutadana i protecció civil

Aprovat mitjançant decret
2025LLDR001926 de data 2 de
juliol de 2025