



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT, SUPORT OPERATIU I ASSISTÈNCIA TÈCNICA DEL PROGRAMARI DRAG

1. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la prestació del servei de manteniment, suport operatiu i assistència tècnica del programari DRAG (Dispositiu de Recursos per a Agents), destinat a la gestió integral de la Policia Local de Salt.

DRAG és una aplicació web de gestió policial que no requereix instal·lació local i permet treballar amb dispositius mòbils (tauletes i telèfons).

Les necessitats del contracte corresponen a personal autoritzat i limitat de la Policia Local de Salt i persones autoritzades per aquests, que faran ús de la plataforma de manera simultània o segons les necessitats operatives del servei.

La visió de l'empresa proveïdora és proporcionar tecnologia Cloud Nativa (SaaS) als cossos de seguretat per millorar-ne la gestió diària i facilitar l'anàlisi i presa de decisions. Actualment, DRAG està en servei a més de 200 corporacions i acompanya a més de 6.500 agents.

2. Característiques del programari

DRAG es basa en una arquitectura Cloud Nativa (SaaS), desenvolupada íntegrament en Microsoft Visual Studio .Net i allotjada en datacenters Azure de Microsoft, garantint màxima disponibilitat i rendiment il·limitat.

Compta amb certificació ENS (Esquema Nacional de Seguretat) de nivell ALT i compleix amb la normativa de protecció de dades personals i drets digitals.

Característiques addicionals:

- **Facilitat d'ús:** accés via navegador web o aplicació mòbil, amb experiència consistent en qualsevol dispositiu i ubicació.
- **Eficiència:** pocs recursos interns requerits, nul manteniment de la plataforma i arquitectura basada en microserveis.
- **Flexibilitat:** adaptació a les necessitats particulars de cada municipi.
- **Integrabilitat:** gràcies a la WebAPI, permet integracions amb qualsevol programari o servei extern (padró municipal, DGT, etc.).

3. Mòduls i funcionalitats

El programari DRAG inclou els mòduls següents:

- **Serveis:** Registra totes les actuacions policials. Permet la gestió i planificació de serveis, el registre de novetats i la gestió d'efectius en temps real.
- **Sistema d'alerta ciutadana:** canal de comunicació per emergències amb comerços i persones vulnerables.



- **Arxiu:** Registre i gestió de persones, vehicles i entitats. La informació està interconnectada amb la resta de mòduls per facilitar la traçabilitat i consulta ràpida.
- **Recursos Humans:** Administració dels efectius policials, amb accés individualitzat per a cada usuari a la seva informació personal, calendari, incidències i sol·licituds (torns, permisos, etc.).
- **Recursos Materials:** Control i gestió interna d'armes, vestuari i vehicles policials. Inclou el seguiment de l'estat, assignació i manteniment dels recursos.
- **Trànsit:** Registre complet d'incidències de trànsit, sinistres, denúncies, croquis, gestió de grua i dipòsit de vehicles, i afectacions a la via pública.
- **Polícia Administrativa:** Gestió d'actes i diligències relacionades amb el control administratiu. Inclou objectes perduts, denúncies de civisme i aplicació d'ordenances municipals.
- **Polícia Judicial:** Registre i seguiment d'actuacions en col·laboració amb òrgans judicials. Gestió de citacions judicials tant per a agents com per a ciutadans.
- **Geolocalització:** Registre i visualització d'actuacions policials en temps real sobre el mapa. Permet definir perímetres, geolocalitzar unitats i accedir a eines de gestió territorial.

Altres funcionalitats incloses:

- Models de plantilles per a tot tipus de procediments (fulls de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.).
- DRAG Alert (botó de pànic).
- Aplicació mòbil (iOS i Android) amb funcions de denúncia in situ, impressió d'actes administratives i lectura de matrícules.
- Integració amb altres serveis (Gestiona, DGT, Lexnet, etc.).
- Integració amb xarxes de telecomunicacions per a geolocalització d'emissores (TETRA, Xarxa RESCAT, etc.).
- Connexió amb sistemes d'intercanvi de dades amb altres cossos policials.
- Possibilitat d'usuaris il·limitats.

4. Terminis de suport, manteniment i resolució d'incidències

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de vetllar pel correcte funcionament del programari amb totes les funcionalitats contractades, així com dur a terme, amb la màxima diligència, totes les actuacions necessàries per restituir-ne el bon funcionament en cas que es produeixi qualsevol incidència, error o mal funcionament.

Aquestes actuacions inclouran, com a mínim:

- Detecció i resolució d'errors.
- Assistència tècnica a distància o in situ quan sigui necessari.
- Actualitzacions i millores imprescindibles per garantir la continuïtat i eficiència del servei.
- Manteniment correctiu i preventiu.
- Evolució contínua amb incorporació de noves, si escau.



Horaris de servei:

- Atenció ordinària: dies laborables de 8:00 h a 15:00 h via telèfon i xat en línia.
- Atenció urgent: 24 hores, 365 dies l'any, per a avaries o consultes crítiques.

5. Formació

Si durant l'execució del contracte resulta necessària alguna acció formativa, l'Ajuntament podrà requerir a l'adjudicatari dur-la a terme. Es considerarà inclosa en el preu del contracte, sense cost addicional, amb un mínim 8 hores per a usuaris administradors i referents funcionals del sistema, i de mínim 4 hores per al conjunt de l'equip operatiu. La formació podrà ser presencial o en línia.

6. Accessibilitat i disseny universal

L'aplicació haurà de complir els requisits d'accessibilitat establerts per normativa nacional i europea. Cal garantir l'ús per part de personal amb diversitat funcional.

7. Documentació tècnica i manuals

L'adjudicatari haurà de lliurar manuals d'ús (usuari final, administradors i personal tècnic) en format digital, així com documentació tècnica de les interfícies (APIs) i procediments d'integració.

8. Auditoria i accés a registres

El sistema haurà de registrar i conservar durant 3 anys les accions d'usuari, amb identificació, data, hora i operació realitzada. L'Ajuntament podrà accedir-hi per auditories internes o externes.

9. Revisió del rendiment i qualitat del servei

Es podrà requerir un informe anual de revisió del servei, amb dades d'ús, incidències, millores aplicades i nivells de satisfacció dels usuaris. L'informe podrà donar lloc a propostes de millora.

10. Consideracions ètiques i de seguretat

El sistema no podrà incloure reconeixement biomètric, tractament massiu de dades sensibles ni funcionalitats automatitzades que vulnerin drets fonamentals, excepte si estan explícitament permeses per llei.

11. Consideracions de sobirania tecnològica

L'adjudicatari haurà de garantir que l'Ajuntament manté el control i accés permanent a totes les seves dades. No s'acceptaran dependències tecnològiques que impedeixin la migració futura del servei.

12. Seguretat i protecció de dades

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN SEGURETAT CIUTADANA	REFERÈNCIA GENE2025010250
Codi Segur de Verificació: 6495f926-ce11-47bd-9b4c-504d9dd12ccd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_3002588 Data d'impressió: 07/11/2025 10:05:43 Pàgina 4 de 5		SIGNATURES 1.- FR. XAVIER BAUTISTA REAL (sotsinspector), 05/11/2025 12:57:52



El programari i la seva infraestructura han de mantenir el compliment de l'ENS nivell ALT durant tota la vigència del contracte.

- Les dades s'allotjaran a Azure dins del territori de la Unió Europea.
- L'empresa adjudicatària serà encarregada del tractament i haurà de garantir el compliment del RGPD i LOPDGDD.
- Abans de la formalització del contracte, caldrà presentar una declaració sobre la ubicació dels servidors.
- En finalitzar la prestació, les dades hauran de ser retornades o destruïdes.

L'empresa contractista està obligada a garantir el compliment estricte de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, d'acord amb els diferents nivells legislatius que regulen aquesta matèria:

- El Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, conegut com a Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), que estableix els principis i obligacions fonamentals en l'àmbit europeu.
- La Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), que desenvolupa i complementa el RGPD en l'àmbit de l'Estat espanyol, establint requisits addicionals i especificitats per al compliment normatiu.
- La Llei 32/2010, de 1 d'octubre, de protecció de dades personals de Catalunya, que estableix disposicions específiques aplicables a l'Administració Pública catalana i complementa la normativa estatal i europea en l'àmbit territorial de Catalunya.

13. Confidencialitat de la informació

L'empresa contractista haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la confidencialitat, integritat i seguretat de les dades personals tractades en el marc del servei, i facilitarà a l'Ajuntament totes les col·laboracions i documentacions requerides per a la supervisió i verificació del correcte compliment de la normativa.

L'empresa contractista està obligada a protegir la informació confidencial relacionada amb el servei, tant la pròpia com la que li sigui confiada per l'Ajuntament. En aquest sentit, haurà d'evitar la seva transmissió a tercers no autoritzats, mitjançant qualsevol suport, material o mitjà de comunicació, inclosa la visualització o l'accés no controlat.

Els equips humans assignats per l'empresa hauran de mantenir la màxima reserva i confidencialitat sobre totes les dades, documents, metodologies, claus, anàlisis, programes i qualsevol altra informació a la qual tinguin accés durant la prestació dels serveis, tant en format físic com electrònic.

L'empresa contractista assumeix la responsabilitat directa per qualsevol actuació o negligència de les persones del seu equip en matèria de protecció de la informació i confidencialitat.

Queda expressament prohibit als equips humans de l'empresa contractista:

DOCUMENT DOCUMENT ANEXAT	ÒRGAN SEGURETAT CIUTADANA	REFERÈNCIA GENE2025010250
Codi Segur de Verificació: 6495f926-ce11-47bd-9b4c-504d9dd12ccd Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171557_2025_3002588 Data d'impressió: 07/11/2025 10:05:43 Pàgina 5 de 5		SIGNATURES 1.- FR. XAVIER BAUTISTA REAL (sotsinspector), 05/11/2025 12:57:52



- Transferir fitxers o informació a tercers parts no autoritzades per l'Ajuntament.
- Transmetre arxius que vulnerin la normativa vigent, especialment la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

En cas que la informació tingui caràcter crític o especialment sensible, al finalitzar cada jornada laboral es disposarà la destrucció de tots els documents impresos relacionats.

L'Ajuntament es reserva el dret a verificar, per mitjans tècnics i procediments formals, la correcta utilització dels recursos informàtics (aplicacions, dades i sistemes) per part del personal de l'empresa contractista. Aquesta verificació es realitzarà de manera periòdica o puntual segons les necessitats de seguretat i servei.

Si s'identifica un ús incorrecte o inadequat dels recursos informàtics per part del personal de l'empresa, se li comunicarà aquesta situació i se li proporcionarà la formació necessària per corregir-la.

En cas de detectar-se mala fe o ús fraudulent dels recursos, l'Ajuntament exercirà les accions legals pertinents per a la defensa dels seus drets i interessos.

Finalment, tenint en compte l'evolució tecnològica i normativa en matèria de seguretat de la informació, l'Ajuntament es reserva el dret a modificar aquesta política durant la vigència del contracte, informant-ne degudament a l'empresa contractista.

14. Responsables del contracte

El responsable del contracte serà l'inspector en cap de la Policia Local de Salt. L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un interlocutor únic per garantir la traçabilitat i seguiment del servei.