

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENTS, MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ INFORMATITZADA "DISPOSITIU DE RECURSOS PER AGENTS" (DRAG), PER AL COS DE POLICIA LOCAL DE BADIA DEL VALLÈS, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PER RAONS DE DRETS D'EXCLUSIVITAT

1.- Objecte del contracte.

L'objecte del contracte és el subministrament de la llicència d'ús per al total d'usuaris de la Corporació que requereixin l'accés i la prestació del servei de manteniment, suport i assistència tècnica del programari informàtic per a la gestió de cossos de Policia "DRAG", així com l'actualització a noves versions, adaptació als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte i implementació de noves funcionalitats.

L'objecte del contracte també inclou els següents serveis:

- Usuaris il·limitats
- Mòduls inclosos: gestió de novetats, gestió de sala, policia judicial, administrativa, trànsit, recursos materials, recursos humans, arxiu i geolocalització.
- Models de plantilles per a tot tipus de procediments (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.).
- Sistema DRAG Alert (permet als comerços i persones vulnerables comunicar situacions d'emergència a través d'un botó de pànic).
- Aplicació mòbil per a sistemes operatius iOS i Android (permet confeccionar denúncies in situ, imprimir actes administratives amb impressores portàtils, realitzar lectures de matrícules, etc.).
- Integracions amb sistemes del sector públic i judicial (DGT, Lexnet, etc.).
- Integracions amb les xarxes de telecomunicacions per a la geolocalització de les emissores (TETRA, Xarxa RESCAT, etc.).
- Connexió amb sistemes d'intercanvi i cessió de dades amb altres Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat i Cossos de policia local.
- Arquitectura de seguretat: compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat NIVELL ALT.
- Compliment amb la normativa de protecció de dades personals i drets digitals
- Servei de suport els dies laborables de 8 a 15 h (telefònic i xat en línia).
- Telèfon per avaries o consultes urgents les 24 hores, els 365 dies de l'any.
- La seva integració amb altres sistemes municipals: Padró d'Habitants, WTP.
- La formació contínua a usuaris.
- La gestió del canvi i migració de les dades obrants en el programari en cas de ser requerida a la finalització del contracte, d'acord amb proposta consensuada de

Laura Rubert Pérez (1 de 2)
Còdiciador Policia Local de Badia del Vallès
DNI: 230997025
HASH: d39836241ccdc638ab753434c86307a6



Jordi Noguera Capeta (2 de 2)
Còdiciador Policia Local de Badia del Vallès
DNI: 240097025
HASH: 7a85d12e4ba5d728d16b07a3474f9482



2.- Abast i descripció dels serveis i subministraments.

2.- Contingut del servei i característiques tècniques

2.1.- Interoperabilitat, formats i estàndards oberts.

S'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los. L'empresa proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Badia del Vallès accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma DRAG.

2.2.- Portaibilitat de les dades.

En cas de finalització del contracte, per qualsevol de les parts o per qualsevol motiu, l'empresa proporcionarà a l'Ajuntament de Badia del Vallès totes les dades i documentació generades durant el servei en formats oberts.

2.3.- Localització dels processos i les dades

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

2.4.- Còpies de seguretat. Salvaguarda de la informació.

L'adjudicatari garantirà la creació de còpies de seguretat de tota la informació generada a través de la plataforma de gestió DRAG (incloent programari i dades) la titularitat de les quals sigui de l'Ajuntament de Badia del Vallès.

El sistema de còpies de seguretat, finestra horària d'execució, suport sobre el que es realitzarà i política de retenció, es deixa a l'arbitri del contractista, per a que opti per la que consideri més convenient per tal de garantir la total disponibilitat de les dades en cas de desastre, modificació o eliminació accidental de dades per part dels usuaris.

2.5.- Funcionalitats

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

ARXIU GENÈRIC.

Aquest grup inclou les dades identificadores de persones físiques, jurídiques, animals i localitzacions, que per algun motiu han estat identificades en alguna intervenció o servei de policia local i han de quedar registrades automàticament en aquest arxiu. Ha d'incloure:



- Persones físiques.
- Entitats o associacions.
- Visites.
- Vehicles.
- Animals.
- Dades relacionades.
- Fets vinculats.
- Carrerer.

El mòdul de visites recollirà la identificació de les persones que accedeixen a prefectura.

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

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

SERVEIS

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

Ha d'incloure:

- Registre de novetats diàries.
- Planificacions dels esdeveniments i serveis futurs, que haurà de ser àgil pel que fa a operativitat. .
- Sistema d'alerta ciutadana. Permet als comerços i persones vulnerables comunicar situacions d'emergència a través d'un botó del pànic. L'app ha d'activar una alerta visual i sonora al programa de la policia local i mostrar el nom de la persona protegida o de l'establiment, i la seva adreça i telèfon de contacte. En el cas de persones vulnerables, també mostrarà la posició GPS d'aquell moment.

TRÀNSIT

En referència a les incidències de trànsit i disciplina viària dins del terme municipal ha d'incloure:

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

POLICIA JUDICIAL

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

- Citacions i requeriments judicials.
- Llibre d'atestats.



- Registre d'identificacions.
- Registre de detinguts.

POLICIA ADMINISTRATIVA

Per a la gestió de la policia com a suport a l'administració municipal, ha d'incloure

- Actes administratives.
- Registre de documents
- Troballes.
- Comptabilitat.

GEOLOCALITZACIO

El DRAG inclou al seu software una avançada tecnologia per poder filtrar totes les actuacions de la policia local sobre un mapa digital.

Els àmbits de seguretat ciutadana, arxiu, trànsit, policia judicial i policia administrativa emmagatzemen les localitzacions on ha tingut lloc una actuació.

Les dades existents i les geolocalitzacions es poden filtrar utilitzant diversos criteris que el mateix DRAG proporciona, com poden ser un període entre dates, fets d'una naturalesa determinada.

Ha d'incloure:

- Eines de gestió geogràfica.
- Posicionament GPS.
- Definició de perímetres.

RECURSOS MATERIALS

Aquest grup el formen els mòduls de:

- Armament. Per registrar i controlar les armes reglamentàries de la policia local, les que es troben en dipòsit pendents d'assignar i, si fos el cas, les armes particulars dels agents.
- Vestuari. Per gestionar la uniformitat i qualsevol altre equipament professional lliurat als agents.
- Material (emissores, etilòmetres, cinemòmetres, etc).
- Vehicles policials

SISTEMA

És un conjunt de mòduls que son la base per configurar el DRAG i així adaptar-lo a les necessitats de cada corporació. El conformen els següents:

- Gestió de continguts. Permet crear directoris virtuals per poder emmagatzemar arxius digitals amb els formes més habituals.
S'utilitza per guardar arxius d'interès comú i permet que la resta d'usuaris puguin descarregar-se'ls sense poder modificar l'arxiu original.
- Documents personalitzats. El DRAG incorpora d'origen els documents per a la gestió de tots els mòduls i amb aquest mòdul es poden ampliar, modificar o personalitzar les existents.
- Formació. El funcionament del DRAG s'explica en un conjunt de videotutorials inclosos en aquest mòdul.
- Cursos. En aquest modul trobarem la programació de les formacions que oferta l'empresa, per tal que els agents es puguin inscriure.



- LOGs. És el control dels accessos dels usuaris al DRAG i serveix també per a realitzar auditories internes o externes de la utilització del programari. Emmagatzema dades relatives a l'usuari, la IP des de la qual es realitza la connexió, el dia i l'hora, els mòduls on accedeix l'usuari i un registre de les activitats realitzades.
- Terminals mòbils. Cada policia local pot autoritzar aquells dispositius que han d'accedir al DRAG. A més, permet enviar missatges de forma genèrica a tots els usuaris o a usuaris concrets.

SUPERCERCADOR.

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

RECURSOS HUMANS

Per a la gestió del quadrant d'efectius, amb possibilitat d'accés de cada usuari a la seva informació personal i incidències laborals, ha d'incloure:

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

Els serveis que són objecte d'aquest contracte i que es requereixen per a un **MANTENIMENT INTEGRAL** del programari "DRAG" són:

1.- Servei de manteniment de les llicències per a tot el personal adscrit al cos de la Policia Local de Badia del Vallès, per a qualsevol terminal fixe o mòbil que la prefectura determini (sempre que compleixin els requeriments tècnics indicats pel proveïdor) i sense cap cost addicional, i també, del conjunt dels diferents mòduls dels que es compona el programari DRAG, abans esmentats, per a garantir-ne el correcte funcionament de l'aplicació, és a dir, instal·lació (si fós necessària) i parametrització del programari DRAG a les dependències de la Policia Local de Badia del Vallès.

2.- Segurització del sistema:

- Protecció en sistemes operatius Microsoft Windows: registre d'IP's del client per a protegir l'accés a l'aplicació.
- Per a garantir la seguretat dels terminals mòbils (tauletes o smartphones Android versió 8 o superior): assignació d'un codi únic d'identificació per a l'activació per part de la mateixa prefectura.
- A més dels sistemes de protecció abans indicats, es requereix l'autenticació en dos passos (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i digitals.



3.- Manteniment evolutiu: el proveïdor adaptarà el programari als canvis legals obligatoris que

succeeixin durant el termini de vigència del contracte i el mantindrà actualitzat incorporant-ne les millores oportunes.

4.- Servei de formació continuada i assessorament tecnològic als usuaris de la Policia Local de Badia del Vallès.

5.- Servei d'allotjament de l'aplicació i de la seva base de dades als servidors dedicats (hosting professional i servei 24h x 7 dies) al núvol.

6.- Servei de suport als usuaris (resolució de dubtes puntuals referents a la operativa de l'aplicació) i teleassistència, si és necessari, en horari de 8.00h a 15.00h, els dies laborables, amb un temps de resposta màxim de 4 hores per a les consultes i d'una (1) hora per a les incidències greus del sistema.

Les vies de contacte seran:

- Mitjançant el sistema de xat online integrat al mateix programa (de dilluns a divendres laborables en horari de 8:00 a 15:00h).
- Mitjançant correu electrònic a info@drag.cat (de dilluns a divendres en horari de 8:00 a 15:00h) .
- Telefònicament al número 931 145 837 en horari de 8:00h a 15:00h
- Per urgències per avaria tècnica o consultes urgents mitjançant el telèfon 931 145 837 les 24h, els 365 dies de l'any,

7.- Compromís de que els servidors estan prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació DRAG, d'acord amb l'anteriorment indicat i les que la pròpia evolució del projecte pugui requerir en qualsevol moment.

8.- Manteniment i revisió de les còpies de seguretat diàries.

9.- Centre de dades amb redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o connectivitat.

10.- Guia de carrers de la ciutat incorporada a la base de dades.

11.- Documents incorporats al programa amb el logotip de la Policia Local de Badia del Vallès (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.)

12.- Cessió de dades amb altres CCFFSS.

13.- Disponibilitat de tutorials per als usuaris de la Policia Local. 14. Formació bàsica presencial o telemàtica a les dependències de la Policia Local. 15. Formació continuada a l'empresa del proveïdor o mitjançant webinars.

TRACTAMENT DE LES INCIDÈNCIES

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

- **INCIDÈNCIA URGENT:** S'entén per incidència urgent aquella que pugui paraitzar l'activitat del departament, o aquella que per les característiques del servei que presten o la seva repercussió en el funcionament de la resta de serveis, requereixin una actuació immediata. No obstant l'Ajuntament es reserva el dret de considerar una incidència urgent quan estimi, al seu judici, que pot afectar de manera greu el normal desenvolupament de l'activitat de la Policia Local.

Té tractament, així mateix, d'avaría urgent aquelles avaries que es produeixin amb caràcter repetitiu. L'atenció serà de forma continuada, en tant no s'efectuï la completa reparació. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, una (1) hora, comptant a partir del moment en què es reporti la



incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.

- INCIDÈNCIA NO URGENT: Situacions que, no paralitzant la normal situació del servei, si impedeixen el normal funcionament del mateix o poden motivar danys posteriors en cas de demorar la seva reparació.

Es considera "temps d'indisponibilitat", el temps transcorregut des de la comunicació d'una incidència greu per fallida en l'aplicació DRAG, fins al moment en que es restauri la total operativitat del sistema.

El temps de treball per a la resolució d'incidències i consultes estarà inclòs a dins de la proposta econòmica proposada per l'adjudicatari per a la gestió de l'objecte del contracte. Per tant, el contractista garantirà, a la seva costa, les hores de treball necessàries per a complir correctament l'execució del contracte.

En cas de que fos necessària una aturada del servei, per tal de dur a terme tasques de manteniment a l'aplicació DRAG, l'adjudicatari es posarà en contacte amb el responsable del servei informàtic, el cap de la Policia Local de Badia del Vallès o a la persona que actuï d'enllaç amb l'empresa subministradora per a programar l'esmentada aturada, a fi i efecte de reduir el màxim possible el temps d'indisponibilitat del sistema.

Les incidències seran notificades a l'empresa adjudicatària mitjançant una plataforma informàtica, via telefònica o correu electrònic o qualsevol altre mitjà que proposi l'adjudicatari i sigui aprovat pel cap de la Policia Local de Badia del Vallès. El contractista facilitarà a l'Ajuntament els números de telèfon, adreces de correu electrònic o credencials d'accés a una plataforma de gestió d'incidències de les seves bases de servei per a que les avaries que es detectin puguin ser comunicades pel personal de l'Ajuntament de Badia del Vallès de forma immediata.

El proveïdor informará per correu electrònic als caps de servei de la Policia Local de Badia del Vallès de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligatori compliment i aplicació.

3.- Personal.

L'adjudicatari garantirà en tot moment que el personal assignat al servei disposa del perfil professional apropiat per les tasques a desenvolupar, amb els coneixements i entrenaments necessaris i amb àmplia experiència per assegurar la bona qualitat del servei prestat.

Serà competència de l'adjudicatari proporcionar al personal assignat al contracte tota la formació i coneixements necessaris per la correcta prestació dels serveis demanats, garantint la formació continua del personal en el àmbit tecnològic del servei.

4.- Condicions de prestació dels serveis i subministraments

Els serveis es prestaran preferentment en modalitat remota, i en modalitat presencial a les dependències de l'Ajuntament només quan l'activitat així ho requereixi.

L'horari general mínim per a la prestació dels serveis de suport tècnic i manteniments serà de 8:00 a 15:00h, de dilluns a divendres laborals, ja sigui telefònicament, per xat en línia o a través de correu electrònic, a l'adreça que hagi facilitat l'empresa.

Els dies laborals seran els determinats pels calendaris oficials definits per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Badia del Vallès.



Per avaries o consultes urgents, la prestació del servei serà les 24 hores, els 365 dies de l'any, ja sigui telefònicament, per xat en línia o a través de correu electrònic, a l'adreça que hagi facilitat l'empresa.

5.- Durada del contracte.

La durada del contracte serà de 2 anys, a comptar des de l'1 d'octubre o des de la data de formalització del contracte, amb possibilitat de 1 pròrroga de 2 anys.

6.- Procediment de contractació.

Procediment negociat sense publicitat per raons tècniques.

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

Article 168.a.2:

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

7.- Supervisió, control i seguiment

Amb l'objectiu de realitzar el seguiment, es podran organitzar reunions de seguiment i coordinació entre els interlocutors de l'Ajuntament i l'adjudicatari, amb la periodicitat que es consideri necessària atenent criteris d'eficiència en el control de l'activitat.

El contractista estarà obligat a lliurar tota la informació en una base de dades, que li sigui reclamada des de l'Ajuntament, facilitant els treballs d'inspecció i disposant dels mitjans que li siguin requerits sense cap cost.

Badia del Vallès, document signat electrònicament al marge.

