



CODI DE VERIFICACIÓ	6Y361C1R6E1A573R0DNF		
PROCEDIMENT	V220 Contractacions de subministraments		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/93410/2025	DOCUMENT NÚM.	814821/2025
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS DEL PROGRAMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ POLICIAL PER A LA GUÀRDIA URBANA DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT (GULH)

Índex

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS DEL PROGRAMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ POLICIAL PER A LA GUÀRDIA URBANA DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT (GULH).....	1
1. OBJECTE DEL CONTRACTE	6
2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES PRESTACIONS.....	8
2.1 Subministrament del programari de gestió policial	8
2.1.1. Serveis	11
2.1.1.1. Actuacions i intervencions	11
2.1.1.2. Planificacions.....	12
2.1.1.3. Opcions generals per a gestió d'actuacions i intervencions, així com planificacions	12
2.1.2. Arxiu	13
2.1.2.1. Persones físiques	13
2.1.2.2. Persones jurídiques.....	13
2.1.2.3. Vehicles	14
2.1.2.4. Animals.....	14
2.1.2.5. Llista de carrers	15
2.1.2.6. Gestió de dades relacionades.....	15
2.1.3. Trànsit	15
2.1.3.1. Accidents	15
2.1.3.2. Croquis	16
2.1.3.3. Denúncies de trànsit.....	16
2.1.3.4. Grua.....	17



2.1.3.5. Dipòsit de vehicles.....	18
2.1.3.6. Talls i ocupacions de via pública.....	18
2.1.3.7. Vehicles abandonats	18
2.1.3.8. Guals	18
2.1.4. Policia administrativa	19
2.1.4.1. Actes i denúncies administratives	19
2.1.4.2. Registre de documents	20
2.1.4.3. Objectes trobats	20
2.1.4.4. Gestió de continguts.....	21
2.1.5. Policia judicial.....	21
2.1.5.1. Llibre-registre d'atestats	21
2.1.5.2. Custòdia de detinguts.....	21
2.1.5.3. Citacions judicials i altres comunicacions	22
2.1.6. Recursos Humans.....	23
2.1.6.1. Personal	23
2.1.6.2. Taulell informatiu	24
2.1.6.3. Llicències, absències o altres incidències.....	24
2.1.6.4. Treballs extraordinaris	25
2.1.6.5. Quadrant de servei	25
2.1.6.6. Plusos.....	25
2.1.6.7. Canvi de torn	26
2.1.6.8. Ajust horari	26
2.1.6.9. Serveis mínims	26
2.1.7. Recursos Materials	27
2.1.7.1. Gestió d'Armes	27
2.1.7.2. Gestió d'Uniformitat, Material o Vestuari.....	27
2.1.7.3. Vehicles	28
2.1.8. Geolocalització.....	28
2.1.9. Eines de l'administrador.....	29
2.1.10. Portal de l'agent	30
2.1.11. Altres funcionalitats	30
2.1.12. Integració amb altres aplicacions.....	31
2.1.13. Explotació de dades i indicadors	34
2.1.13.1. Funcionalitats generals	34
2.1.13.2. Àmbits d'explotació mínims.....	35
2.1.13.3. Requisits tècnics addicionals	35
2.1.13.4. Requisits tècnics opcionals	35
2.1.14. Arquitectura, desplegament segur i protecció de dades.....	36



2.1.14.1. Model de desplegament	36
2.1.14.2. Arquitectura General	36
2.1.14.3. Tecnologies	36
2.1.14.4. Escalabilitat i Rendiment	37
2.1.14.5. Seguretat	37
2.1.14.6. Interoperabilitat	38
2.1.14.7. Administració i manteniment	38
2.1.14.8. Localització dels processos i les dades	38
2.1.14.9. Documentació tècnica de sistemes	40
2.2 Servei d'implantació del nou programari i migració des de les aplicacions actuals	40
2.2.1. Detall de dades i objectes a migrar	40
2.2.1.1. Recursos Humans de la Guàrdia Urbana	41
2.2.1.2. Guàrdia Urbana Epsilon	41
2.2.1.3. Central de Comandament	41
2.2.1.4. Formació de la Guàrdia Urbana	42
2.2.1.5. Inspecció de Guàrdia	43
2.2.1.6. Logística interna de la Guàrdia Urbana	43
2.2.1.7. Vehicles abandonats i dipòsits	44
2.2.2. Fase d'anàlisi i planificació detallada	45
2.2.2.1. Auditoria del sistema actual	45
2.2.2.2. Definició de l'estratègia de migració	45
2.2.2.3. Disseny Tècnic de la Migració:	45
2.2.3. Fase d'execució de la migració	46
2.2.4. Fase de validació i proves	47
2.2.5. Fase de gestió del canvi	48
2.2.5.1. Formació	48
2.2.5.2. Acompanyament	49
2.2.6. Fase de desplegament i posada en marxa	50
2.2.7. Documentació	50
2.2.7.1. 1. Pla de detall d'implantació i migració	50
2.2.7.2. Pla de gestió del canvi	51
2.2.7.3. Pla de transferència de tecnologia	51
2.2.7.4. Document de model de dades	52
2.2.7.5. Informes de validació de dades (quantitatius i qualitatius)	52
2.2.7.6. Pla de proves	52
2.2.7.7. Actes de les reunions de seguiment i validació	52
2.2.7.8. Manuals tècnics i d'usuari actualitzats de la plataforma	52
2.2.7.9. Pla de desplegament i acta de pas a producció	53



2.2.7.10. Documentació tècnica de sistemes.....	53
2.2.7.11. Documents de seguiment del projecte.....	53
2.3 Servei de manteniment del programari de gestió policial.....	53
2.3.1.1. Recursos humans implicats en el servei de manteniment.....	54
2.3.1.2. Horari de prestació del servei de suport tècnic (<i>helpdesk</i>) i suport fora d'horari	54
2.3.1.3. Forma de prestació del servei	55
2.3.1.4. Temps de resposta i de resolució segons el tipus d'incidència	55
2.4 Subministrament de material en mobilitat.....	55
2.5 Servei de desenvolupament de noves funcionalitats	56
2.5.1. Objectiu i àmbit d'aplicació	56
2.5.2. Característiques del servei	57
2.5.3. Planificació i execució	57
2.5.4. Compatibilitat i mantenibilitat	57
2.5.5. Seguiment.....	58
2.5.6. Condicions del Servei	58
2.5.7. Garanties.....	58
2.6 Servei de finalització del contracte	59
2.6.1. Objectiu i àmbit d'aplicació	59
2.6.2. Contingut del servei	59
2.6.2.1. Retorn de dades i metadades	59
2.6.2.2. Retorn del coneixement	60
2.6.2.3. Facilitació de la migració	60
2.6.2.4. Traspàs de responsabilitats	60
2.6.2.5. Terminis i procediments	61
2.6.2.6. Costos i Distribució.....	61
2.6.2.7. Garanties	61
3. RECURSOS HUMANS ASSIGNATS AL CONTRACTE	62
4. SEGUIMENT DEL CONTRACTE	65
5. PROPIETAT INTEL·LECTUAL	65
6. CONFIDENCIALITAT.....	65
7. MEMÒRIA TÈCNICA	66
7.1 Format.....	66
7.2 Objectiu	66
7.3 Contingut.....	66
7.3.1. Introducció.....	67
7.3.2. Descripció de la solució proposada	67
7.3.3. Metodologia d'implantació i planificació.....	67
7.3.4. Servei de manteniment	67



7.3.5. Servei de suport als usuaris.....	68
7.3.6. Formació i gestió del canvi	68
7.3.7. Millores opcionals.....	68
7.3.8. Conclusions.....	68
7.4 Avaluació.....	68
7.5 Exclusió.....	69
8. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte a la gestió de dades	69
9. Protecció de dades de caràcter personal	72
9.1 Tractament de dades personals	72
9.2 Categories de dades personals tractades	73
9.2.1. Dades de tercers relacionats amb l'Ajuntament (ciutadania, proveïdors, entitats, etc.)	73
9.2.2. Dades del personal municipal (per als processos interns, consulta o gestió associada al sistema):	73
9.2.3. Altres categories de dades	73



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació d'un subministrament i servei d'implementació i manteniment d'un sistema informàtic de gestió policial integral per a la Guàrdia Urbana de L'Hospitalet de Llobregat (GULH). Aquest sistema ha de permetre una gestió completa de les operacions policials, incloent-hi la integració de dades, funcionalitats de mobilitat, interoperabilitat amb altres sistemes i organismes, i el compliment de les normatives de seguretat i protecció de dades vigents.

El programari es prestarà en la modalitat SaaS (Software as a Service, programari com a servei), un model de distribució de programari en què el suport lògic i les dades que s'utilitzen estan allotjats en servidors de l'empresa proveïdora, als quals s'accedeix a través d'Internet des d'un client, en aquest cas l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat. Aquesta solució proporcionarà a la Guàrdia Urbana una eina modular, oberta i flexible que permetrà gestionar de forma integrada tota la informació tractada pel servei, amb l'objectiu d'agilitzar el treball diari. La solució inclourà llicències d'ús per a fins a 400 usuaris, garantint l'accés segur i adequat al sistema per a tots els membres de la GULH.

El sistema integral per a la gestió de la Guàrdia Urbana de L'Hospitalet de Llobregat (GULH) haurà de complir, com a mínim, amb els següents subministraments i serveis principals:

1. **Subministrament del programari de gestió policial** que compleixi amb els requisits establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), basat en una estructura general que inclogui un conjunt de funcionalitats i mòduls necessaris per a la gestió eficient dels diferents processos administratius, operatius i logístics dins del sistema. Això inclou, però no es limita a, mòduls de serveis, arxiu, trànsit, policia administrativa, policia judicial, recursos humans, recursos materials, geolocalització, eines de l'administrador, portal de l'agent i altres funcionalitats addicionals.
2. **Servei d'implantació**, inclou la posada en funcionament de l'aplicació i migració de les aplicacions policials actuals, desenvolupades pel Servei de Desenvolupament TIC de l'Ajuntament de L'Hospitalet. Aquesta migració compren:
 - La conversió i integració de dades històriques.
 - La configuració i adaptació dels procediments administratius i operatius propis de l'àmbit policial.
 - La validació tècnica i funcional del procés de migració.



- La garantia d'una transició fluida, amb mínima afectació per a les persones usuàries i assegurant la continuïtat operativa del servei.

3. Subministrament en règim de lloguer, instal·lació i manteniment d'equips mòbils per a la mobilitat i operativitat del servei

El contracte inclou el subministrament, en règim de lloguer, la instal·lació i el manteniment d'equips mòbils per facilitar la mobilitat i l'operativitat del servei, incloent-hi 25 impressores portàtils de característiques equivalents o superiors a les Brother RJ3035 i 25 tauletes de característiques equivalents o superiors a les Crosscall T4, per possibilitar el treball en mobilitat dels agents. L'empresa adjudicatària serà responsable de subministrar aquests equips, instal·lar-los i garantir-ne el correcte manteniment durant la vigència del contracte, assegurant la seva operativitat contínua.

Aquest subministrament està directament vinculat i manté una relació de complementarietat amb els serveis generals del sistema integral per a la gestió de la Guàrdia Urbana de L'Hospitalet de Llobregat (GULH), formant una unitat funcional indispensable per a la correcta execució dels serveis policials en mobilitat. La integració d'aquests equips en un únic lot assegura una major eficiència operativa i econòmica, ja que permet una gestió centralitzada i coordinada, evitant duplicacions i incompatibilitats que podrien sorgir si es gestionessin en contractes separats. L'empresa adjudicatària serà responsable de subministrar aquests equips, instal·lar-los i garantir-ne el correcte manteniment durant la vigència del contracte, assegurant la seva operativitat contínua i la integració amb els sistemes i procediments de la GULH.

Admissió d'equivalents i justificació de la competència

Les referències a marques i models concrets (Crosscall T4 i Brother RJ3035) s'utilitzen únicament com a exemple orientatiu per definir el nivell de prestacions requerit. S'admetran, per tant, equips d'altres marques o models que ofereixin prestacions iguals o superiors, inclosa la compatibilitat amb la lectura automàtica de DNIs, NIEs, etc., i la integració amb els sistemes i procediments de la GULH.

Aquesta previsió no limita la competència, ja que no es restringeix la participació a una marca o model concret, sinó que es permet la presentació de qualsevol equip que compleixi amb el nivell de prestacions requerit. Així, es garanteix la lliure concurrència i la igualtat d'oportunitats entre els licitadors.



4. **Servei de desenvolupament i implementació del sistema**, en què l'empresa adjudicatària serà responsable de proporcionar la infraestructura necessària per garantir el funcionament òptim del servei i un accés fiable. Aquesta implementació inclou l'adaptació del programari a les necessitats específiques de la GULH i la seva integració amb altres sistemes corporatius i externs, com el servei d'emergències 112, la DGT, Servei Català de Trànsit i especialment amb el sistema de gestió de multes de la Diputació de Barcelona.
5. **Servei de manteniment evolutiu i correctiu del sistema** durant la vigència del contracte, incloent-hi:
 - Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del programari.
 - Suport tècnic i funcional a les persones usuàries, mitjançant un servei de *helpdesk*, amb formació específica i gestió d'incidències.
 - Gestió del canvi.
 - Actuacions de tancament del contracte, incloent:
 - La restitució de dades.
 - La transferència de coneixement tècnic i funcional.
 - La col·laboració en una futura migració a altres plataformes, garantint en tot moment la seguretat, integritat i disponibilitat de la informació policial.
6. **Servei de formació i suport a l'usuari final**, proporcionant els recursos necessaris per garantir un ús correcte del sistema per part del personal de la Guàrdia Urbana, així com manuals, videotutorials i assistència tècnica continuada.

Aquest conjunt de serveis es correspon amb les codificacions següents del Vocabulari Comú dels Contractes Públics (CPV):

- 72268000-1: Serveis de subministrament de programari.
- 72267000-4: Serveis de manteniment i suport de programari d'aplicació.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LES PRESTACIONS

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques de les prestacions són les següents:

2.1. Subministrament del programari de gestió policial

El subministrament es realitzarà en modalitat **SaaS** (*Software as a Service*) al **núvol** amb llicències d'ús fins a **400 usuaris** en règim de **pagament per ús**.



El sistema haurà de complir amb els estàndards de seguretat de l'**Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en el seu nivell alt**.

El programari haurà de complir plenament amb les normatives europees i nacionals de protecció de dades, incloent-hi el **Reglament (UE) 2016/679** del Parlament Europeu i del Consell (Reglament General de Protecció de Dades, [RGPD](#)) i la **Llei Orgànica 3/2018** de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals ([LOPDGDD](#)).

El sistema i l'adjudicatari han de complir amb tota la normativa vigent aplicable, tant estatal, autonòmica com europea i s'hauran d'adaptar a qualsevol canvi normatiu durant la vigència del contracte.

Pel que fa a la subcontractació, i atesa la naturalesa d'aquest contracte i del manteniment evolutiu del programari, només es permet subcontractar prestacions accessòries que no formen part del nucli essencial del servei. De conformitat amb la regulació de la subcontractació en el Plec de Clàusules Administratives, a mode d'exemple es podran subcontractar: serveis d'infraestructura i allotjament de dades (servidors, *backups*, monitoratge, etc.) i els de subministrament i instal·lació de maquinària/material.

La subcontractació haurà de garantir el compliment estricte dels requisits de seguretat i privacitat establerts en la normativa vigent, inclosos els exigits pel nivell alt de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), i requereix autorització prèvia de l'òrgan de contractació.

Característiques funcionals

La relació de característiques funcionals es consideren obligatòries i han d'estar disponibles des de l'inici de la prestació del subministrament. En casos particulars, s'indicarà la seva opcionalitat o la possibilitat d'estar disponibles en un moment posterior a l'inici de les prestacions.

El sistema proposat haurà de complir les següents **funcionalitats genèriques**:

- **Multiusuari:** capacitat per gestionar múltiples usuaris simultanis de manera eficient i sense interferències.
- **Generació i gestió d'informes:** eina que permeti crear informes de manera senzilla i intuïtiva, amb la possibilitat de desar-los i reutilitzar-los. Aquests informes han de poder tenir un únic propietari/controlador i ser compartits amb altres usuaris autoritzats. També haurà d'incloure la funcionalitat per generar plantilles personalitzades.
- **Funcionalitats d'edició:** el sistema ha de permetre les accions bàsiques d'edició de text similars a Windows (copiar, enganxar, etc.).
- **Exportació de documents:** capacitat per desar i exportar documents en formats estàndards com Microsoft Excel, Word, PDF, etc., assegurant-ne la compatibilitat amb les versions més actualitzades d'aquests formats.



- **Multilingüe:** la interfície del sistema ha d'estar disponible, com a mínim, en català i castellà.
- **Gestió d'avisos i notificacions internes:** incloure un sistema de notificacions per comunicar esdeveniments importants dins l'organització de forma eficient.
- **Seguretat basada en perfils d'usuaris:** El sistema ha de permetre gestionar la seguretat mitjançant perfils d'usuaris, administrables pel departament de la GULH o pel servei d'informàtica. El procés d'autenticació dels usuaris s'haurà de realitzar mitjançant el Directori Actiu Municipal. Així mateix, el sistema ha de ser compatible amb l'autenticació de dos factors (2FA), imprescindible per assolir un nivell alt de seguretat segons l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

El mecanisme de 2FA haurà de ser proporcionat per la pròpia aplicació o integrable amb els sistemes corporatius existents, i s'haurà de poder implementar fàcilment amb els mitjans actuals o aportats pel contracte. El 2FA haurà de ser compatible amb els mecanismes d'autenticació actuals de l'Ajuntament i, per garantir l'accessibilitat de tot el personal, haurà d'oferir opcions que no requereixin l'ús de telèfons mòbils personals, com ara l'enviament de codis d'un sol ús per correu electrònic corporatiu o l'ús de dispositius físics (token USB, targetes, etc.), evitant solucions basades exclusivament en SMS o aplicacions mòbils.

- **Registre d'accessos i ús del sistema:** el sistema haurà d'incloure un registre detallat de totes les accions d'accés i ús, amb l'objectiu de facilitar auditories de seguretat i garantir el compliment de la normativa de protecció de dades i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). En particular, haurà de permetre rastrejar consultes, creacions, actualitzacions i eliminacions de dades per part dels usuaris, amb diversos nivells de detall configurables.
- **Control d'accés als dispositius mòbils:** per garantir la seguretat en terminals mòbils, es crearà un codi únic d'identificació per a l'activació de dispositius, gestionat directament per la prefectura. El sistema haurà de controlar i limitar l'accés a dispositius mòbils, tauletes i ordinadors autoritzats, permetent configurar restriccions per usuari per a accions específiques de menú (altes, baixes, consultes, modificacions, etc.) i accés a dades.
- **Certificat de Segell Electrònic:** per a documents generats mitjançant actuacions automatitzades, l'adjudicatari utilitzarà el certificat proporcionat per l'Ajuntament.
- **Eines ofimàtiques:** Microsoft Office 365.
- Interfície d'usuari
- Tots els mòduls han de disposar d'una **interfície web** accessible mitjançant navegadors moderns i actualitzats (com ara Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge i Safari), garantint la compatibilitat completa i el correcte funcionament en les seves versions més recents.



- La interfície web ha de ser **responsive**, adaptant-se de manera òptima a diferents dispositius i resolucions de pantalla, incloent ordinadors d'escriptori, portàtils, tauletes i telèfons mòbils, per tal d'assegurar una experiència d'usuari consistent i accessible en qualsevol entorn.
- L'aplicació ha de complir amb els requisits d'**accessibilitat** establerts en el Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, pel qual s'aprova el contingut mínim dels projectes d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic, garantint que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin utilitzar i interactuar amb el sistema.
- L'aplicació ha de permetre la **personalització visual** de la interfície, incorporant de manera clara i visible el logotip oficial de la Guàrdia Urbana, així com altres elements gràfics corporatius que es facilitin, garantint la coherència amb la imatge institucional.
- **Arxius digitals:** el sistema ha de permetre annexar múltiples arxius digitals de qualsevol tipus allà on s'indiqui. Per exemple:
 - Arxius de documents: doc, docx, xls, xlsx, txt, pdf, etc.
 - Arxius d'imatges: jpg, png, etc.
 - Arxius de veu i vídeo: 3gp, avi, mp4, etc.
 - Arxius comprimits: zip, rar, 7z, etc.

2.1.1. Serveis

Aquest mòdul ha de permetre el registre i anotació de les actuacions i intervencions policials, així com els serveis planificats per part de prefectura.

2.1.1.1. Actuacions i intervencions

El sistema ha de permetre registrar de manera precisa i estructurada la informació relativa a les actuacions policials en camps específics i definits. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Número de servei.
- **Número d'expedient 112 i el seu estat al 112** (Alta, Rebut, Acceptat, Rebutjat, Atès, Inactiu, Anul·lat, Tancat, etc.) si és un servei originat al 112.
- **Número d'incidència de l'App de Seguretat Ciutadana** i el seu estat (Oberta, Tancada, etc.) si és un servei originat per l'App de Seguretat Ciutadana.
- **Classificació del servei i naturalesa.** S'ha de poder configurar com a mínim en 5 nivells.
- Classificació del servei segons el 112 si és un servei originat al 112.
- Data i hora del servei.
- Hora d'inici i final de l'actuació.



- Nivell d'urgència.
- Dades del comunicant.
- Dades completes de persones, vehicles i entitats implicades.
- Números d'identificació professional (TIP) dels agents actuant i de l'operador.
- Resum del fet o notícia.
- Cronologia o informe complet de l'actuació.
- Lloc dels fets.
- **Geolocalització automàtica del lloc del fet.** Es mostren les coordenades X i Y de la posició GPS. L'usuari ha de poder desplaçar manualment el punt de Geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat.
- **Descripció de "Resultat"** relativa a l'actuació per a les estadístiques de serveis: "Realitzats", "No realitzats" i "Anul·lats".
- **Corrector ortogràfic** compatible amb els navegadors definits en aquest plec en català i castellà.
- Vinculació amb el mòdul de policia administrativa.
- Identificació d'altres cossos de seguretat o emergències.

2.1.1.2. Planificacions

Per als esdeveniments i serveis futurs, el sistema ha de permetre:

- Agilitat en l'operativitat, permetent l'anotació ràpida i senzilla amb opcions per seleccionar la franja horària.
- La generació de planificacions es replica de forma automàtica.
- La programació d'activitats ha de ser visible en el torn corresponent a l'inici del servei.
- Permet eliminar planificacions quan s'anul·la un servei programat i evitar que aquest aparegui en el torn d'afectació.

Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Resum de l'assumpte.
- Text del servei.
- Data/es, horari/s afectat/s.
- Lloc o ubicació i Geolocalització.
- Número de servei.

2.1.1.3. Opcions generals per a gestió d'actuacions i intervencions, així com planificacions

- Bloqueig de registres per evitar modificacions, excepte per a usuaris autoritzats.



- Marcador de “Seguiment” per serveis específics.
- Annexar arxius digitals.
- Generació automàtica de gràfiques, estadístiques i llistats amb filtres per dates, persones, vehicles, entitats, lloc dels fets, dies de la setmana, horaris, o tipus de classificació del servei.
- Distribució d'intervencions sobre un mapa digital per zones, barris o districtes, amb l'opció d'exportar les dades al Geoportal corporatiu i treballar directament amb aquesta eina.
- Generació d'avisos segons la classificació de l'actuació.
- Funcions bàsiques com guardar, validar, editar, modificar, eliminar, sortir, imprimir, bloquejar i fer seguiment.

2.1.2. Arxiu

Aquest mòdul s'encarrega de gestionar la informació sobre persones físiques, persones jurídiques, associacions/entitats, vehicles i animals que, per algun motiu, han estat relacionades amb alguna intervenció o servei de la policia local. Totes aquestes dades queden vinculades automàticament amb les dades del padró intern de persones i del registre d'associacions i/o entitats.

2.1.2.1. Persones físiques

Les principals funcionalitats i camps necessaris per a la gestió de persones físiques són:

- Filiació completa: Inclou dades que consten al DNI, NIE o passaport.
- Data i lloc de naixement.
- Nacionalitat.
- Adreça i històric d'adreces anteriors.
- Telèfons de contacte.
- Adreça electrònica.
- Observacions.
- Annexar arxius digitals.
- Geolocalització de l'adreça de la persona sobre un mapa digital.

2.1.2.2. Persones jurídiques

Aquest apartat gestiona les entitats, comerços i empreses amb les següents funcionalitats i camps necessaris:

- Identificació completa: Nom i CIF.
- Tipus d'activitat comercial o sector.



- Dades completes dels titulars (físics o jurídics).
- Responsables.
- Telèfons de contacte.
- Adreça electrònica.
- Observacions.
- Annexar arxius digitals.
- Geolocalització de l'adreça sobre un mapa digital.
- Aplicació per comerços i empreses: L'aplicació permetrà als comerços i empreses de L'Hospitalet enviar senyals d'alerta directament a la GULH en cas d'urgència sense necessitat de fer una trucada telefònica.

2.1.2.3. Vehicles

Les principals funcionalitats i camps necessaris per a la gestió de vehicles són:

- Matrícula.
- Número de bastidor.
- Marca.
- Model.
- Color del vehicle.
- País d'origen.
- Tipus de combustible.
- Dades completes del titular (físic o jurídic).
- Annexar arxius digitals.
- Compartir identifications de plaques de matrícules amb altres policies locals que gestionen la seva corporació amb el mateix sistema informàtic.
- Connexió amb la base de dades de la [DGT](#) o del Servei Català de Transít, mitjançant el certificat digital de l'Ajuntament.
- Connexió amb les dades municipals de la matrícula.

2.1.2.4. Animals

Aquest apartat s'encarrega del registre i gestió de la tinença d'animals. Les principals funcionalitats i camps necessaris són:

- Xip d'identificació.
- Tipus d'animal.
- Raça.
- Dades completes del propietari/a.



- Perillositat de l'animal.
- Vacunacions.
- Assegurança de responsabilitat civil.
- Annexar arxius digitals.
- Generació de llistats i estadístiques segons les necessitats del servei.

2.1.2.5. Llista de carrers

El sistema ha d'incorporar el nomenclàtor del municipi amb totes les vies i places, facilitant la seva consulta i Geolocalització.

El sistema ha de poder validar una adreça postal de l'Hospitalet: via, número, bis, escala, pis i porta.

2.1.2.6. Gestió de dades relacionades

El sistema ha de permetre cercar i mostrar automàticament les relacions entre persones físiques, jurídiques, vehicles i animals amb qualsevol informació introduïda al sistema. Les funcionalitats són:

- Cerca automàtica de relacions mitjançant:
- Direccions postals.
- Adreces de correu electrònic.
- Números de telèfon.
- Permetre la localització i eliminació/fusió de registres duplicats. En aquest procés, la informació vinculada del registre duplicat es traspasarà automàticament al registre correcte.

Aquest mòdul està dissenyat per garantir una gestió integral i fàcilment accessible de la informació relacionada amb persones físiques, jurídiques, vehicles i animals, tot oferint un alt nivell de funcionalitat i interconnexió entre les dades.

2.1.3. Trànsit

2.1.3.1. Accidents

El sistema ha de permetre el registre i gestió dels accidents de trànsit ocorreguts al municipi en els quals la GULH hagi intervingut. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Número de registre automàtic.



- Dades completes del vehicle sinistrat.
- Dades completes de la persona conductora.
- Dades completes dels acompanyants.
- Dades completes dels testimonis.
- Dades completes dels vianants i altres implicats.
- TIP (número d'identificació professional) dels agents actuant.
- Definició de les unitats implicades: Vehicles, vianants, mobiliari, animals, altres.
- Tipus de vehicle implicat.
- Lloc de l'accident.
- Causes.
- Descripció de l'accident.
- Annexar arxius digitals.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.
- Generació automàtica d'informe tècnic de l'accident per jutjats o companyies d'assegurances, basat en plantilles municipals.
- Generació automàtica de mapa digital de sinistralitat.
- Resultats de proves d'alcoholèmia i drogues.
- Grau de lesió dels afectats.
- Testimoni de l'accident.
- Coordenades X Y de la posició GPS: L'usuari pot desplaçar manualment el punt de Geolocalització si no coincideix amb la posició exacta.
- Danys materials.
- Dades de les companyies asseguradores.

2.1.3.2. Croquis

El sistema ha de facilitar la realització de croquis d'accidents, així com altres situacions de trànsit com talls de carrer. Aquesta **eina** ha de ser part **nativa del programari**, sense necessitat d'integrar aplicacions externes. Les principals funcionalitats són:

- Generar croquis de sinistres, talls de carrer i altres activitats.
- Ús senzill i intuïtiu.
- Funcionalitat nativa en format web HTML5.
- Ús del fons de Google Maps satèl·lit.
- Annexar arxius digitals.

2.1.3.3. Denúncies de trànsit



El sistema ha de permetre registrar i gestionar les infraccions de trànsit. Les dades de les denúncies es descarregaran via API Web Service (WS) amb finalitats estadístiques mínimes. Els principals camps necessaris són:

- **Número de denúncia:** Configuració manual o automàtica.
- Data i hora de la infracció.
- Dades completes del vehicle i titular.
- Dades completes de l'infractor.
- TIP (número d'identificació professional) dels agents denunciants.
- Lloc de la infracció.
- Data i hora de trasllat a trànsit, si s'escau.
- **Geolocalització automàtica** obtinguda del lloc de la infracció (Google Maps i Geoportal corporatiu).
- **Inclou el nomenclàtor del Reglament General de Circulació (RGC)** i les ordenances municipals de trànsit i [mobilitat](#), amb la possibilitat de modificar o afegir articles.
- Annexar arxius digitals.
- Llistats i estadístiques de denúncies.
- Distribució de denúncies sobre mapa digital per zones, barris o districtes.
- Coordenades X Y de la posició GPS.
- Impressió de denúncies amb impressora tèrmica portàtil.
- Generació de rebut de cobrament.
- **Signatura digital de l'agent i del denunciat** amb la possibilitat de signar directament sobre el dispositiu mòbil.
- **Seguiment del procés de la denúncia**, permetent visualitzar les accions realitzades fins al seu tancament (pendent, resolta, arxivada, etc.).

2.1.3.4. Grua

El sistema ha de permetre donar suport als operaris del servei de grua, requerint la validació d'un funcionari amb autoritat per a la retirada d'un vehicle de la via pública. Les funcionalitats són:

Dades completes del vehicle.

Data i hora de la retirada.

Lloc de la retirada.

Petició de retirada a prefectura o dipòsit municipal.

Si el servei té o no cost per a l'usuari.

Geolocalització automàtica (Google Maps i Geoportal corporatiu).

Annexar arxius digitals.



2.1.3.5. Dipòsit de vehicles

El sistema ha de gestionar múltiples dipòsits de vehicles. Les principals funcionalitats són:

- Dades completes del vehicle.
- Data i hora de la retirada o immobilització.
- Dipòsit, data i hora de l'entrada i de la sortida.
- Generació automàtica de rebuts i càlcul de taxes.
- Gestió de les places de pàrquing dels dipòsits municipals.
- Llistats i estadístiques segons la quantitat i tipus d'infraccions i les quantitats recaptades.
- Annexar arxius digitals i Geolocalització automàtica.

2.1.3.6. Talls i ocupacions de via pública

El sistema ha de permetre gestionar els talls i ocupacions de la via pública. Les principals funcionalitats són:

- Identificació dels titulars/responsables.
- Superfície ocupada i preu públic.
- Generació de llistats, estadístiques i càlcul automàtic de taxes.
- Annexar arxius digitals.

2.1.3.7. Vehicles abandonats

El sistema ha de gestionar els vehicles abandonats com a residus sòlids urbans. Les funcionalitats inclouen:

- Dades completes del vehicle i el seu titular.
- Localització del vehicle i estat (sencer, cremat, sinistrat, etc.).
- Generació de plantilles municipals per als tràmits del procediment.
- Annexar arxius digitals i generació de llistats i estadístiques segons necessitats.

2.1.3.8. Guals

El sistema ha d'integrar-se amb l'aplicació municipal de Guals per tal d'accedir als diferents tipus de guals i la identificació de les persones titulars. Les principals funcionalitats són:

- Localització del gual.
- Tipus de gual, mesurament i titular de la llicència.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.
- Annexar arxius digitals i generació d'informes tècnics.

Aquest mòdul garanteix la gestió integral i efectiva de tots els aspectes relacionats amb el trànsit dins del municipi.



2.1.4. Policia administrativa

2.1.4.1. Actes i denúncies administratives

El sistema ha de permetre el registre i anotació d'actuacions i denúncies administratives per part de la GULH. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- **Tipus d'actes/denúncia:** Configurables segons la tipologia.
- Numeració automàtica de l'acta/denúncia.
- Dades completes de l'infractor (persona física o jurídica).
- TIP (número d'identificació professional) dels agents denunciants.
- **Article o normativa infringida**, amb la possibilitat d'utilitzar un llistat de normatives personalitzables.
- **Sanció econòmica**, si n'hi ha, amb la possibilitat de generar el rebut de cobrament de la sanció.
- Camps personalitzats.
- Data i hora de la infracció.
- Lloc dels fets.
- Òrgan o organisme de trasllat.
- Data de trasllat a l'òrgan o organisme competent.
- **Geolocalització automàtica** obtinguda del lloc de la infracció (Google Maps i Geoportal Corporatiu).
- Generació de rebut de cobrament en cas de sanció econòmica.
- **Generació d'Actes/denúncies Administratives in situ:** L'aplicació ha de permetre la creació d'actes/denúncies administratives directament en el lloc dels fets. Qualsevol document generat ha de poder ser signat digitalment pels agents mitjançant certificat electrònic i per part del ciutadà amb signatura biomètrica, complint amb totes les garanties jurídiques i legals vigents. El document signat s'ha d'incorporar automàticament al registre d'entrada del sistema i, simultàniament, enviar-se al ciutadà interessat.
- Eines per modificar i afegir articles.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.
- **Distribució d'aixecaments d'actes/denúncies** sobre un mapa digital, amb la possibilitat de consultar per zones, barris o districtes.
- Annexar arxius digitals.
- **Seguiment de les actes/denúncies**, permetent visualitzar les accions realitzades fins al seu tancament (pendent, resolt, arxivat, etc.).



2.1.4.2. Registre de documents

El sistema ha de permetre el control d'entrada i sortida de documentació des de prefectura. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Numeració automàtica del registre d'entrada o sortida.
- Integració amb la Plataforma d'Administració Electrònica si s'escau.
- Data d'entrada o sortida del document.
- Dades de l'emissor o remitent del document.
- Número de registre / expedient / document a la Plataforma d'Administració Electrònica actual i futura quan sigui requerit.
- Generació de llistats i estadístiques d'emissors i remitents.
- Generació automàtica de registre d'entrada quan es registra una citació judicial des del mòdul de policia judicial (citacions judicials i altres comunicacions).
- Generació automàtica de registre de sortida quan es respon a un jutjat sobre el resultat d'una citació des del mòdul de policia judicial (citacions judicials i altres comunicacions).
- Generació automàtica de registre de sortida per a les comunicacions relacionades amb el mòdul de trànsit (vehicles abandonats).
- Annexar arxius digitals.

2.1.4.3. Objectes trobats

El sistema ha de permetre de gestionar el registre d'entrada i sortida d'objectes trobats per la GULH. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Tipus d'objecte.
- Titular de l'objecte.
- Dades de la persona o entitat que fa la troballa.
- Data de la troballa.
- Data de retorn al titular o destrucció, si l'objecte no ha estat reclamat.
- Numeració automàtica del registre.
- Plantilles de documents personalitzades per a la remissió al titular, basades en els models municipals.
- Camps per definir si l'objecte ha estat sostret, trobat o denunciat.
- Lloc de la troballa.
- Geolocalització automàtica del lloc de la troballa (Google Maps i Geoportal Corporatiu).
- Registre de les gestions realitzades per contactar amb el titular de l'objecte.
- Generació de llistats i estadístiques de les troballes.
- Distribució d'objectes trobats sobre mapa digital per zones, barris o districtes.
- Annexar arxius digitals.



2.1.4.4. Gestió de continguts

El sistema ha de permetre la creació de directoris virtuals (carpetes i subcarpetes) on emmagatzemar arxius digitals d'interès comú per a les persones usuàries. Els arxius es poden consultar i descarregar, però no modificar, garantint la integritat de l'original. Les principals funcionalitats són:

- Crear i gestionar carpetes i subcarpetes per organitzar la informació.
- Annexar arxius digitals.
- Permetre la descàrrega dels arxius per a la resta d'usuaris sense modificar l'arxiu original.
- Arxius d'interès comú: Plantilles de documents, plans de seguretat, ordres de servei, etc.

Aquest mòdul permet la gestió eficient de la documentació administrativa i el seguiment de les actuacions de la GULH, assegurant la traçabilitat i disponibilitat de la informació en tot moment.

2.1.5. Policia judicial

2.1.5.1. Llibre-registre d'atestats

El sistema ha de permetre el registre i anotació de les diligències policials. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- **Dades completes dels implicats** (persones, vehicles, entitats).
- TIP (número d'identificació professional) dels agents actuants.
- **Tipificació dels fets:** Les tipificacions del fet es mostren agrupades segons la seva naturalesa. Generació de llistats i estadístiques basades en les tipificacions.
- Data i hora del succés.
- Numeració automàtica de l'atestat.
- Número de registre / expedient / document a la Plataforma d'Administració Electrònica actual i futura quan sigui requerit.
- Annexar arxius digitals.
- Lloc.
- **Geolocalització automàtica digital** (Google Maps i Geoportal corporatiu) obtinguda del lloc del succés.
- **Distribució dels atestats**, sobre el mapa digital per zones, barris o districtes.
- **Coordenades GPS:** Es mostren les coordenades X Y de la posició GPS, permetent a la persona usuària desplaçar manualment el punt de Geolocalització en cas que no coincideixi exactament amb el punt mostrat.
- **Derivar l'atestat** a un jutjat o a una altra corporació/administració.

2.1.5.2. Custòdia de detinguts



El sistema ha de permetre gestionar el procés de custòdia de la persona detinguda, des de la seva entrada fins a la seva posada en llibertat o trasllat. Ha de permetre anotar qualsevol incidència que es produeixi durant el període de reclusió a les dependències policials. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- Identificació de la persona detinguda.
- Dia i hora d'entrada a prefectura.
- Data i hora de sortida.
- Autoritat que ordena l'ingrés.
- TIP (número d'identificació professional) dels agents actuant.
- Rellius dels agents de custòdia.
- Dades sobre incidències mentre la persona es troba ingressada.
- Llistat d'objectes personals: Creació automàtica i imprimible per adjuntar a l'atestat, utilitzant plantilles d'acord amb els models municipals.
- Annexar arxius digitals.
- Plantilles de documents: Possibilitat d'incorporar plantilles per documentar la lectura de drets, l'oferiment d'atenció mèdica i la relació de pertinences personals.
- Estat de la cel·la.
- Generació de document justificatiu per lliurar a la persona detinguda en el moment de la seva posada en llibertat o trasllat, detallant el procés de custòdia.

2.1.5.3. Citacions judicials i altres comunicacions

El sistema ha de permetre el registre de les citacions als particulars i als agents de la GULH. A més, ha de permetre fer el seguiment del document de citació i el seu resultat. Les principals funcionalitats i camps necessaris són:

- **Dades d'identificació del destinatari** (agent/particular), classificades en categories o pestanyes diferenciades.
- Jutjat emissor.
- Dia i hora del judici.
- Resultat de la citació/comunicació.
- **Plantilles de documents** per realitzar el resultat de la notificació i les gestions realitzades.
- Llistats i estadístiques de les citacions.
- Annexar arxius digitals.
- Camp per constatar la suspensió del judici, en cas que es doni.
- **Rèplica automàtica de citacions** en el cas de múltiples persones citades pel mateix procediment.
- **Visualització de les citacions:** Els agents poden visualitzar les seves citacions registrades en aquest mòdul de policia judicial.



- Sincronització amb el full de servei del dia i torn corresponent.
- **Vinculació amb el mòdul de Recursos Humans** (Quadrant de Servei), permetent als agents veure les seves citacions programades al seu calendari laboral.

2.1.6. Recursos Humans

El mòdul de Recursos Humans ha de permetre una gestió integral i eficient dels agents de la GULH, així com del personal administratiu adscrit a la prefectura.

2.1.6.1. Personal

Aquest sistema ha de gestionar de manera centralitzada i accessible totes les dades personals i professionals dels agents i del personal administratiu de la GULH. Les principals funcionalitats i camps necessaris són:

- **Dades personals:** Nom, cognoms, DNI/NIF, data de naixement, nacionalitat, adreça, telèfon, correu electrònic. Les dades s'han de poder importar o consultar en temps real de l'aplicació de Recursos Humans actual o futura.
- **Secció de destí o grup de treball:** Permet associar l'agent o el personal administratiu a una secció, unitat o grup específic.
- TIP (número d'identificació professional).
- **Graduació:** Registre de la categoria professional (agent, caporal, sergent, inspector, etc.).
- **Especialitat:** Indicació de les diferents unitats o grups especials a què l'agent pertany.
- **Dades del permís de conduir:** Inclou un sistema d'alertes automàtiques per avisar sobre la caducitat dels permisos.
- **Anotacions d'incidències:** Registre d'incidències que afecten l'expedient personal de cada treballador.
- **Històric d'agents no actius:** Manté un registre dels agents que ja no estan en servei actiu.
- Fotografia de l'agent o personal administratiu.
- **Registre de formació:** Inclou informació completa sobre cursos, edicions, professors, assistents, i gestiona la generació d'absències per assistència a formació, compensació d'hores, etc., assegurant com a mínim la mateixa funcionalitat que el mòdul de formació de l'aplicació Central de Comandament de la Guàrdia Urbana que substituirà.
- Registre de medalles/felicitaions.
- **Assignació de materials:** Vinculació de l'agent amb vestuari, armament i altres materials assignats
- **Registre digital de signatura:** Registre de la signatura digital de l'agent per inserir-la automàticament en butlletes de denúncies o actes administratives.



- **Configuració de seccions i graduacions:** Eines per definir i modificar fàcilment les seccions de destí i graduacions dins del sistema.
- **Generació de llistats i estadístiques de personal:** Crear informes i estadístiques per a una millor gestió del personal.
- Annexar arxius digitals.

A més, el sistema ha de permetre la generació i modificació del **quadrant de servei global anual** per a cada agent o comandament, distribuït per torns (matí, tarda i nit) i per setmanes, així com altres distribucions operatives (administració, escortes, educació viària, etc.). La gestió d'aquests quadrants ha d'estar restringida a un perfil d'usuaris autoritzats, assegurant-ne l'accés fàcil i la possibilitat de modificació amb visualitzacions diàries, setmanals, mensuals o anuals.

2.1.6.2. Taulell informatiu

El sistema ha de facilitar la comunicació interna entre comandaments i agents. Les principals funcionalitats són:

Icona de recepció de nou missatge quan les persones usuàries inicien sessió.

Missatges dirigits a individus o grups (seccions, graduacions, etc.).

Confirmació de lectura i resposta (Sí/No).

Establiment de període de visualització del missatge.

Consulta per part del personal amb accessibilitat des de terminals personals dels agents (fora de l'oficina i de la xarxa municipal), mitjançant el portal de l'agent.

2.1.6.3. Llicències, absències o altres incidències

El sistema ha de permetre gestionar totes les llicències, absències del personal o altes incidències, mantenint actualitzat el quadrant. Les principals funcionalitats són:

- Data o període.
- Concepte de la llicència, absència o incidència.
- Data de petició/anotació.
- Resultat (aprobat, denegat, anul·lat).
- Distinció entre jornada completa o part de la jornada.
- Identificació del sol·licitant i de la persona que aprova/denega la llicència.
- Eines per configurar les llicències segons conveni.
- Possibilitat de sol·licitar llicències o permisos i accedir a la informació de les hores sobrants o els treballs extraordinaris.
- Consulta per part del personal amb accessibilitat des de terminals personals dels agents (fora de l'oficina i de la xarxa municipal), mitjançant el portal de l'agent.



- Generació de llistats i estadístiques.
- Exportació de les dades al sistema de Recursos Humans actual o futur.

2.1.6.4. Treballs extraordinaris

El sistema ha de permetre gestionar les hores extres dels agents. Ha de facilitar la cerca i assignació d'agents per realitzar hores extres, segons les necessitats del servei. Les principals funcionalitats són:

- **Data, hora d'inici i final** del treball extraordinari.
- Concepte del treball.
- Data de petició/anotació.
- Resultat (aprovat, denegat, realitzat, no realitzat, anul·lat).
- **Càlcul automàtic de l'import** en cas de contraprestació econòmica.
- Eines per configurar els tipus de treball extraordinari segons cada categoria professional.
- Possibilitat de compensar el treball amb hores o econòmicament.
- **Consulta per part del personal** amb accessibilitat des de terminals personals dels agents (fora de l'oficina i de la xarxa municipal), mitjançant el portal de l'agent.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.

2.1.6.5. Quadrant de servei

El sistema ha de permetre gestionar el calendari laboral del personal de prefectura. Les principals funcionalitats són:

- TIP, secció i grup de l'agent, graduació i unitat/especialitat.
- Confecció automatitzada del quadrant segons les necessitats laborals.
- Edició manual per ajustar les hores de treball.
- Eines per definir torns, horaris i hores anuals.
- Consulta del quadrant per part dels agents i actualització automàtica quan es validen canvis, amb accessibilitat des de terminals personals dels agents (fora de l'oficina i de la xarxa municipal), mitjançant el portal de l'agent.
- Llistats i estadístiques d'efectius disponibles.

2.1.6.6. Plusos

El sistema ha de permetre configurar situacions específiques que generen complements econòmics. Les principals funcionalitats són:

- **Definició del plus i import econòmic:** Capacitat per crear diferents tipus de plusos com hores extres, serveis especials, dies de penalitat i assistència a judicis. A més, ha de



permetre establir els imports corresponents per a cada situació i realitzar càlculs automàtics dels conceptes definits segons estableix el conveni vigent en cada cas.

- **Generació automàtica de llistats:** El sistema generarà de manera automàtica llistats dels agents que compleixin els requisits per a rebre els plusos, facilitant la gestió i la revisió dels casos.
- **Eines per configurar i modificar plusos:** Flexibilitat per crear nous plusos o modificar els existents, d'acord amb les necessitats operatives i els canvis en els convenis laborals.
- **Exportació de llistats per períodes determinats:** Exportar llistats d'agents amb els dies en què se'ls hi aplica el plus, agrupats per períodes específics, per facilitar l'anàlisi i seguiment.
- **Generació de llistats i estadístiques:** Creació d'informes i estadístiques detallades amb informació rellevant sobre els plusos, permetent un seguiment acurat i una visió clara i transparent de les assignacions.
- **Quadres d'Excel:** Generació automàtica de quadres **Excel** amb el resum i detall dels imports corresponents a cada agent, facilitant l'exportació de dades i la posterior tramitació per a la nòmina, assegurant una gestió eficient i precisa de la informació.

2.1.6.7. Canvi de torn

El sistema ha de permetre que els agents sol·licitin canvis de torns amb altres companys, accessible tant des de terminals fixes com mòbils. Les principals funcionalitats són:

- Data o període del canvi.
- Tipus de canvi (unilateral o bilateral).
- Resultat (aprobat, denegat, realitzat, no realitzat, anul·lat).
- Identificació del sol·licitant i de la persona que aprova/denega el canvi.
- Consulta per part del personal amb accessibilitat des de terminals personals dels agents (fora de l'oficina i de la xarxa municipal), mitjançant el portal de l'agent.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.

2.1.6.8. Ajust horari

El sistema ha de permetre carregar automàticament hores de l'any anterior (a favor o en contra) al quadrant actual. També ha de permetre ajustar manualment hores en excés o dèficit segons calgui.

2.1.6.9. Serveis mínims

El sistema ha de permetre verificar si el personal disponible per torn compleix els serveis mínims establerts. Les principals funcionalitats són:



- Definir graduació, torn, dia de la setmana i dies específics (Nits de Sant Joan, Any Nou, etc.).
- Vinculació amb el quadrant de servei per visualitzar la disponibilitat d'agents en relació als serveis mínims.

2.1.7. Recursos Materials

El mòdul de **Recursos Materials** ha de permetre la gestió i control de les armes, uniformitat, vehicles i altres materials utilitzats pels agents de la GULH.

2.1.7.1. Gestió d'Armes

El sistema ha de permetre registrar i gestionar les armes assignades als agents, així com aquelles que es troben en dipòsit. També ha de gestionar pràctiques de tir, munició i exàmens psicotècnics. Les principals funcionalitats i camps necessaris són els següents:

- TIP (número d'identificació professional) de l'agent.
- Tipus d'arma: Pistola, rifle, etc.
- Marca de l'arma.
- Calibre de l'arma.
- Guia / Número d'identificació de l'arma.
- Destí de l'arma: Assignada a un agent, en dipòsit, etc.
- Estat de l'arma: Operativa, en manteniment, fora de servei, etc.
- Munició assignada.
- Pràctiques de tir realitzades per l'agent.
- Exàmens psicotècnics i la seva validesa.
- Generació de llistats informatius per a la Guardia Civil.
- Registre d'armes d'ús particular dels agents.
- Registre d'armes en dipòsit (no assignades).
- Registre d'armes per a pràctiques de tir.
- Històric de designació d'armes reglamentàries als agents.
- Número d'armer o compartiment on es guarda l'arma.
- Eines per definir calibres, marques d'armes i armers.
- Generació de llistats i estadístiques segons necessitats.
- Annexar arxius digitals.

2.1.7.2. Gestió d'Uniformitat, Material o Vestuari



El sistema ha de permetre gestionar la uniformitat i qualsevol altre material lliurat als agents. Les principals funcionalitats i camps necessaris són:

- TIP (número d'identificació professional) del destinatari.
- Data de lliurament de l'uniforme o material.
- Tipus de material lliurat (ex.: uniforme, armilles, etc.).
- Talla de l'uniforme (si s'escau).
- Valoració econòmica del material lliurat.
- Data de devolució (si s'escau).
- Eines per definir els tipus de material, uniformitat i marques.
- Llistats de material lliurat i retornat, i generació d'estadístiques segons necessitats.
- Annexar arxius digitals.

2.1.7.3. Vehicles

El sistema ha de permetre la gestió i control dels vehicles policials, incloent el seu manteniment, ús diari, i inventari de material. Les principals funcionalitats i camps necessaris són:

- **Identificació del vehicle:** Marca, model, matrícula, número de bastidor, etc.
- Kilòmetres recorreguts a cada torn de treball.
- Històric dels proveïments de carburant.
- Històric de reparacions i manteniment realitzat.
- Inventari de material a bord de cada vehicle.
- TIP (número d'identificació professional) de la persona que realitza les anotacions.
- Eines per definir l'inventari associat a cada vehicle.
- **Generació de llistats i estadístiques** sobre l'ús i manteniment dels vehicles.
- Annexar arxius digitals.

Aquest mòdul assegurarà una gestió eficient dels recursos materials, permetent un seguiment detallat de l'ús i manteniment de les armes, uniformitat i vehicles policials.

2.1.8. Geolocalització

Actualment, és essencial disposar d'eines avançades per representar les dades en el territori de manera visual, interactiva i precisa. El mòdul de Geolocalització ha de ser intuïtiu i ha de permetre la representació de qualsevol dada generada pel sistema en un mapa digital, integrant-se tant amb **Google Maps** com amb el **Geoportal corporatiu** per oferir una experiència més completa i adaptada a les necessitats específiques de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.

Aquest mòdul ha d'incloure les següents funcionalitats:



- **Representació de dades en el territori:** Totes les dades generades pel sistema, com actuacions policials, incidències i qualsevol altra informació rellevant, han de poder ser representades en temps real tant a Google Maps com al Geoportal corporatiu
- **Delimitació de perímetres:** L'eina ha de permetre delimitar perímetres de forma senzilla en un o més barris, districtes o zones d'interès policial, per a la realització de cerques o anàlisis territorials.
- **Geolocalització automàtica amb coordenades GPS:** Per a totes les adreces generades pel sistema, el programari ha de poder obtenir automàticament les coordenades GPS (longitud i latitud), utilitzant tant el format estàndard de Google Maps com les eines de Geolocalització del Geoportal.
- **Filtrat i segmentació de dades:** Les dades GEO localitzades han de ser fàcilment filtrables i classificables utilitzant diferents criteris, com ara períodes de temps, tipus d'actuacions o serveis, zones d'interès i altres paràmetres personalitzats, per permetre una anàlisi detallada.
- **Eina per dibuixar perímetres:** El programari ha d'incloure una eina per dibuixar perímetres sobre el mapa, que permeti generar estadístiques, cerques i informes associats a aquestes delimitacions.
- **Integració total amb els altres mòduls:** Els mòduls de Serveis, Arxiu, Trànsit, Policia Judicial i Policia Administrativa han d'estar completament integrats amb la funcionalitat de Geolocalització, de manera que totes les actuacions i registres es puguin visualitzar fàcilment sobre el mapa, tant a través de Google Maps com del Geoportal corporatiu, proporcionant una visió global i detallada del territori on han tingut lloc els fets.

Aquesta doble integració amb Google Maps i el Geoportal corporatiu permetrà a la Guàrdia Urbana de L'Hospitalet de Llobregat disposar d'una eina robusta i flexible per a la gestió i anàlisi de les seves dades GEO localitzades, adaptant-se a les necessitats específiques del territori i maximitzant la precisió i l'eficàcia en les seves operacions diàries.

2.1.9. Eines de l'administrador

El programari ha de garantir que tota la plantilla de la GULH i el personal administratiu autoritzat de L'Hospitalet disposi d'un compte personal amb contrasenya d'accés, incloent un mecanisme automàtic de bloqueig en cas de tres intents fallits d'inici de sessió. Les funcionalitats específiques per a persones amb perfil **d'administrador** inclouran:

- Configuració de menús desplegable.
- Gestió de perfils d'usuaris: creació, modificació i eliminació d'usuaris i els seus permisos.
- Control d'accés d'usuaris: auditoria d'accés i ús del sistema.
- Gestió de plantilles de documents: afegir o modificar plantilles i models de documents.



- Assignació de nivells d'accés: definir el nivell d'accés dels usuaris als diferents mòduls, amb opcions de només lectura, lectura i escriptura, generació de llistats i estadístiques, o restricció total.

2.1.10. Portal de l'agent

El **Portal de l'agent** permetrà als agents realitzar diverses gestions administratives de manera àgil i autònoma. Les funcionalitats inclouran:

- **Consulta del quadrant de servei:** Els agents podran consultar el seu calendari laboral directament des del portal de l'agent, visualitzant el seu torn, horari i assignacions de servei. Això inclourà tant les jornades habituals com els serveis extraordinaris i altres assignacions, permetent una gestió més eficaç del temps.
- **Sol·licitud de canvis de torn, permisos o incidències:** Els agents podran sol·licitar canvis de torns, permisos o informar d'incidències relacionades amb el personal. Aquestes peticions passaran per un flux de treball amb un màxim de dos nivells de validació (comandaments corresponents). Els agents rebran la notificació d'aprovació o rebuig a través del portal i també per correu electrònic.
- **Convocatòries de serveis extraordinaris:** Prefectura podrà convocar serveis extraordinaris, i els agents tindran la possibilitat de manifestar la seva disponibilitat. A més, podran escollir si desitgen cobrar les hores treballades o afegir-les a la seva borsa de descans. Aquesta informació s'integrarà automàticament als quadrants de servei, actualitzant els recursos operatius assignats a cada torn.
- **Taulell públic i sistema de missatgeria:** El portal comptarà amb un taulell per publicar comunicats comuns a tot el personal, assegurant que tota la informació important estigui centralitzada i fàcilment accessible. També disposarà d'un sistema de missatgeria interna, que facilitarà la comunicació entre els agents i els comandaments, millorant així la coordinació i la resposta operativa.

2.1.11. Altres funcionalitats

El programari ha de complir amb les següents funcionalitats addicionals per garantir una gestió completa, eficient i segura de les dades:

- Cercador global: Un cercador integrat que permet accedir ràpidament a tota la informació emmagatzemada a les bases de dades, mitjançant camps com nom, cognoms, àlies, DNI, matrícula, números de telèfon, adreces postals, correus electrònics, entre d'altres.



- Llistes negres: Creació i gestió de llistes negres per a persones o vehicles. Quan aquests estiguin implicats en qualsevol gestió, el sistema ha d'alertar de forma clara i immediata l'usuari.
- Lectura i dictat de documents i matrícules: El sistema ha de permetre la lectura automàtica de matrícules a través de dispositius mòbils, així com la integració directa de la informació dictada, facilitant així una major eficiència i evitant errors de transcripció. A més, ha d'incloure la possibilitat de lectura automàtica de documents (DNI, NIE, passaports, permisos de conduir), agilitzant els processos d'identificació i registre.
- Filtre i extracció de dades: El sistema ha de permetre extreure, filtrar i generar llistats d'informació rellevant en funció dels principals criteris de consulta, per facilitar una millor gestió i anàlisi de la informació.
- Generació automàtica de documentació: Possibilitat de crear documents automàticament a partir de plantilles predefinides, extraient les dades directament del sistema, amb opcions per a personalitzar els documents segons les necessitats.
- Afegir camps personalitzats: El sistema ha de permetre l'addició de nous camps als mòduls existents, amb flexibilitat per adaptar-se a les necessitats específiques de cada unitat operativa.
- Annexar documents: El sistema ha de permetre afegir documents annexos en diversos formats (PDF, multimèdia, etc.) segons les necessitats de cada mòdul, facilitant així la documentació completa i accessible.
- Entorn gràfic intuïtiu: El sistema ha de tenir un disseny clar, senzill i intuïtiu, facilitant una navegació fàcil per als usuaris i una ràpida comprensió de les funcions disponibles.
- Personalització de la interfície i els documents: La interfície principal i els documents han d'incloure l'escut i el nom de la Guàrdia Urbana de l'Hospitalet.
- Eines per evitar duplicitats: El sistema ha d'incloure mecanismes automatitzats per detectar i evitar la duplicació de registres relacionats amb persones físiques, jurídiques, vehicles i animals, garantint així la integritat i la coherència de les dades.
- Plantilles automàtiques: Les plantilles de documents de la GULH o municipals s'han d'integrar automàticament dins dels mòduls pertinents, amb opcions per modificar o ampliar aquests documents en funció de les necessitats específiques.
- Connexió amb terminals mòbils: La Prefectura ha de poder definir quins dispositius mòbils poden accedir als diferents mòduls, assignant diversos nivells de permís segons el rol de l'usuari, per garantir la seguretat i control d'accés.
- Sistema automatitzat de recuperació de contrasenyes: Els usuaris han de tenir accés a un sistema automatitzat que permeti la recuperació ràpida i segura de la seva contrasenya en cas d'oblit, assegurant la continuïtat del servei sense necessitat d'intervenció manual.

2.1.12. Integració amb altres aplicacions



L'adjudicatari **serà responsable d'adaptar, desenvolupar i mantenir** la integració amb altres serveis dins del seu programari, garantint que la transmissió i interoperabilitat de les dades es realitzin de manera precisa i alineada amb els estàndards requerits

El programari ha de proporcionar les següents integracions amb altres aplicacions, desenvolupades a l'Ajuntament o per proveïdors externs:

- La **base de dades** completa es replicarà als servidors de l'Ajuntament amb la periodicitat que aquest determini, per assegurar la disponibilitat i seguretat de les dades.
- **Centraleta Ajuntament:** el sistema haurà d'integrar-se amb la centraleta de l'Ajuntament, que funciona amb tecnologia IP. Les accions destacades inclouran:
- Reproducció automàtica d'un missatge de veu quan entra una trucada, informant de les condicions del servei.
- Cua d'entrada única de trucades per als operadors de la sala de la policia local, permetent als operadors veure les trucades pendents i la seva durada, i seleccionar quina atendre.
- Visualització automàtica de les incidències associades al número de telèfon i al titular. Quan la persona operadora atengui la trucada el sistema mostrarà en pantalla les incidències del número i de la persona associada, identificant la persona titular, ja sigui mòbil o fixe. Aquesta informació és imprescindible per identificar qui és la persona titular del telèfon que truca i altres dades com el domicili. El sistema omplirà de forma automàtica aquestes dades en el formulari de la incidència a registrar (número, duració, etc.).
- **Confecció de denúncies de trànsit** a través de dispositius mòbils, amb integració directa amb el sistema de gestió de multes de la **Diputació de Barcelona**.
- Compartir dades amb altres cossos policials.
- Servei d'Emergències 112.

La integració es realitzarà mitjançant el bus de dades de l'Ajuntament.

Els canvis d'estat de l'expedient es gestionaran seguint les especificacions del BUS municipal, i no directament amb el bus de dades del 112. Les dades facilitades per aquest servei s'adaptaran fidelment per garantir la màxima coherència i eficàcia operativa. Es permetrà la visualització de l'estat de l'expedient al 112, així com l'estat de la resta d'agències implicades, sempre a través de la integració amb el bus de dades de l'Ajuntament.

- Direcció General de Trànsit (DGT) i Servei Català de Trànsit:
Les altes, consultes i totes les dades d'un vehicle es recuperaran automàticament mitjançant la PID (Plataforma d'Intermediació de Dades) o el sistema que s'ofereixi. En cas que no es trobi el vehicle per matrícula, com podria ser el cas de vehicles estrangers, el sistema permetrà donar-lo d'alta manualment.



- **Xarxa de Radiocomunicacions d'Emergències i Seguretat de Catalunya (RESCAT)**
L'Ajuntament disposa d'un geoportal propi on es representa la posició GPS dels transmissors (ISSI) assignats als agents o vehicles. Per tal de visualitzar correctament aquestes dades, és necessari associar cada transmissor amb l'agent o vehicle corresponent.
La integració es realitzarà únicament entre l'aplicació ofertada i el sistema de geoportal de l'Ajuntament, de manera que la recepció i gestió de les posicions GPS dels transmissors (ISSI) es farà a través del geoportal municipal. En cap cas l'aplicació ofertada s'integrarà directament amb la xarxa RESCAT.
- **Plataforma de Recursos Humans actual (Epsilon) i futures eines de gestió de recursos humans.**
 - Creació i consulta d'absències (vacances, assumptes personals, formació, etc.)
 - Generació d'arxius de càrrega a la nòmina amb imports d'hores extres, gratificacions per serveis especials, plusos, etc. segons indiqui el conveni de la Guàrdia urbana.
- **Plataforma d'Administració Electrònica actual (AUPAC) i futures.**
 - Alta i consulta d'expedients / registre / documents quan es requereixi.
 - Portasignatures corporatiu únic
 - Registre d'entrada i sortida únic
 - Complir amb el que estableix l'Annex II. Requeriments per a l'acompliment del MGD de les diferents plataformes que es puguin incorporar en els sistemes d'informació de l'Ajuntament del Model de gestió documental de l'ajuntament de L'Hospitalet, aprovat per Junta de Govern Local en sessió de 23 d'octubre de 2018, en concret:
 - Gestor documental únic: qualsevol document que es generi caldrà pujar-lo a la plataforma d'administració electrònica per a poder-lo signar amb el portafirmes corporatiu. Els documents que capturin altres sistemes també caldrà guardar-los a la plataforma.
 - Per a poder incloure un document a la plataforma caldrà relacionar-lo amb l'expedient corresponent, que ha d'estar creat prèviament, i associar-li les metadades pertinents.
 - Les integracions hauran de contemplar un registre, un portafirmes i una gestió d'acords i resolucions únic i inclosos a la plataforma
- **App de Seguretat Ciutadana M7**
Implementació del protocol de comunicacions amb l'App M7 amb un Web Service.
Rebre les incidències des del backoffice de l'App i donar-les d'alta al mòdul d'incidències de forma fidel de forma automàtica.
Tancar una incidència a l'App.
- **Padró d'Habitants i base de dades de persones de l'Ajuntament:** Les altes, consultes i totes les dades d'una persona física o jurídica es recuperaran automàticament de la base de dades municipal a través d'una API Web Service (WS). Si una persona no es troba registrada pel seu NIF, CIF, NIE o passaport, el sistema permetrà donar-la d'alta



manualment. A més, el sistema haurà de comprovar si la persona està inscrita al padró municipal i, si ho està, indicar-ho amb la seva adreça d'empadronament.

- Registre d'Entitats i Associacions (actualment integrat a AUPAC)
Recuperació de dades de les entitats i associacions (nom, CIF, adreça, etc.)
- Gestor d'Incidències de Convivència (GIC)
Exportació de dades rellevants per a l'aplicació.
Consulta de dades de l'aplicació.
- Geoportal corporatiu
Implementació d'un Web Service que permeti la obtenció de dades a representar al Geoportal (posicions dels transmissors GPS i incidències).
- Territori
Les adreces del municipi de L'Hospitalet de Llobregat i la seva distribució en barris es recuperaran de la base de dades municipal via API Web Service (WS). Si l'adreça no pertany al municipi, el sistema permetrà introduir-la manualment.
- Guals
El sistema ha d'integrar-se amb l'aplicació municipal de Guals per tal d'accedir als diferents tipus de guals i la identificació de les persones titulars.

2.1.13. Explotació de dades i indicadors

El programari a contractar haurà d'incorporar un mòdul de consulta i explotació que permeti la consulta i l'exportació de la informació gestionada pels diferents mòduls com són: incidències, vehicles, dipòsits i, en general, qualsevol element definit als mòduls. Aquest mòdul haurà de cobrir, com a mínim, les funcionalitats i àmbits següents:

2.1.13.1. Funcionalitats generals

- El sistema d'explotació de dades haurà d'estar plenament integrat a la plataforma a contractar, accessible des de la interfície web per a usuaris amb permisos, i permetre la generació, consulta i exportació d'informes de manera autònoma.
- Les dades hauran d'estar disponibles amb la mínima latència possible sense penalitzar el rendiment de la plataforma.
- El sistema haurà de permetre la configuració i personalització d'informes per part de l'usuari, incloent la selecció de camps, filtres, períodes temporals, unitats de treball, procediments, estats, etc.
- S'haurà de poder obtenir alertes automàtiques en funció de valors o líndars definits per l'usuari.



- Els informes i dades explotades hauran de ser exportables, com a mínim, en formats PDF, CSV, HTML i Excel.
- El sistema haurà de garantir la traçabilitat de les consultes i explotacions realitzades, mantenint un registre d'auditoria de les accions d'explotació de dades.

2.1.13.2. Àmbits d'explotació mínims

La plataforma haurà de permetre explotació de dades en els següents àmbits funcionals:

- **Registre d'actuacions, intervencions i planificacions:** persones, vehicles, entitats, lloc dels fets, dies de la setmana, horaris, o tipus de classificació del servei.
- **Arxiu:** persones físiques i jurídiques, vehicles i animals.
- **Trànsit:** accidents, denúncies de trànsit, dipòsit de vehicles (quantitat i tipus d'infraccions i les quantitats recaptades), talls i ocupacions de via pública, vehicles abandonats i guals.
- **Polícia administrativa:** actes i denúncies administratives, registre de documents i objectes trobats.
- **Polícia judicial:** llibre-registre d'atestats, custòdia de detinguts i citacions judicials.
- **Recursos humans:** personal (agrupats per diferents criteris, com ara unitat, torn, destins, categories, etc.), llicències, absències o altres incidències, serveis extraordinaris, quadrant de servei, plusos i canvis de torn.
- **Recursos materials:** armes, uniformitat, material lliurat i retornat, vestuari, flota de vehicles.

2.1.13.3. Requisits tècnics addicionals

- El sistema haurà de permetre la creació de consultes/alarmes personalitzades per part d'usuaris, sense necessitat de coneixements tècnics especialitzats.
- El sistema haurà de garantir la segregació de dades i la confidencialitat segons els permisos i rols definits a la plataforma.

2.1.13.4. Requisits tècnics opcionals

Es valorà positivament que:

- El mòdul de consulta/explotació de dades també permeti l'obtenció d'indicadors, definits pels usuaris, que puguin fer servir funcions agregades i generar informes i quadres de comandament (*dashboards*) amb indicadors clau, gràfics i taules dinàmiques, amb actualització automàtica. L'accés a aquests informes/quadres de comandament hauria d'estar gestionat per un control de permisos d'accés.



- Es pugui realitzar una assignació predefinible de consultes/alarmes/informes als usuaris/unitats de treball de la plataforma.
- El mòdul conservi l'històric de les últimes consultes realitzades pels usuaris i que es puguin executar de nou.
- Possibilitat de planificació d'execució d'informes de manera desatesa i distribució del mateix per correu electrònic a destinataris predefinits

2.1.14. Arquitectura, desplegament segur i protecció de dades

El programari de gestió policial subministrat haurà de complir els següents requisits arquitectònics i de desplegament:

2.1.14.1. Model de desplegament

La solució completa —incloent tots els seus mòduls, components, bases de dades i serveis associats— haurà de ser instal·lada i operada en modalitat núvol. L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació, configuració inicial i posada en marxa de tots els components de la solució en aquesta infraestructura.

Aquest requisit no és aplicable als serveis externs que s'integrin amb la solució, com ara els serveis proporcionats pel 112 o altres plataformes de tercers, que es mantindran en la seva ubicació i modalitat de desplegament original.

2.1.14.2. Arquitectura General

La plataforma haurà de basar-se en una arquitectura moderna, modular, robusta i orientada a serveis (SOA) o microserveis, que en faciliti la seva evolució, el manteniment i l'escalabilitat.

Haurà de garantir una clara separació de capes (presentació, lògica de negoci, accés a dades). Totes les interfícies d'usuari (tant backoffice per a empleats municipals com frontoffice si s'escau) hauran de ser accessibles via web mitjançant navegadors estàndard actuals, sense requerir la instal·lació de programari específic en els equips clients

No s'admetrà l'ús de tecnologies obsoletes o insegures com ara applets Java, controls ActiveX o altres components de navegador similars per a la identificació o signatura electrònica. Qualsevol funcionalitat relacionada amb aquests processos haurà d'estar basada en estàndards oberts i compatibles amb navegadors moderns, garantint la màxima seguretat i interoperabilitat.

2.1.14.3. Tecnologies



La solució haurà d'utilitzar tecnologies estàndard, consolidades, amb ampli suport al mercat i que garanteixin la seva vigència durant el cicle de vida del contracte (ex: plataformes Java EE/Jakarta EE, .NET Core, bases de dades relacionals modernes, servidors web/aplicacions estàndard).

Respecte a les bases de dades:

- Hauran de garantir la integritat, recuperació i disponibilitat del servei i la informació.
- Hauran de permetre la realització de còpies de seguretat i el manteniment de les traces de les transaccions efectuades.
- Les llicències necessàries es consideraran incloses en el preu del contracte.

L'adjudicatari haurà de documentar detalladament tota l'arquitectura tecnològica utilitzada, incloent versions específiques de llibreries i components de tercers.

2.1.14.4. Escalabilitat i Rendiment

- L'arquitectura haurà de ser inherentment escalable, tant verticalment (incrementant recursos als servidors existents) com horitzontalment (afegint nous nodes/servidors), per poder adaptar-se a increments futurs de càrrega o volum de dades.
- Haurà de garantir un rendiment òptim per gestionar l'activitat de fins a 125 usuaris concurrents, complint amb temps de resposta adequats per a les operacions interactives clau, fins i tot amb grans volums de dades històriques migrades.

2.1.14.5. Seguretat

- La plataforma haurà d'estar dissenyada seguint principis de seguretat per defecte i en profunditat, garantint el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) per a una categoria ALTA, d'acord amb el que estableix el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'ENS.
- A més, la metodologia de treball de l'empresa adjudicatària per al desenvolupament, desplegament i gestió del sistema haurà d'estar certificada conforme a l'ENS, mitjançant una certificació vigent emesa per una entitat certificadora vàlida i reconeguda oficialment. Aquesta certificació haurà d'acreditar que els processos i pràctiques de l'empresa compleixen els requisits de seguretat establerts per a sistemes d'informació de categoria ALTA.
- Haurà d'implementar mecanismes robustos d'autenticació i autorització (control d'accés basat en rols), amb doble verificació de seguretat per reforçar la protecció, integrant-se amb el Directori Actiu municipal per a la gestió d'usuaris interns.



- Totes les comunicacions hauran d'estar xifrades (TLS 1.2 o superior). Les dades sensibles emmagatzemades a la base de dades (ex: credencials, dades personals especialment protegides) hauran d'estar adequadament xifrades o anonimitzades segons correspongui.

2.1.14.6. Interoperabilitat

- La plataforma haurà de complir amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat associades.
- Haurà de disposar d'una capa d'integració basada en serveis web (APIs RESTful i/o SOAP) ben documentada, que permeti la interconnexió amb altres aplicacions municipals i aplicacions de tercers.

2.1.14.7. Administració i manteniment

- Haurà d'incloure eines gràfiques per a l'administració centralitzada de la plataforma, la gestió de la configuració, la monitorització del rendiment i la disponibilitat, i la gestió de logs detallats per a auditoria i diagnòstic d'errors.
- L'arquitectura i el codi hauran d'estar dissenyats per facilitar les tasques de manteniment correctiu, evolutiu i adaptatiu, així com els processos d'actualització de versions.

2.1.14.8. Localització dels processos i les dades

La plataforma de gestió i la base de dades associada estaran allotjades en servidors externs als de l'Ajuntament de L'Hospitalet, complint les següents condicions:

- Ubicació i compliment normatiu

Els servidors estaran ubicats en Centres de Processament de Dades dins de la Unió Europea (UE) i compliran amb la normativa europea en matèria de protecció de dades i seguretat.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir compliment del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (Reglament General de Protecció de Dades europeu o RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals (LOPDGDD).

El centre de dades haurà de complir les obligacions de la normativa de protecció de dades i disposar de la Certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell ALT. En cas de subcontractació del centre de procés de dades, l'empresa contractista haurà de formalitzar el corresponent subencàrrec de tractament.

- Dimensionament i monitorització

Els servidors estaran dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació segons les necessitats inicials i les evolucions pròpies del projecte.



Hi haurà monitorització 24x365 (24 hores tots els dies de l'any) dels servidors per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i el correcte funcionament de l'aplicació, així com per detectar possibles atacs o intents d'intrusió no autoritzats.

- Còpies de seguretat i recuperació de dades

L'empresa adjudicatària serà responsable de crear còpies de seguretat diàries de tota la informació generada a través de la plataforma de gestió, incloent programari i les dades associades. La titularitat de les dades sempre serà de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.

Les còpies de seguretat garantiran una recuperació de dades de, com a mínim, 45 dies naturals.

El manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries serà responsabilitat del contractista, garantint-ne el correcte funcionament.

- Redundància i continuïtat del servei

El centre de dades disposarà de redundància dels components essencials per garantir la continuïtat del servei en cas de fallada en el subministrament elèctric o de la connectivitat.

Haurà d'existir una segona ubicació geogràfica redundant, situada a més de 100 km del centre principal, dins de la UE, amb les mateixes característiques que aquest, i redundància activa.

- Responsabilitats de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària serà plenament responsable de garantir el correcte funcionament del sistema, complint amb els requeriments establerts en el plec de condicions. En cas de ser necessari, haurà de proporcionar les recomanacions o ajustaments tècnics per optimitzar el rendiment i l'eficiència del sistema, assegurant sempre la seva operativitat i el compliment dels nivells de servei acordats.

L'adjudicatari s'encarregarà de garantir que els servidors dedicats a l'allotjament del sistema, incloent-hi aplicacions, arxius documentals i bases de dades, comptin amb espai suficient per emmagatzemar tota la informació generada durant la vigència del contracte, incloent-hi qualsevol ampliació de dades que pugui sorgir. Això assegura la continuïtat del servei i la integritat de la informació sense interrupcions o limitacions derivades de la manca d'espai o recursos tècnics.

- Disponibilitat i rendiment

Un cop implantat el sistema i posat en producció, serà necessari garantir la disponibilitat contínua del servei, amb un funcionament 24x365 (24 hores, tots els dies de l'any).

El sistema haurà de proporcionar un rendiment fluid, similar al que oferiria si estigués operant en modalitat "on-premise". S'ha de garantir una latència



adequada per a les funcions interactives, incloent un nombre habitual d'usuaris connectats. Es defineixen els següents nivells màxims de latència:

Xarxa IP: resposta a "ping" inferior a 50 mil·lisegons.

Pàgina web o formulari: descàrrega total inferior a 5 segons.

Intern de pàgina web o formulari: salts de camp o funcions interactives inferiors a 1 segon.

2.1.14.9. Documentació tècnica de sistemes

Es lliurarà documentació tècnica completa i actualitzada en format PDF sobre l'arquitectura detallada, components, dependències, procediments d'instal·lació i configuració, guies d'administració, especificació de les APIs i el model de dades físic.

Aquesta documentació haurà de ser lliurada com a molt tard en el termini d'un mes a comptar des de la formalització del contracte.

2.2. Servei d'implantació del nou programari i migració des de les aplicacions actuals

La implantació del nou programari i la migració completa des del sistema actual s'haurà de planificar i executar per fases, garantint en tot moment la integritat de les dades, la continuïtat funcional dels procediments i minimitzant l'impacte en l'activitat diària de la Guàrdia Urbana. Aquest enfocament per fases assegura la disponibilitat i continuïtat del servei, permetent una transició ordenada i segura des de les aplicacions actuals cap a la nova solució.

La prestació s'iniciarà amb la redacció d'un Pla de detall de implantació i migració, que inclourà la planificació necessària per a la posada en funcionament del mòdul de denúncies de trànsit, la qual està prevista aproximadament dos mesos després de la formalització del contracte. La implementació de la resta de mòduls i integracions està prevista aproximadament set mesos després de la formalització del contracte. Aquest pla s'haurà d'entregar en un termini màxim de 15 dies hàbils a partir de la formalització del contracte.

El procés d'implementació de la nova aplicació i la migració de l'aplicació actual es regirà per les prescripcions tècniques detallades en aquest plec, que estableixen els requisits i fases necessàries per garantir l'èxit del projecte

2.2.1. Detall de dades i objectes a migrar

Actualment la Guàrdia Urbana disposa de diverses aplicacions relacionades de gestió policial. Serà imprescindible realitzar la migració de les dades d'aquestes aplicacions cap al nou programari.



Entenent que cada plataforma té un model de dades i una lògica diferents, com a mínim s'hauran de poder migrar les següents dades/objectes:

2.2.1.1. Recursos Humans de la Guàrdia Urbana

- Organigrama
- Indicatiu de servei
- Punts de servei amb el seu calendari i horaris
- Plantilla de serveis (punts de servei amb horari i calendari i indicatiu que els realitzaran)
- Torns (horari i dies de la setmana d'operació)
- Quadrants de servei
- Tasques dels indicatius i la seva prioritat
- Agents i el seu historial professional (canvis de categoria, unitat, plusos, etc.)
- Permisos de conduir dels agents
- Felicitacions
- Sol·licituds dels agents de canvis de destinació, torn, etc.
- Judicis i assistència als mateixos dels agents
- Absències i llicències dels agents
- Saldos horaris dels agents
- Incidències del Gabinet Tècnic
- Ordres del cos
- Qualsevol codi necessari

2.2.1.2. Guàrdia Urbana Epsilon

- Tipus de gratificacions i imports per serveis extraordinaris, plusos, assistència a judicis, etc. necessaris per generar oficis de serveis i oficis d'assistència a judicis que s'abonaran a la nòmina dels agents
- Qualsevol codi necessari

2.2.1.3. Central de Comandament

- Incidències
- Codi d'incidència de la Guàrdia Urbana
- Codi d'expedient del 112 si s'escau i el seu estat (acceptada, atès, tancada, etc.)



- Codi d'incidència de l'App de Seguretat Ciutadana si s'escau i el seu estat (oberta, tancada)
 - Tipus de la Guàrdia Urbana i tipus del 112 si s'escau
 - Requeridor
 - Data i hora
 - Localització (amb dades addicionals si s'escau)
 - Prioritat
 - Estat
 - Marca de seguiment / rellevant
 - Descripció dels fets
 - Descripció de novetats
 - Indicatis intervinents
 - Resultat i data i hora de finalització
 - Persones implicades
 - Vehicles implicats
 - Actuacions sobre persones i vehicles implicats
 - Cronologia
 - Documents adjunts
-
- Arbre d'incidències de la Guàrdia Urbana i els tipus de resultats possibles segons la seva naturalesa
 - Arbre d'incidències del 112 i la seva correspondència amb les incidències de la Guàrdia Urbana
 - Edificacions i edificis d'alta ocupació (adreça, horaris, responsables, clauer alarma, documents adjunts, etc.)
 - Transmissors GPS (ISSI, tipus) i associació amb agents o vehicles
 - Històric de posicions (latitud i longitud) dels transmissors GPS
 - Persones i vehicles d'interès policial
 - Entitats i associacions
 - Documents de protocols d'actuacions associats a tipus d'incidència
 - Qualsevol codi necessari

2.2.1.4. Formació de la Guàrdia Urbana

- Cursos
- Edicions de cada curs amb calendari i horaris



- Percentatge de compensació fora d'horari
- Percentatge mínim d'assistència
- Professors
- Inscrits a cada edició
- Aprofitament
- Registre de certificat emès
- Compensació fora d'horari
- Faltes d'assistència
- Registre de certificats
- Valoracions del curs a efectes estadístics
- Qualsevol codi necessari

2.2.1.5. Inspecció de Guàrdia

- Atestats
 - Número d'atestat
 - Número d'incidència de la Central de Comandament associada
 - Diligència
 - Localització
 - Agents intervinents
 - Persones implicades
 - Vehicles implicats
 - Jutjat
 - Elements patrimonials afectats
 - Circumstàncies (visibilitat, meteorologia, etc.)
 - Causes
 - Proves d'influència d'alcohol o estupefaents
-
- Documents adjunts
 - Etilòmetres
 - Qualsevol codi necessari

2.2.1.6. Logística interna de la Guàrdia Urbana

- Materials i grups de materials
- Cost en punts dels materials



- Talles i models
- Talles dels agents
- Sol·licituds de material
- Materials lliurats a cada agent
- Stock de materials
- Comptes d'agents amb els punt utilitzats i totals per període
- Proveïdors
- Comandes de material
- Recepcions i retorns de comandes
- Qualsevol codi necessari

2.2.1.7. Vehicles abandonats i dipòsits

- Dipòsits
- Ingressos i sortides de vehicles dels dipòsits
- Expedients d'abandonament / renúncia
- Número d'expedient
- Data
- Vehicle
- Localització
- Titular
- Estat
- Al·legacions
- Número d'edictes
- Data de baixa
- Data de destrucció
- Actes d'abandonament, incloent-hi número d'enganxina, butlletí de denúncia i agents actuants
- Empreses de tractament de residus sòlids
- Notificacions d'expedients
- Vehicles
- Adjudicacions i lots d'adjudicació per a la destrucció
- Edictes
- Autoritzacions per accedir al vehicle (persona i tipus d'autorització)
- Documents adjunts
- Qualsevol codi necessari



2.2.2. Fase d'anàlisi i planificació detallada

L'èxit de la implantació del nou programari i la migració des del sistema actual depèn fonamentalment d'una planificació acurada i consensuada. Aquesta fase d'anàlisi i planificació detallada té com a propòsit principal l'estudi rigorós de la situació de partida i la definició conjunta entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de l'estratègia, el mapatge de dades i procediments, i el cronograma detallat.

El resultat d'aquesta fase formarà part del Pla de detall de implantació i migració, document clau (en format PDF) que, un cop validat tècnicament i aprovat formalment pels responsables de l'Ajuntament, esdevindrà el document de referència obligatori i la guia mestra per a l'execució de totes les tasques de migració.

El temps màxim per obtenir el Pla de detall de implantació i migració serà de **15 dies hàbils** a partir de la data de formalització del contracte.

2.2.2.1. Auditoria del sistema actual

Amb el suport de l'equip tècnic designat per l'Ajuntament de L'Hospitalet, consistirà en la realització d'una anàlisi exhaustiva de la plataforma actual, incloent:

- Inventari i caracterització de tots els mòduls en ús (ex: Central de Comandament, Recursos Humans, Logística, Vehicles i Dipòsits, etc.).
- Anàlisi del model de dades actual, incloent totes les taules, camps i relacions.
- Identificació i documentació (en format PDF) de totes les integracions existents amb altres sistemes interns o externs (ex: Padró, Gestió Tributària, 112, Trànsit, Geoportal, directori actiu corporatiu, Plataforma d'Administració Electrònica, etc.).
- Anàlisi dels volums de dades actuals i estimació del creixement.

2.2.2.2. Definició de l'estratègia de migració

Elaboració d'un pla detallat que permeti l'inici del nou servei de denúncies de trànsit en producció el dia 1 de febrer de 2026, de la resta de serveis el dia 1 de juliol de 2026 i que inclogui:

- Enfocament de la migració per fases per garantir la continuïtat del servei
- Cronograma detallat amb fites clau, dependències i responsabilitats.
- Identificació de riscos i pla de mitigació.
- Estratègia de coexistència temporal si s'escau (en cas de migració per fases).
- Pla de gestió del canvi

2.2.2.3. Disseny Tècnic de la Migració:



- Mapa de dades detallat: Documentació (en format PDF) precisa del mapa camp a camp entre les estructures de dades de la antiga plataforma i la nova plataforma. S'ha de prestar especial atenció a la correcta correspondència de tipologies documentals, estats d'expedients/documents/tràmits, rols d'interessats, permisos, codis únics, i metadades especials.
- Definició de procediments: Definició de com es replicaran o adaptaran els procediments a la nova plataforma.
- Definició de regles de transformació: Especificació de les regles per a la neteja, conversió de formats (ex: dates, codificacions), i validació de dades durant el procés ETL (Extracció, Transformació, Càrrega). Hauran de respectar els estàndards municipals per a adreces postals i dades personals.
- Disseny dels processos de validació: Definició dels criteris i mètodes per validar la integritat i correcció de les dades i procediments migrats.

2.2.3. Fase d'execució de la migració

Configuració d'entorns

Preparació dels entorns necessaris (desenvolupament /proves, producció).

Desenvolupament de scripts i eines

Creació dels scripts i/o eines necessàries per a l'extracció, transformació i càrrega automatitzada de les dades.

Execució de proves de migració inicials

Realització de migracions de prova en entorns no productius per validar els scripts, el mapatge, les regles de transformació i els temps estimats.

Extracció de dades

Extracció completa i segura de totes les dades rellevants del sistema, incloent:

Dades mestres: codis, agents, organigrama, persones, vehicles, indicatius, punts de servei, calendaris, judicis, catàleg de material d'uniformitat a lliurar als agents, dipòsits, imports de gratificacions i serveis especials, etc.

Dades transaccionals: activitat policial dels 6 últims anys com a mínim, com ara incidències, cronologia, persones i vehicles implicats, actuacions sobre persones i vehicles, atestats, quadrants de servei, assistència a judicis, formació dels agents, entrades i sortides de vehicles dels dipòsits, etc.

Transformació i neteja



Aplicació de les regles de transformació definides, incloent la neteja de dades inconsistents o errònies i l'adaptació als formats requerits per la nova plataforma i els estàndards municipals.

Càrrega de dades

Càrrega de les dades transformades a la base de dades de la nova plataforma, assegurant el rendiment i la integritat referencial.

Migració de configuracions

Migració i/o reconfiguració de:

Procediments administratius de l'àmbit policial.

Plantilles de documents.

Configuració d'usuaris, rols i permisos.

Configuració d'integracions amb altres sistemes.

2.2.4. Fase de validació i proves

Validació tècnica de la migració

- Comprovació quantitativa: Verificació de recompte de registres migrats per cada tipologia de dada.
- Comprovació qualitativa: Mostreig aleatori i validació de la correctesa de les dades migrades camp a camp respecte a l'origen.
- Validació de la Integritat referencial: Comprovació que les relacions entre diferents entitats s'han mantingut correctament.

Validació funcional

- Proves unitàries i d'integració dels mòduls i funcionalitats amb les dades migrades.
- Execució de casos d'ús representatius sobre els procediments migrats per verificar que funcionen segons l'esperat.
- Validació específica de funcionalitats crítiques amb dades.

Proves d'acceptació d'usuari (UAT)

Implicació activa del personal clau de l'Ajuntament en la validació funcional de les dades i procediments migrats en un entorn de preproducció. Es requerirà signatura formal d'acceptació per part de l'Ajuntament.

Proves de rendiment

Simulació de càrrega de treball realista (fins a 125 usuaris concurrents) per assegurar que la plataforma amb les dades migrades compleix els requisits de rendiment.

Proves de seguretat

Les proves de seguretat es realitzaran mitjançant un tercer especialitzat independent, designat per l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària haurà de col·laborar activament i subministrar tota la informació, documentació i accés tècnic necessaris per tal que aquestes proves es puguin dur a terme amb èxit i en els terminis establerts. Aquesta validació inclourà, com a mínim, l'anàlisi de vulnerabilitats, proves d'intrusió, revisió de configuracions, validació dels mecanismes d'auditoria i traçabilitat, comprovació dels controls d'accés i permisos, i la protecció de dades personals, d'acord amb els requisits de l'ENS i el RGPD. Els resultats i les incidències detectades seran comunicats a l'empresa adjudicatària, que haurà d'aplicar les mesures correctores necessàries abans de la posada en producció de la plataforma.

2.2.5. Fase de gestió del canvi

L'objectiu d'aquesta fase és garantir una transició òptima, transparent i participativa del personal municipal envers la nova plataforma, minimitzant la resistència al canvi i assegurant que tots els col·lectius implicats (agents, administratius, tècnics, directius, etc.) estiguin informats, formats i motivats per utilitzar la nova eina des de la posada en marxa.

Aquesta fase tindrà les següents accions associades:

2.2.5.1. Formació

L'empresa adjudicatària haurà de descriure la formació del personal de l'ajuntament que hauran d'utilitzar l'eina, en els seus diferents perfils o rols, per tal de proporcionar els coneixements necessaris per garantir el seu correcte ús.

S'haurà de detallar la planificació, nombre de sessions (presencials i en línia), durada, programa i contingut de la formació per a cada tipus de col·lectiu, segons el seu perfil: agent en mobilitat, gestor d'algun dels mòduls específics (recursos humans, incidències, logística, atestats, etc.) o administradors de la plataforma.

Nombre aproximat de persones a formar per a cada col·lectiu:

Rol	Nombre aproximat
Agents en mobilitat	400, en grups de 20-30 agents per curs
Gestors de mòduls	4-6 (provisional)

Administrador de la plataforma	2-4 (provisional)
--------------------------------	-------------------

S'haurà de diferenciar entre la formació inicial i la formació contínua:

- La formació inicial s'haurà de programar en el període immediatament anterior a la posada en marxa de cada mòdul de la plataforma de forma **presencial amb un mínim de 30 sessions i 7 hores efectives** de durada per sessió en horari de 8 a 23 hores de dilluns a divendres.
- L'oferta ha d'incloure cursos que garanteixin una formació contínua en l'ús de la plataforma **com a mínim una vegada a l'any** mentre duri la vigència del contracte. Aquests cursos estaran adreçats tant per a persones usuàries de nova incorporació com per a les que vulguin reforçar la seva formació. Els cursos hauran de distingir entre perfils d'administrador del sistema i la resta de perfils.
- El calendari i horari de les formacions es concretarà per acord entre l'Ajuntament i l'adjudicatari i la formació es realitzarà a les aules que l'Ajuntament determini.
- L'empresa adjudicatària enregistrarà les sessions de formació que es posaran a disposició del personal de l'Ajuntament juntament amb la resta de material de les sessions.
- Els usuaris hauran de poder disposar d'un entorn de proves per poder-se familiaritzar adequadament amb la nova eina sense cap risc operatiu.
- La plataforma disposarà d'un manual d'usuari en línia per tots els seus mòduls, explicant detalladament les opcions i funcionalitats.
- La plataforma disposarà de videotutorials, *webinars*, píndoles d'aprenentatge o similars que expliquin detalladament les funcionalitats dels mòduls que componen l'eina de gestió.
- Serà responsabilitat de l'adjudicatari de mantenir actualitzat tot el material i contingut audiovisual de formació amb les noves funcionalitats que puguin anar apareixent.
- Els consultors proporcionats per l'empresa hauran de tenir la **certificació sènior** i àmplia experiència en l'àmbit que calgui desenvolupar en cada jornada. A més, hauran de complir amb les condicions adequades per prestar el servei amb eficàcia i ser competents en l'expressió oral i escrita en **catàl·la i castellà**.
- L'empresa contractista es farà càrrec de totes les despeses derivades d'aquestes jornades, incloent dietes i desplaçaments.

2.2.5.2. Acompanyament

En el moment de pas a producció de cada fase del projecte d'implantació, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar personal expert suficient tant per atendre al personal de l'Ajuntament encarregat de l'ús de les noves funcionalitats com per a realitzar el seguiment de la seva execució i la necessària transferència de coneixement.



2.2.6. Fase de desplegament i posada en marxa

Pla de desplegament final

Documentació detallada (en format PDF) del procés de pas a producció, incloent la seqüència d'activitats, finestra de tall, pla de contingència i rollback.

Execució de la migració definitiva

Realització de l'extracció, transformació i càrrega final de les dades en l'entorn de producció.

Posada en marxa

Obertura de la nova plataforma als usuaris.

Monitorització inicial

Seguiment intensiu del funcionament de la plataforma durant les primeres setmanes.

2.2.7. Documentació

Durant l'execució del contracte, es requerirà el lliurament de tota la documentació, en format PDF, generada durant el procés.

2.2.7.1. Terminis de lliurament de la documentació

En el cas que la documentació tingui un termini de lliurament definit i es superi, es considerarà incompliment lleu i s'aplicaran les penalitzacions corresponents.

En el cas que la documentació hagi de ser aprovada prèviament pels serveis tècnics de l'Ajuntament, aquests disposaran d'un termini màxim de 5 dies hàbils per emetre la seva resolució a comptar des de la recepció de la documentació. En cas que la documentació no sigui aprovada, es comunicarà a l'adjudicatari, qui disposarà d'un termini addicional de 3 dies hàbils per esmenar o completar la documentació requerida

La documentació descrita o relacionada en els plecs, és resumeix en la següent llista:

2.2.7.2. Pla de detall d'implantació i migració

- Aquest document haurà d'incloure la planificació necessària per posar en funcionament el mòdul de denúncies de trànsit el dia 1 de febrer de 2026 i la resta de mòduls i integracions el dia 1 de juliol de 2026.



- Termini de lliurament: màxim 15 dies hàbils a partir de la formalització del contracte, amb aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament.

2.2.7.3. Pla de gestió del canvi

Tot i que la gestió del canvi s'executarà principalment dins de la fase d'implantació i migració, s'haurà de lliurar com un document específic.

La implantació del nou programari requereix una gestió del canvi estructurada i planificada per garantir l'adopció efectiva de la solució per part del personal de l'Ajuntament i minimitzar l'impacte en els processos operatius. Aquesta gestió inclou accions específiques en comunicació, formació, acompanyament i transferència tecnològica.

El document garantirà les condicions descrites a l'apartat de fase de gestió del canvi.

Termini de lliurament: màxim un mes natural a partir de la formalització del contracte, amb aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament.

2.2.7.4. Pla de transferència de tecnologia

Durant l'execució dels treballs objecte del contracte, l'Adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per l'Ajuntament tota la informació i documentació que sol·licitin per disposar d'un coneixement tècnic complet de les circumstàncies en què es desenvolupen els treballs, així com dels problemes que puguin sorgir i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de transferir coneixements al personal municipal sobre la configuració, gestió i manteniment de tots els elements que formen part de la plataforma, incloent-hi el model de base de dades utilitzat en la seva solució.

La transferència tecnològica s'ha d'entendre en un sentit ampli i ha de permetre al personal municipal avançar de forma autònoma en el coneixement, millora, ús i ampliació de les funcionalitats i continguts de la plataforma, permetent suficient autonomia a l'equip municipal per evolucionar-la i implantar nous procediments i integracions. Per a això, l'oferta inclourà estratègies per a l'adquisició per part del personal municipal d'aquestes capacitats, basades en formació específica, disponibilitat de guies de referència, suport en els primers passos i suport tècnic durant la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de transferència tecnològica amb detall de l'abast, mitjans, recursos, temporalitat i accions a realitzar.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de transferència tecnològica amb l'objectiu de garantir que el coneixement i els recursos tecnològics esdevinguin plenament integrats i operatius en l'Ajuntament, promovent la independència i la capacitat de l'equip tècnic municipal per a la gestió de la tecnologia transferida.



Així l'equip tècnic municipal haurà de poder:

- Identificar anomalies o incidències en el funcionament dels sistemes implantats.
- Comunicar de manera eficaç aquestes incidències o necessitats a l'empresa adjudicatària, utilitzant els canals i procediments establerts.
- Distingir quines accions corresponen a tasques ordinàries de manteniment i quines poden requerir evolutius o actuacions específiques.
- Proposar i facilitar noves integracions amb solucions externes o desenvolupar accions per a la millora del servei, en coordinació amb l'empresa adjudicatària.
- Termini de lliurament: màxim 15 dies hàbils a partir de la formalització del contracte, amb aprovació prèvia dels serveis tècnics de l'Ajuntament.

2.2.7.5. Document de model de dades

Aquest document ha de detallar l'estructura de dades de l'aplicació.

L'objectiu d'aquest document serà el de permetre que els tècnics municipals puguin desenvolupar integracions i explotacions.

S'haurà de lliurar abans de l'inici de la migració de dades, i en tot cas, dins dels 2 primers mesos naturals des de la formalització del contracte.

2.2.7.6. Informes de validació de dades (quantitatius i qualitatius)

S'hauran de lliurar immediatament després de cada fase de migració de dades, tant en l'entorn de preproducció com en producció, i seran requisit per a l'acceptació de cada fase.

2.2.7.7. Pla de proves

Aquest document ha de facilitar la validació i seguiment tècnic, funcional, de rendiment i de seguretat de la plataforma.

El pla de proves s'haurà de lliurar abans de l'inici de les proves, i els resultats corresponents, un cop finalitzada cada fase de proves (preproducció i producció).

2.2.7.8. Actes de les reunions de seguiment i validació

S'hauran de lliurar en un termini màxim de 5 dies hàbils després de cada reunió, durant tot el projecte.

2.2.7.9. Manuals tècnics i d'usuari actualitzats de la plataforma



S'hauran de lliurar abans de la posada en producció de la nova plataforma, i en tot cas, com a requisit previ a l'acta de pas a producció.

2.2.7.10. Pla de desplegament i acta de pas a producció

El pla de desplegament tecnològic s'haurà de lliurar com a mínim 10 dies hàbils abans de la data prevista de pas a producció. L'acta de pas a producció s'haurà de formalitzar el mateix dia de la posada en producció.

2.2.7.11. Documentació tècnica de sistemes

Documentació tècnica completa i actualitzada sobre l'arquitectura detallada, components, dependències, procediments d'instal·lació i configuració, guies d'administració, especificació de les APIs i el model de dades físic. Aquesta documentació s'haurà de lliurar en un termini màxim d'un mes natural a partir de la formalització del contracte, i haurà d'estar actualitzada abans de la posada en producció.

2.2.7.12. Documents de seguiment del projecte

Periòdicament s'hauran de lliurar documents en format PDF d'estat de seguiment i execució del projecte per part del/la interlocutor/a únic/a de l'empresa i també documents per donar compte de les actuacions del servei de suport de helpdesk per part del/la cap d'equip de suport de helpdesk.

En fase de producció es definiran, en la primera sessió, els KPIs que serviran per avaluar el desenvolupament de la mateixa i que formaran part dels documents de les actuacions del suport de helpdesk.

2.3. Servei de manteniment del programari de gestió policial

L'oferta haurà d'incloure el manteniment integral del programari de gestió policial, així com l'actualització a les noves versions del producte, amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament de totes les funcionalitats i serveis descrits en el present plec de condicions. El manteniment del programari és imprescindible per assegurar la seva operativitat davant l'evolució constant del maquinari, dels sistemes operatius, de les necessitats de seguretat i dels canvis normatius que afecten l'àmbit de la gestió policial. Aquest manteniment permetrà als usuaris i usuàries beneficiar-se de les noves funcionalitats, millores i adaptacions que el fabricant incorpori en futures actualitzacions del producte, assegurant així el compliment de la normativa vigent i la millora contínua dels processos policials.



El manteniment es podrà dur a terme mitjançant accés remot a la plataforma, garantint la màxima rapidesa i eficiència en la resolució d'incidències. Les noves versions del producte s'acompanyaran de la documentació corresponent en format PDF, on s'explicaran detalladament els canvis introduïts, tant des d'una perspectiva tècnica com d'usuari final, per tal de facilitar la correcta adaptació dels usuaris als nous processos o funcionalitats.

El servei de manteniment preventiu i correctiu del programari de gestió policial inclou, com a mínim, les següents prestacions:

- La detecció i correcció d'incidències i errors que es puguin produir durant l'ús habitual de la plataforma.
- La instal·lació de noves versions i actualitzacions que, de manera estàndard, el proveïdor posi a disposició dels seus clients, incloent-hi millores de seguretat, adaptacions normatives i noves funcionalitats.
- La resolució d'incidències relacionades amb la integració de la plataforma amb altres aplicacions corporatives o externes, sempre que el contractista hagi participat en el procés d'integració.
- La correcció d'errors detectats en l'ús dels serveis web propis de la plataforma, fins i tot quan la integració amb altres aplicacions no hagi estat realitzada pel contractista.
- La resolució d'incidències derivades de mal funcionament o canvis en les versions de les bases de dades o dels servidors d'aplicacions implicats, tant en entorns de proves com de producció.

El contractista haurà de presentar un document detallat del Pla de Manteniment en format PDF, que inclogui, com a mínim, els següents aspectes:

2.3.1.1. Recursos humans implicats en el servei de manteniment

S'hauran de descriure els perfils professionals i els recursos humans necessaris per garantir la prestació del servei de manteniment i el compliment dels Acords de Nivell de Servei (SLA) establerts.

2.3.1.2. Horari de prestació del servei de suport tècnic (*helpdesk*) i suport fora d'horari

L'empresa adjudicatària proporcionarà suport tècnic remot tots els dies de l'any, de 9:00 a 23:00 hores, per resoldre qualsevol incidència o consulta relacionada amb l'ús de la plataforma.

Hi haurà un servei d'emergència disponible 24 hores al dia, dissenyat per respondre de manera immediata a problemes crítics o avaries tècniques greus que puguin afectar la disponibilitat o la seguretat del sistema.



A més, el contractista haurà de garantir que el suport tècnic sigui proporcionat per personal qualificat i amb coneixements profunds del sistema, així com de les necessitats específiques de la Guàrdia Urbana.

2.3.1.3. Forma de prestació del servei

La comunicació d'incidències es podrà realitzar per correu electrònic, mitjançant una aplicació web específica o a través d'un servei telefònic proporcionat pel proveïdor. Tant els serveis correctius com els preventius es podran prestar mitjançant accés remot VPN facilitat per l'organització. Es valorarà la incorporació d'una intel·ligència artificial de suport a l'usuari.

2.3.1.4. Temps de resposta i de resolució segons el tipus d'incidència

La proposta haurà d'incloure els Acords de Nivell de Servei (SLA) compromesos, que com a mínim seran els següents:

- Incidència crítica: Es considera incidència crítica la no disponibilitat total de la plataforma, atribuïble a un error o defecte del programari o de la seva configuració, que impedeixi la gestió policial. El proveïdor haurà d'assignar, com a màxim en 2 hores des de la notificació, un tècnic per a la seva resolució. Els responsables tècnics designats per l'ajuntament podran contactar directament amb aquest tècnic i fer seguiment de l'estat de la incidència. Per cada 24 hores sense solució, es descomptarà un 25% de la quota mensual de manteniment.
- Incidència greu: Es considera incidència greu la no disponibilitat d'una de les funcionalitats principals de la plataforma, com ara la gestió d'incidències o la integració amb el 112, sense afectar la totalitat del servei. El proveïdor garantirà resposta en un màxim de 24 hores i la solució en un termini màxim de 48 hores. Per cada 24 hores addicionals sense solució, es descomptarà un 15% de la quota mensual de manteniment.
- Incidència lleu: Es considera incidència lleu qualsevol petició de suport, consulta o proposta traslladada al proveïdor, o mal funcionament que afecti parcialment un procediment i que no sigui considerada urgent o greu. Aquestes incidències hauran de ser contestades en les 24 hores següents i resoltes en un màxim de 48 hores. Per cada 24 hores addicionals sense resposta, es descomptarà un 5% de la quota mensual de manteniment.

2.4. Subministrament de material en mobilitat

Amb l'objectiu d'optimitzar els recursos i millorar el programari de gestió policial de la Guàrdia Urbana de L'Hospitalet, és imprescindible que la tramitació de denúncies de trànsit es realitzi de



manera electrònica mitjançant dispositius portàtils, així com garantir l'accés remot a les bases de dades policials.

Per assegurar aquesta millora operativa i d'acord amb l'organització actual dels serveis, l'empresa contractista haurà de subministrar, instal·lar i mantenir en règim de lloguer el següent equipament:

- 25 impressores portàtils RJ3035.
- 25 tauletes Crosscall T4 amb connectivitat mitjançant targeta SIM, incloent el subministrament, la gestió i el cost íntegre de les comunicacions i del trànsit de dades durant tota la vigència del contracte, de manera que es garanteixi la plena operativitat dels dispositius en qualsevol situació de servei.

Aquest material ha de garantir la capacitat d'impressió en mobilitat i un accés remot eficient en qualsevol situació operativa, estant disponible a partir del dia 1 de desembre de 2025.

L'adjudicatari serà responsable de la gestió i manteniment d'aquest equipament durant tota la vigència del contracte, incloent el suport tècnic necessari, així com les reparacions o substitucions que siguin oportunes per assegurar la disponibilitat contínua del material. El servei de suport tècnic haurà d'incloure, a més de l'assistència remota, la intervenció "in situ" per part d'un tècnic especialitzat en cas d'avaries o incidències que no puguin ser resoltes a distància, tant en les tauletes com en les impressores portàtils.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la presència d'un tècnic a les dependències de la Guàrdia Urbana de L'Hospitalet en un termini màxim de 72 hores des de la notificació de la incidència, per tal de realitzar la diagnosi, reparació o, si escau, la substitució dels dispositius afectats, assegurant així la plena operativitat del servei policial.

2.5. Servei de desenvolupament de noves funcionalitats

El servei de desenvolupament de noves funcionalitats té com a objectiu proporcionar un marc flexible per a la incorporació de noves funcionalitats, la integració amb serveis de tercers no previstos inicialment en el contracte i el manteniment de les integracions existents. Aquest servei permetrà adaptar la plataforma a les necessitats canviants de la Guàrdia Urbana i garantir la seva evolució contínua.

2.5.1. Objectiu i àmbit d'aplicació

El servei de desenvolupament inclourà:

- La creació de noves funcionalitats o mòduls per al programari de gestió policial.



- La integració amb nous serveis de tercers, tant externs com interns, que no estiguin previstos en el contracte inicial.
- L'actualització de les integracions existents per garantir la seva compatibilitat amb les noves versions dels serveis de tercers.

2.5.2. Característiques del servei

El servei de desenvolupament tindrà les següents característiques:

- Dedicació anual: el servei inclourà una borsa d'un total de 250 hores anuals de desenvolupament, distribuïdes segons les necessitats del projecte i les indicacions dels tècnics municipals.
- Modalitat de prestació: el servei es prestarà preferentment de manera remota, excepte en aquells casos en què sigui necessària la presència física del personal tècnic, segons les indicacions dels tècnics de l'Ajuntament.
- Equip tècnic: l'equip es coordinarà amb els tècnics municipals designats per garantir l'adequació als requeriments funcionals, la planificació de les millores i les proves unitàries de les mateixes. L'equip assignat pel contractista estarà format per un mínim de dues persones amb dedicació parcial, amb els següents perfils:
- Analista/Programador sènior: amb experiència mínima de 2 anys en desenvolupament de solucions similars, integracions amb serveis de tercers i adaptacions normatives.
- Cap de Projecte: responsable de la coordinació amb els tècnics municipals, la planificació de les tasques i el seguiment del servei.

2.5.3. Planificació i execució

Totes les millores o desenvolupaments sol·licitats seran avaluats i pressupostats pel contractista en termes d'hores necessàries.

Un cop acceptada la proposta pels tècnics municipals, el contractista planificarà les diferents fases d'execució, incloent-hi:

- Anàlisi funcional i tècnica.
- Desenvolupament i proves unitàries.
- Validació funcional amb els tècnics municipals.
- Desplegament en entorns de preproducció i producció.

2.5.4. Compatibilitat i mantenibilitat



Totes les funcionalitats desenvolupades hauran de ser compatibles amb les versions actuals i futures de la plataforma.

Les integracions amb serveis de tercers hauran de complir amb els estàndards d'interoperabilitat establerts per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) i les Normes Tècniques d'Interoperabilitat (NTI).

2.5.5. Seguiment

El contractista haurà de proporcionar informes periòdics sobre l'estat de les tasques assignades, incloent-hi el consum d'hores de la borsa i les fites assolides.

Cada desenvolupament haurà d'anar acompanyat de la documentació tècnica corresponent, en format PDF, incloent-hi:

- Descripció funcional i tècnica de la millora.
- Manual d'usuari (si escau).
- Codi font i scripts (si escau).
- Resultats de les proves realitzades.

2.5.6. Condicions del Servei

- Temps de resposta: el contractista haurà de respondre a les sol·licituds de desenvolupament en un termini màxim de 15 dies hàbils, presentant una proposta d'execució amb l'estimació d'hores necessàries i el calendari previst.
- Execució de les tasques: les tasques aprovades s'hauran d'executar en els terminis acordats amb els tècnics municipals, garantint la qualitat i la compatibilitat de les millores desenvolupades.
- Consum d'hores: el consum d'hores de la borsa serà supervisat pels tècnics municipals, que validaran les hores reportades pel contractista abans de la seva imputació.
- L'informe detallat de les hores consumides per part del contractista al responsable del contracte seran condició necessària per a la facturació de les mateixes.
- Incompliment de les condicions: en cas que el contractista no compleixi amb alguna de les condicions establertes en aquest apartat, es considerarà una falta lleu, d'acord amb el règim sancionador establert en els plecs del contracte

2.5.7. Garanties

- Qualitat del desenvolupament: el contractista garantirà que totes les funcionalitats desenvolupades compleixen amb els requeriments tècnics i funcionals establerts, així com amb els estàndards de qualitat i seguretat aplicables.



- **Compatibilitat:** les millores desenvolupades hauran de ser compatibles amb les versions actuals i futures de la plataforma, així com amb els sistemes i serveis amb els quals estigui integrada.
- Tots els desenvolupaments realitzats dins de la borsa d'hores quedaran subjectes al sistema de garanties establert en el contracte.

2.6. Servei de finalització del contracte

El servei de finalització del contracte té com a objectiu garantir una transició ordenada, segura i eficient al final de la vigència del contracte, assegurant la devolució de totes les dades, coneixement i configuracions generades o utilitzades durant l'execució de les prestacions, així com la facilitació de la migració a una nova eina, si escau. Aquesta prestació és essencial per preservar la continuïtat del servei, el correcte funcionament de la gestió policial i la possibilitat d'adoptar una nova solució tecnològica sense interrupcions.

2.6.1. Objectiu i àmbit d'aplicació

El servei inclou:

- El retorn de totes les dades i metadades generades o gestionades durant el contracte.
- La transferència del coneixement acumulat, incloent-hi documentació tècnica en format PDF, manuals, configuracions i altres elements necessaris per garantir la comprensió i operativitat del sistema.
- La col·laboració activa per facilitar la migració a una nova eina o plataforma, si és el cas.
- El traspàs de responsabilitats i la garantia de la integritat i disponibilitat de la informació.

2.6.2. Contingut del servei

El servei de finalització del contracte inclourà, com a mínim, les següents accions:

2.6.2.1. Retorn de dades i metadades

- **Dades a retornar:** inclou totes les dades mestres (agents, persones, vehicles, armes, etc.), dades transaccionals (incidències, atestats, etc.) i configuracions de procediments, plantilles i formularis.



- **Formats de lliurament:** les dades s'hauran de lliurar en formats oberts, llegibles per màquines, accessibles i reutilitzables (ex.: CSV, XML, JSON), complint amb les normes tècniques d'interoperabilitat i els estàndards municipals.
- **Integritat i validació:** es garantirà la integritat, consistència i completitud de les dades retornades, mitjançant processos de validació quantitativa i qualitativa.
- **Històric de dades:** es garantirà la disponibilitat i lliurament de totes les dades històriques generades durant la vigència del contracte.

2.6.2.2. Retorn del coneixement

- **Documentació tècnica:** lliurament de documentació completa actualitzada i en format PDF sobre l'arquitectura del sistema, configuracions, dependències, procediments d'instal·lació i configuració, guies d'administració i especificacions de les APIs.
- **Manuais d'usuari:** provisió de manuals d'ús i documentació funcional en format PDF adaptada a les necessitats de l'Ajuntament.
- **Sessions de transferència:** realització de sessions de formació o transferència de coneixement per al personal tècnic i administratiu designat per l'Ajuntament.
- **Model de dades:** lliurament del model de dades complet, incloent-hi la descripció de les relacions entre entitats, per facilitar la comprensió i reutilització de les dades.

2.6.2.3. Facilitació de la migració

- **Col·laboració tècnica:** suport actiu en la planificació i execució de la migració a una nova eina o plataforma, si escau.
- **Mapatge de dades:** documentació precisa, en format PDF, del mapa de dades entre el sistema actual i la nova solució, incloent-hi regles de transformació i adaptació.
- **Adaptació de configuracions:** assistència en la replicació o adaptació de circuits, plantilles i altres configuracions a la nova plataforma.
- **Validació de la migració:** participació en les proves de validació per assegurar la correcta transferència de dades i funcionalitats.
- **Scripts i eines:** lliurament de scripts, eines i documentació necessària, en format PDF, per a l'extracció, transformació i càrrega de dades (ETL), incloent-hi el codi font si s'escau.

2.6.2.4. Traspàs de responsabilitats

- **Garantia de continuïtat:** assegurar que el sistema es deixa en condicions òptimes per a la seva continuïtat o substitució.



- **Disponibilitat de dades històriques:** garantir l'accés i manteniment de la informació històrica durant el període de transició.
- **Suport postcontractual:** provisió de suport tècnic durant un període mínim de **3 mesos** després de la finalització del contracte per resoldre qualsevol incidència relacionada amb el retorn o la migració.

2.6.2.5. Terminis i procediments

- **Planificació prèvia:** el proveïdor haurà de presentar un pla detallat de finalització del contracte amb almenys 1 mes natural d'antelació a la data de finalització del contracte. En cas que l'ajuntament manifesti la intenció de prorrogar el contracte, tenint en compte també la possible pròrroga.
- **Execució del servei:** el retorn de dades, coneixement i altres elements s'haurà de completar en un termini màxim de 1 mes natural d'antelació a la data de finalització del contracte, tenint en compte també la possible pròrroga.

2.6.2.6. Costos i Distribució

El cost del servei de finalització del contracte estarà inclòs en el preu del servei de pagament per ús de la plataforma, de manera que es distribuirà proporcionalment durant tota la vigència del contracte. Aquesta distribució garanteix que, en cap cas, s'originarà cap despesa addicional per a l'Ajuntament en el moment de la finalització del contracte. Així, qualsevol cost derivat del servei de devolució de dades, transferència de coneixement o qualsevol altra actuació necessària per a la correcta finalització i reversió del servei serà assumit íntegrament pel proveïdor, que no podrà reclamar cap import extra per aquests conceptes.

2.6.2.7. Garanties

- **Integritat i seguretat:** el proveïdor garantirà la integritat, confidencialitat i seguretat de les dades durant tot el procés de retorn i migració.
- **Compliment normatiu:** el servei complirà amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades i interoperabilitat.
- **Suport postcontractual:** el proveïdor haurà de garantir la disponibilitat de suport tècnic durant un període mínim de **3 mesos** després de la finalització del contracte per resoldre qualsevol incidència relacionada amb el retorn o la migració.

3. RECURSOS HUMANOS ASSIGNATS AL CONTRACTE

A continuació, es detallen els diferents perfils que participaran, per part de l'empresa adjudicatària i l'ajuntament, en les diverses prestacions del contracte. Alguns d'aquests perfils col·laboraran en les mateixes prestacions durant la vigència del contracte.

Tipus de prestació	Lloc de treball	Efectius	Dedicació	Formació
Subministrament del programari de gestió policial	Cap de projecte	1	Parcial	Titulació universitària en l'àmbit de la informàtica
	Analista programador	1	Parcial	Titulació en l'àmbit de la informàtica
Servei d'implantació	Cap de projecte	1	Parcial	Titulació universitària en l'àmbit de la informàtica
	Analista programador	1	Parcial	Titulació en l'àmbit de la informàtica.
	Consultor formador	1	Parcial	Formació en organització, sociologia, economia, informàtica o administració pública
Servei de manteniment	Analista/programador sènior	1	Parcial	Titulació en l'àmbit de la informàtica
Subministrament de material de mobilitat	Analista/programador sènior	1	Parcial	Titulació en l'àmbit de la informàtica
Servei de desenvolupament noves funcionalitats	Cap de projecte	1	Parcial	Titulació universitària en l'àmbit de la informàtica
	Analista/programador sènior	1	Parcial	Titulació en l'àmbit de la informàtica
Servei de formació i suport a l'usuari final	Consultor formador	1	Parcial	Formació en organització, sociologia, economia, informàtica o administració pública

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar, sense cap cost addicional, la figura d'un interlocutor únic de referència durant tota la vigència del contracte. Aquesta figura serà responsable de garantir una comunicació fluida, un seguiment eficient i una coordinació efectiva entre les parts, aspectes imprescindibles per assegurar l'èxit del projecte, especialment tenint en compte la seva complexitat i durada.

La persona designada pot ser un membre de l'equip que col·labori en alguna de les prestacions del contracte, tot i que no és un requisit obligatori que formi part de l'equip executiu assignat a les tasques del contracte.

Aquesta exigència s'estableix com a condició d'execució del contracte i es considera necessària per al correcte desenvolupament de les prestacions contractuals.

Les funcions d'aquesta figura seran:

- Atendre consultes en qualsevol moment sobre l'estat d'incidències i peticions.



- Fer el seguiment del pla de projecte i coordinar els equips implicats.
- Participar en les reunions de seguiment de contracte que es convoquin.
- Vetllar pel correcte desenvolupament del projecte, detectant desviacions respecte al pla previst, tant pel que fa a objectius, fites com a aspectes econòmics.
- Gestionar els riscos associats a la gestió ordinària del projecte.

Durant el transcurs del contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a no variar l'equip de treball.

En cas que es produeixi per causes justificades, el traspàs d'informació, posada al dia del nou membre i possibles demores del projecte, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Tanmateix, si l'empresa proposés el canvi d'una o vàries de les persones adscrites al projecte, aquest canvi haurà d'estar consensuat i aprovat per les persones responsables del contracte i les despeses que es derivin com a conseqüència dels canvis en l'equip de projecte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

En cas de baixa d'un dels membres de l'equip, el proveïdor es comprometrà a substituir el perfil per un altre amb formació, experiència i coneixement similar en un temps inferior a 40 dies hàbils.

En cas de superar aquest temps es considerarà falta lleu. Per cada dia hàbil sense substitució, es descomptarà un 5% de la quota mensual de manteniment.

AJUNTAMENT

A banda de la designació del responsable del contracte, l'Ajuntament constituirà un equip tècnic específic encarregat del seguiment i la supervisió de l'execució del contracte durant totes les seves fases, des de la implantació inicial fins a la fase de producció i manteniment.

Aquest equip estarà integrat, com a mínim, per un/a responsable tecnològic/a del servei de Desenvolupament TIC i un/a responsable funcional de l'Àrea de Seguretat i Govern Intern, que actuaran com a interlocutors/es principals davant l'empresa adjudicatària. Les seves funcions principals seran:

- Coordinar i supervisar el correcte desenvolupament de les prestacions contractuals.
- Participar activament en les reunions de seguiment, validació i control del projecte.
- Vetllar pel compliment dels terminis, la qualitat dels lliuraments i la resolució d'incidències.
- Facilitar la comunicació i la transferència de coneixement entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.
- Validar la documentació, els informes i els resultats presentats per l'empresa adjudicatària.

El/la responsable funcional assumirà, a més, la responsabilitat de la gestió del canvi i de la gestió de la implantació del nou sistema. Això inclou:



- Definició de requisits funcionals: Identificar, recollir i documentar les necessitats i requisits funcionals de l'Ajuntament, assegurant que la solució proposada s'ajusta als processos i objectius municipals.
- Interlocució amb l'empresa adjudicatària: Actuar com a punt de contacte principal amb l'empresa adjudicatària per a totes les qüestions relacionades amb la funcionalitat.
- Gestió del canvi: Garantir una gestió del canvi correcta i efectiva, liderant les accions necessàries per facilitar l'adaptació de l'organització a la nova solució, identificant resistències i promovent la participació i formació dels usuaris.
- Supervisió de la implantació: Coordinar i supervisar la implantació funcional del sistema, vetllant pel compliment dels terminis, la qualitat dels lliuraments i la correcta integració amb els processos existents.
- Validació de lliuraments: Revisar i validar la documentació, els informes, les configuracions i els resultats presentats per l'empresa adjudicatària, assegurant que compleixen els requisits funcionals establerts.
- Formació i transferència de coneixement: Coordinar i supervisar les accions formatives dirigides als usuaris finals, assegurant que disposen dels coneixements necessaris per utilitzar la nova solució de manera eficient.
- Seguiment i avaluació: Fer el seguiment continu del funcionament de la solució, avaluant-ne l'eficàcia i proposant accions correctores o de millora quan sigui necessari.

El responsable tecnològic assumirà, a més:

- Definir i validar els requisits tècnics de la solució, assegurant la seva compatibilitat amb la infraestructura tecnològica municipal.
- Supervisar la integració tècnica del sistema amb les plataformes i aplicacions existents de l'Ajuntament.
- Vetllar pel compliment dels estàndards de seguretat, privacitat i protecció de dades establerts per l'Ajuntament.
- Coordinar les accions tècniques necessàries per a la posada en marxa, migració de dades i manteniment del sistema.
- Validar els lliuraments tècnics, incloent-hi la documentació, manuals i protocols d'operació.
- Gestionar les incidències tècniques i coordinar la seva resolució amb l'empresa adjudicatària.
- Assegurar la correcta configuració, actualització i monitoratge del sistema durant tot el cicle de vida del projecte.

L'equip tècnic municipal mantindrà una interlocució permanent amb els equips designats per l'empresa adjudicatària, tant durant la fase d'implantació com en la fase de producció, amb l'objectiu de garantir l'alineament del projecte amb les necessitats i objectius de l'Ajuntament,



així com la màxima eficiència en la gestió i resolució de qualsevol incidència o millora que pugui sorgir al llarg de la vigència del contracte.

4. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Metodologia i processos de seguiment

Fase d'implantació

- Durant la implantació, es realitzaran reunions de seguiment amb una periodicitat mínima quinzenal per garantir un control estricte de l'execució, la resolució ràpida d'incidències i l'adaptació del pla segons l'evolució del projecte.

A les reunions participaran els representants de l'ajuntament i com a mínim l'interlocutor designat per l'empresa i l'equip necessari per garantir els objectius de les reunions.

- S'utilitzarà un sistema de gestió de projectes i incidències amb accés compartit per a l'equip de l'ajuntament.

Fase de producció

- Un cop en producció, les reunions de seguiment passaran a ser mensuals, centrant-se en la supervisió del manteniment, suport i evolució de la plataforma.
- El sistema de gestió d'incidències continuarà actiu, amb especial atenció al compliment dels acords de nivell de servei i la resolució eficaç de les incidències reportades pels usuaris.
- Els informes periòdics de seguiment s'emetraran amb periodicitat mensual, incloent estadístiques d'ús, incidències, consum de borsa d'hores i propostes de millora.
- Els KPIs es revisaran per assegurar la qualitat del servei, com ara disponibilitat de la plataforma, temps mitjà de resolució d'incidències i satisfacció dels usuaris.

5. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Tots els treballs, dades, metadades, informació, bases de dades i qualsevol altre resultat generat específicament per a l'Ajuntament de L'Hospitalet en el marc del present contracte seran de titularitat exclusiva de l'Ajuntament, que en podrà disposar lliurement per a qualsevol finalitat.

No obstant això, el programa informàtic principal objecte del contracte s'adquireix en règim de lloguer. Per tant, un cop finalitzat el contracte, l'Ajuntament de L'Hospitalet deixarà de disposar del dret d'ús del programa, llevat que s'acordi expressament una pròrroga o una nova cessió de llicència.



En conseqüència, l'Ajuntament conservarà la titularitat i lliure disposició de tots els resultats, dades i informació generats durant la vigència del contracte, però no podrà continuar utilitzant el programa llogat un cop finalitzada la relació contractual.

6. CONFIDENCIALITAT

- Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatari o tercers no autoritzats prèviament.
- L'adjudicatari informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal.
- La confidencialitat per part de l'adjudicatari i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

7. MEMÒRIA TÈCNICA

Els candidats hauran de presentar una memòria tècnica que compleixi amb les següents condicions:

7.1. Format

- Tipus de lletra: Arial
- Mida de lletra: 10 punts
- Espaiat: 1,5 línies
- Extensió: màxim de 200 pàgines, mida DIN A4

7.2. Objectiu

L'objectiu principal d'aquesta memòria tècnica és permetre a l'òrgan de contractació comprovar que les prestacions proposades compleixen amb els requeriments mínims establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) i permetre la valoració segons el descrit al Plec de condicions administratives particulars (PCAP)

7.3. Contingut

La memòria tècnica haurà d'incloure, com a mínim, la descripció de la proposta, incloent-hi els objectius, l'abast, la planificació proposada i les funcionalitats de la solució i del conjunt de prestacions respecte a les necessitats requerides a l'objecte del contracte.



Es demana també que es faci una relació i descripció detallada de les funcionalitats no obligatòries segons el PPT i que es valoraran amb criteris de judici de valor.

El detall del contingut mínim de la memòria i que es relaciona com a guia és el següent:

7.3.1. Introducció

Breu descripció de la proposta presentada.

- Objectius generals de la solució proposada en relació amb les necessitats de la Guàrdia Urbana.
- Valor afegit de la proposta (si escau).

7.3.2. Descripció de la solució proposada

- **Compliment dels requeriments tècnics:** descripció de com la solució compleix els requisits obligatoris establerts al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).
- Relació de funcionalitats obligatòries i opcionals, destacant les que aporten valor afegit al que es demana al Plec.
- **Arquitectura i tecnologia:** descripció general de l'arquitectura de la plataforma (modular, escalable, interoperable). Tecnologies utilitzades i compatibilitat amb els estàndards requerits.
- **Seguretat i protecció de dades:** descripció de les mesures de seguretat proposades per complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i el RGPD. Mecanismes d'autenticació, autorització i xifrat de dades.

7.3.3. Metodologia d'implantació i planificació

- **Metodologia de treball:** descripció de la metodologia que es farà servir per al desenvolupament, implementació i migració. Estratègia per garantir la continuïtat del servei durant la migració.
- **Planificació general:** cronograma preliminar amb les fases principals del projecte: anàlisi, implementació, migració, validació i posada en producció del mòdul de denúncies de trànsit el dia 1 de febrer de 2026 i de la resta de mòduls i integracions el dia 1 de juliol de 2026. Fites clau i terminis proposats.
- **Pla inicial de migració:** descripció general de l'estratègia de migració proposada. Enfocament per fases per garantir la continuïtat del servei. Estratègia per al mapatge de dades i adaptació de procediments.

7.3.4. Servei de manteniment



- Descripció del servei de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu.
- Proposta d'actualitzacions i adaptacions normatives.

7.3.5. Servei de suport als usuaris

- Descripció del servei de suport (*helpdesk*) i canals d'atenció.
- Recursos humans assignats al servei de suport i manteniment.
- Temps de resposta i resolució segons el tipus d'incidència (SLA proposats).

7.3.6. Formació i gestió del canvi

- Proposta de formació inicial i continuada per als usuaris.
- Estratègia per a la gestió del canvi i l'adaptació dels usuaris a la nova plataforma.

7.3.7. Millores opcionals

- Descripció de funcionalitats o serveis addicionals que es proposen com a millores opcionals.
- Valor afegit que aporten aquestes millores a la Guàrdia Urbana.

7.3.8. Conclusions

- Compromís amb els objectius i requeriments del contracte.

7.4. Avaluació

La memòria tècnica serà avaluada per determinar l'adequació de la proposta a les necessitats especificades en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT). Es valorarà la claredat, la precisió, la completesa de la informació proporcionada i les millores funcionals que es considerin d'interès per a l'Ajuntament.

D'acord amb el que s'estableix al punt 7.3.1 del PPT, per a les diferents prestacions es valorarà especialment:

- La identificació i descripció detallada del valor afegit de la proposta i de les possibles millores respecte als requeriments dels plecs.
- La descripció detallada de la solució proposada.
- L'aportació de diagrames, esquemes, exemples d'ús o fluxos operatius que facilitin la comprensió de la solució proposada.



- La claredat en la definició de fases, terminis, responsables i objectius associats.
- L'adequació del pla a les realitats operatives de la Guàrdia Urbana i l'entorn municipal.
- L'existència de mecanismes de seguiment, control i capacitat de resposta davant eventualitats.
- La incorporació de millores evolutives estructurades i calendaritzades, en coherència amb el full de ruta tecnològic mínim presentat.
- La descripció detallada de l'estratègia per a la gestió del canvi i l'adaptació dels usuaris a la nova plataforma.
- La incorporació de metodologies específiques, sistematitzades i objectives d'avaluació contínua de la qualitat.
- La inclusió de mecanismes participatius per recollir la percepció i valoració del servei per part dels usuaris finals (agents de la Guàrdia Urbana, comandaments i tècnics municipals).
- La proposta de millores automàtiques o revisions adaptatives basades en resultats d'avaluació.

En aquest sentit, les ofertes es valoraran d'acord amb els criteris que depenen d'un judici de valor, tal com s'estableix en el punt 8 de l'informe justificatiu i en els mateixos termes recollits al PCAP.

7.5. Exclusió

Les propostes que no incloguin la memòria tècnica o que no compleixin amb els requisits de format i contingut especificats podran ser excloses del procés de licitació.

8. Consideracions tècniques i obligacions del contractista respecte a la gestió de dades

- Totes les dades, metadades, informació, bases de dades o similars que es generin en el desenvolupament del contracte seran de titularitat de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

El contractista està obligat a garantir l'accés complet i sense restriccions a totes les dades generades i recopilades, així com atendre amb la major celeritat qualsevol qüestió o informació que se'ls requereixi. Concretament haurà de proporcionar capacitat i suport tècnic al personal de l'Ajuntament per garantir un ús adequat i eficient de les dades així com facilitar documentació i accés al model de dades.

En conseqüència l'Ajuntament podrà requerir i disposar de les dades del contracte que consideri procedent, fins i tot en temps real o equivalent, per a la seva divulgació a



través del Portal de Dades Obertes, donar compliment a la normativa de Transparència, millorar el serveis i les polítiques públiques o per a qualsevol altra finalitat legítima.

- El format de les dades i les metadades hauran de complir la normativa municipal i supramunicipal que resulti d'aplicació utilitzant, sempre que sigui possible, normes obertes.
- La reutilització de la informació que conté dades de caràcter personal es regirà per la normativa vigent en protecció de dades de caràcter personal.
- Queden exceptuats de les obligacions de la clàusula anterior la informació o dades que puguin resultar afectats per la confidencialitat de l'oferta del contractista i les dades que resultin afectades per secret comercial, llicències, patents i drets de propietat intel·lectual o industrial que corresponguin al contractista o tercers.
- El contractista haurà d'indicar en l'oferta quina documentació o informació que resulta afectada per aquests motius.
- Tota la informació que subministri el contractista en virtut de les clàusules d'accés a les dades es facilitarà per mitjans electrònics, en formats oberts, llegibles per màquines, accessibles i reutilitzables juntament amb les seves metadades.
- El contractista haurà de garantir durant tot el contracte l'extracció, modificació i descàrrega de les dades derivades del contracte, que hauran de ser posades a disposició de l'Ajuntament quan se sol·licitin. Així mateix el contractista haurà de garantir la disponibilitat i manteniment de la informació històrica de les dades.
- El contractista haurà de subministrar al llarg de la vigència del contracte el contingut complet de les bases de dades empleades per poder facilitar la seva reutilització així com la possible incorporació i utilització en els sistemes d'informació municipals. Les bases de dades hauran de subministrar-se amb tot detall, en format obert i reutilitzable, juntament amb les seves metadades.
- Totes les dades que puguin estar georeferenciades hauran d'indicar la posició geogràfica per possibilitar la representació gràfica i l'explotació espacial de les dades.
- L'extracció de les dades que se sol·liciti podrà ser total, incremental o per rang de dates. Els processos d'extracció de dades es podran programar i executar de forma desatesa amb la periodicitat demanada i/o determinada per l'Ajuntament.

Les dades generades amb motiu del contracte que afectin a serveis públics municipals, així com les que constitueixi informació d'alt valor d'acord amb la Directiva europea 2019/1024 de 20 juny de 2019 relativa a les dades obertes i la reutilització de la informació del sector públic hauran de garantir la seva extracció i transmissió a l'Ajuntament en temps real o en el menor temps possible.



- L'aplicació, solució o dispositiu tecnològic o similars haurà de complir les Normes Tècniques de Interoperabilitat del Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, per poder interoperar amb altres sistemes mitjançant la provisió i consum de serveis publicats. Aquests serveis facilitaran dades per a la seva reutilització en format llegibles per màquines basats en estàndards oberts i sota la recomanació dels tècnics municipals.

Les dades que facin referència als apartats següents hauran de garantir:

- Informació relativa al territori, edificis i espai públic: haurà de garantir la seva recollida al màxim nivell de desagregació, respectar els formats i codificació establerts per l'Ajuntament i garantir-ne la plena integració amb la cartografia i la guia de carrer oficial del municipi. A tal efecte, aquesta informació estarà disponible al Portal de Dades Obertes de l'Ajuntament. En el cas que aquesta informació no estigui disponible a l'esmentat Portal, el contractista l'haurà de sol·licitar al departament municipal responsable del contracte l'arxiu que permeti la integració i codificació amb el territori i/o la guia de carrer del municipi i garantir l'actualització periòdica de l'arxiu corresponent.
- En el cas d'utilitzar adreces postals que no corresponguin a la ciutat de L'Hospitalet, com a mínim, el licitador haurà de garantir l'ús de la codificació de l'INE relativa al municipi.
- Informació relativa a persones físiques: haurà de respectar els formats i codificació establerts per l'Ajuntament, i garantir als efectes estadístics un camp per informar del sexe de les persones físiques. Aquest camp s'haurà de codificar : Home=H, Dona=D.
- En l'ús de dades associades a equipaments municipals i tràmits aquest s'hauran d'ajustar a la codificació i relació facilitats per l'Ajuntament.
- Serveis personalitzats i proactius: El contractista haurà de preveure i garantir la possibilitat que la interfície, formularis o similars que utilitzi la ciutadania incorporin o integrin opcions per recollir i tractar el consentiment legal de l'ús de les seves dades d'acord amb el text legal que determini l'Ajuntament. A tal efecte, i en els casos en què l'Ajuntament estableixi que cal incloure i recollir el consentiment, el licitador haurà de garantir i possibilitar l'accés, el tractament, l'emmagatzematge dels consentiments i les dades personals associades al consentiment per part de l'Ajuntament amb la finalitat que aquest pugui impulsar i implantar serveis personalitzats i proactius que millorin la relació i gestió dels serveis municipals amb la ciutadania.

El contractista no podrà utilitzar directa o indirectament les dades a les que té accés o que gestioni en virtut d'aquest contracte per entrenar models d'Intel·ligència Artificial (en endavant IA) propis o de tercers, i, en qualsevol cas, haurà de complir amb la normativa vigent d'IA.

Al final del contracte el contractista proporcionarà a l'Ajuntament la informació completa de les bases de dades, en format obert i reutilitzable, juntament amb les metadades, incloent la



informació històrica, el model de dades i tota la documentació necessària per a la seva interpretació seguint les directrius dels tècnics municipals. El model de dades podrà ser sol·licitat en qualsevol moment, si la informació facilitada no permet interpretar les dades o informació continguda o generada a través del contracte.

Els incompliments del contractista respecte les obligacions de les dades gestionades implicarà una falta molt greu del contracte.

9. 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 circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

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 d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

9.1. Tractament de dades personals

Els tècnics municipals assignats al projecte efectuaran el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals, que per prestar el servei el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Organització
- Estructuració
- Conservació
- Modificació
- Extracció
- Consulta



- Utilització
- Comunicació per transmissió

9.2. Categories de dades personals tractades

En el marc de l'execució del contracte, i segons la tipologia de procediments administratius i funcionalitats de la plataforma, l'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, les següents categories de dades:

9.2.1. Dades de tercers relacionats amb l'Ajuntament (ciutadania, proveïdors, entitats, etc.)

- Dades d'identificació personal: nom, cognoms, document d'identitat (DNI, NIE, passaport), data de naixement, sexe, fotografia, signatura.
- Dades de contacte: adreça postal, telèfon, correu electrònic.
- Dades professionals: empresa, lloc de treball, càrrec (només en casos justificats per la tramitació administrativa).
- Dades relatives a la seguretat i vigilància: registres d'incidències, denúncies, informes policials, dades sobre persones investigades o detingudes, antecedents policials.
- Dades de localització: ubicació geogràfica, trajectòries, dades de dispositius de vigilància.
- Dades sensibles: en cas que sigui necessari, dades relatives a la salut, descripció física.
- Dades relatives a la protecció civil: informació sobre persones afectades per emergències, dades de contacte d'emergència, informació sobre vulnerabilitats o necessitats especials.
- Dades relatives a persones jurídiques i entitats
Dades identificatives: raó social, nom comercial, NIF/CIF.
Dades de contacte: adreça social, telèfon de contacte, correu electrònic.
Dades de representants legals: nom i cognoms, document identificatiu, càrrec.

9.2.2. Dades del personal municipal (per als processos interns, consulta o gestió associada al sistema):

- Dades identificatives: nom i cognoms, usuari corporatiu, correu electrònic institucional, perfil o rol dins la plataforma, TIP.
- Dades de connexió i traçabilitat: registre d'accions, històrics d'accés i d'activitat en el sistema, IP d'accés.

9.2.3. Altres categories de dades



En funció de la gestió policial, poden tractar-se les següents dades:

Dades especials (article 9 RGPD): per exemple, dades de discapacitat, salut, situacions socials protegides, o dades relatives a infraccions administratives o penals. Sempre d'acord amb la normativa aplicable, i només quan la tramitació específica ho requereixi i així es determini per part de l'Ajuntament.