



Ajuntament de
Lloret de Mar

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'UNA APLICACIÓ WEB DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA PER A LA POLICIA LOCAL DE LLORET DE MAR.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és descriure els requeriments tècnics que han de regir la contractació d'una aplicació de comunicacions segures i missatgeria instantània multi plataforma (APP) que doni servei a la Policia Local de Lloret de Mar.

Els serveis que hauran d'estar inclosos en el contracte són els següents:

- Llicència per 125 usuaris simultanis en qualsevol terminal fix o mòbil sempre que aquests compleixin els requisits tècnics del programari.
- Servei de missatgeria instantània.
- Servei d'emmagatzemament segur d'arxius.
- Servei de geolocalització dels dispositius i accés remot a les dades.
- Plataforma d'administració del programari i gestió de perfils.
- Adquisició, configuració, transport i instal·lació del hardware en el CPD de la Policia Local de Lloret de Mar.
- Manteniment i actualització del software de les diferents aplicacions.
- Manteniment correctiu del hardware.
- Programa de formació al personal usuari i administradors i suport a la seva implementació.
- Suport telefònic i via e-mail a l'administrador de la xarxa durant tota la vigència del contracte.
- Servei de manteniment, atenció a l'usuari i resolució d'incidències.
- Una API KEY que permeti la integració amb altres programaris o serveis que pugui fer servir la Policia Local de Lloret de Mar.

2. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 3 anys, a comptar des de la data de l'entrada en servei de l'aplicació. Aquest inici de servei s'entendrà efectuat en el moment en el què, essent apta pel seu funcionament, es posi l'aplicació a disposició de l'Ajuntament d'acord amb el que s'estableix en aquest plec.

7500124f-4327-41b1-9aa3-ca9013bbc794



Ajuntament de
Lloret de Mar

Així mateix, serà obligació de l'adjudicatari el manteniment i actualització de l'aplicació durant el termini de 3 anys, des que es realitza l'acta d'inici del servei, segons l'establert en aquest plec.

3. DESCRIPCIÓ GENERAL DE LES CARACTERÍSTIQUES DE L'APLICACIÓ

Haurà de tractar-se d'un aplicació de comunicacions segures i missatgeria instantània multi plataforma (APP) capaç d'operar sense restriccions i en paral·lel, com a mínim, dins els sistemes operatius iOS, Android, Windows, Mac i Linux. Aquesta aplicació haurà de permetre la realització de comunicacions telemàtiques i telefonia segura mitjançant trucades i videotrucades individuals i grupals, per veu IP i xat multiconferències.

Així mateix, també haurà de disposar d'un sistema d'emmagatzematge i compartició segura de diferents formats d'arxius de forma individual i entre diferents usuaris de la xarxa, un sistema de geolocalització dels terminals i un assistent virtual dotat d'intel·ligència artificial que operi de forma segura i autònoma i que sigui configurable pels usuaris administradors de la policia local.

L'aplicació no haurà de requerir que els dispositius en els quals s'instal·li disposin de targeta de telefonia (SIM) i haurà de poder funcionar únicament disposant d'accés a la xarxa per qualsevol mitjà, ja sigui connexió física, wifi, Bluetooth, o altres.

Concretament, l'aplicació haurà de comptar amb les següents funcionalitats:

3.1 Servei de missatgeria instantània

Els usuaris de la xarxa hauran de poder xatejar i realitzar trucades i videotrucades entre ells en converses privades i grupals, així com poder compartir arxius de forma instantània. Els grups de conversa via xat hauran de ser il·limitats i configurables pels usuaris administradors i hauran de poder allotjar un mínim de 50 usuaris al mateix temps.

L'aplicació haurà de ser capaç d'aprofitar l'ample de banda disponible per tal de garantir una comunicació d'àudio i vídeo d'alta qualitat sempre que sigui possible, no obstant això, el programari haurà de primar sempre el fet de garantir una comunicació sense interrupcions en el major àmbit geogràfic possible.

7500124f-4327-41b1-9aa3-ca9013bbc794



Ajuntament de
Lloret de Mar

3.2 Servei d'emmagatzematge d'arxius

L'aplicació haurà d'incloure un sistema d'emmagatzematge i compartició segura d'arxius de diferents formats, incloent PDF, MP4, JPEG, entre d'altres, amb una capacitat mínima de 2 Tb que podrà ser configurable pels administradors de la xarxa en funció de la capacitat dels servidors.

Aquest espai d'emmagatzematge haurà de ser accessible i configurable i haurà de ser capaç de sincronitzar-se amb qualsevol dispositiu autoritzat des del qual pugui accedir l'usuari, independentment del sistema operatiu amb el qual operi.

3.3 Geolocalització i accés remot a les dades

L'aplicació haurà de ser capaç de proporcionar la geolocalització en temps real dels diferents dispositius afegits a la xarxa que pugui ser operable pels usuaris administradors habilitats. Es valorarà que aquesta aplicació permeti traçar els trajectes realitzats per un o més usuaris durant un període de temps seleccionable.

Aquesta aplicació haurà de permetre que qualsevol usuari pugui compartir amb la resta la seva ubicació, ja sigui individualment o a tots els integrants del grup que es determini prèviament, per tal de comunicar el lloc on es troba sense necessitat de conèixer la seva adreça exacta.

3.4 Assistència mitjançant intel·ligència artificial

L'aplicació de missatgeria i emmagatzematge d'informació subministrada haurà de disposar d'un servei de suport i gestió de la informació assistit per intel·ligència artificial que permeti la creació d'assistents virtuals.

Aquests assistents virtuals hauran de poder ser entrenats pels administradors del servei i treballar a partir de la informació prèviament subministrada per aquestes, sent capaços de realitzar tasques automatitzades per tal de respondre les qüestions i dubtes que els puguin plantejar els usuaris.

Aquests sistemes hauran de ser autònoms i basats en software lliure i no podran accedir ni compartir informació amb terceres aplicacions o serveis sense autorització expressa, incloent accessos a internet no autoritzats.

3.5 Consola d'administració de la xarxa

L'aplicació haurà de disposar d'una plataforma d'administració de la xarxa que permeti, entre d'altres funcionalitats, auditar l'ús de l'aplicació, donar d'alta i baixa als usuaris, administrar les dades de perfil, administrar els diferents grups de conversa, enviar informació missatges individualment o de forma agrupada a una part o a tots els usuaris del servei al mateix temps,

7500124f-4327-41b1-9aa3-ca9013bbc794



Ajuntament de Lloret de Mar

configurar el nivell d'accés i privilegis, limitar la mida dels arxius a compartir entre usuaris i bloquejar remotament l'accés a l'aplicació.

Així mateix, la plataforma haurà de permetre, com a mínim, establir i configurar diferents opcions de seguretat com el doble factor d'autenticació, limitació del nombre d'intents d'accés fallits, tipus d'extensions d'arxius autoritzades, limitació de la descàrrega d'arxius o la limitació del temps màxim d'inactivitat.

4. ACCÉS MULTIPLATAFORMA

Tots els usuaris del servei hauran de poder descarregar l'aplicació, ja sigui mitjançant una APP o una aplicació d'escriptori, i accedir als seus perfils personals des de qualsevol terminal que compti amb els sistemes operatius autoritzats que, com a mínim, hauran de ser els sistemes iOS, Android, Windows, Mac i Linux.

Aquests accessos podran ser simultanis, de forma qualsevol usuari pugui accedir i operar, en tot moment, i des de qualsevol dispositiu, al seu perfil, incloent grups de converses, repositori d'arxius, agenda, historial i altres.

Els accessos simultanis amb el mateix perfil només comptaran com un sol usuari a efectes de limitació del nombre de llicències d'ús operables al mateix temps que s'especifiquen a l'inici d'aquest document.

5. COMPARTICIÓ D'INFORMACIÓ AMB ALTRES ADMINISTRACIONS

L'aplicació de missatgeria subministrada haurà de permetre la creació de vies de comunicació i compartició d'informació amb altres administracions públiques per tal de permetre realitzar consultes o traspassar informacions de forma segura entre els usuaris autoritzats.

6. MESURES DE SEGURETAT

Pel que fa a les mesures de seguretat, tant l'empresa prestadora del servei, com la mateixa aplicació, hauran de comptar amb una certificació de seguretat de nivell alt, atorgada per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) segons els requisits establerts al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual se l'Esquema Nacional de Seguretat.

En cap cas, l'empresa subministradora podrà compartir amb tercers la informació emmagatzemada o compartida mitjançant aquest servei sense l'autorització expressa del Cap de la Policia Local de Lloret de Mar o del delegat de protecció de dades de l'Ajuntament de Lloret de Mar. Així mateix,



Ajuntament de Lloret de Mar

el subministrador haurà de garantir igualment que cap dels sistemes automatitzats de puguin fer servir les aplicacions contractades puguin compartir tampoc cap informació confidencial amb aplicacions alienes sense autorització.

El servei de comunicació entre dispositius, ja sigui mitjançant missatgeria o qualsevol altre mitjà, haurà de fer servir un sistema de xifrat aleatori temporal i automàtic mitjançant un algoritme acreditat pel CCN-CERT que impedeixi l'accés a les dades per part de tercers no autoritzats.

En tot cas, només es podrà accedir a l'aplicació si prèviament s'ha rebut una habilitació per part dels usuaris amb perfil d'administració.

L'aplicació haurà de ser capaç d'integrar-se amb els diferents sistemes d'identificació biomètrica dels quals disposin els dispositius així com disposar d'un sistema d'identificació de doble factor.

Així mateix, l'aplicació haurà de comptar amb un sistema de detecció de filtracions i difusió no autoritzada o fraudulenta de la informació compartida pels usuaris i administradors que permeti la identificació dels seus autors.

7. CONDICIONS DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ

- El període de manteniment contractat de l'aplicació haurà de ser de 3 anys (durada del contracte).
- El manteniment ha d'incloure, sense cost addicional, tant la reparació com qualsevol altra despesa generada com a conseqüència del funcionament dels serveis inclosos en el contracte.
- El manteniment ha d'incloure la resolució de qualsevol incidència en el servei que impedeixi o dificulti el seu funcionament, exceptuant causes de força major o alienes al subministrador del servei.
- El contractista haurà de disposar d'un sistema d'assistència per resoldre incidències que permeti la comunicació immediata de qualsevol anomalia via telefònica o e-mail.
- El termini màxim de resolució de les incidències serà de 8 hores, a comptar des que l'operador del servei avisi de l'avaria al servei tècnic del proveïdor.
- El manteniment ha d'incloure, sense cost addicional, totes les millores i actualitzacions de software que vagin apareixent relatives a les aplicacions i serveis inclosos en aquest contracte, així com la seva immediata implementació des del moment en que aquestes estiguin disponibles per als usuaris.

7500124f-4327-41b1-9aa3-ca9013bbc794

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	EXPEDIENT 14312025000007
Codi Segur de Verificació: 7500124f-4327-41b1-9aa3-ca9013bbc794 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2025_14686886 Data d'impressió: 03/11/2025 14:06:10 Pàgina 6 de 7		SIGNATURES 1.- JOAQUIM MARTIN SANJUAN (TCAT), 03/11/2025 11:50



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

8 . OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI DEL CONTRACTE

L'adjudicatari està obligat a complir el contracte d'acord amb contingut d'aquest plec de clàusules administratives i en el seu cas, de les millores presentades a la seva oferta i acceptades per l'Ajuntament i d'aquelles que resultin de la resta de documentació contractual i d'acord amb les instruccions que per a la seva interpretació donés al contractista el responsable del contracte.

Serà obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

L'adjudicatari haurà de tenir l'organització tècnica suficient i disposar del personal necessari i idoni per a l'execució dels serveis contractats, essent l'únic responsable del mateix, i per tant, de la seva exclusiva competència llur modificació, substitució o alteració segons les necessitats.

L'adjudicatari s'obliga a adequar la seva activitat, en el marc de la seva relació contractual amb l'Ajuntament de Lloret de Mar, als principis ètics i a les regles de conducta que permetin assegurar el compliment dels principis d'igualtat, d'imparcialitat i d'integritat, d'objectivitat i de transparència, segons allò que disposa l'article 64 de la Llei 9/2017.

L'adjudicatari s'obliga a designar una persona responsable de la bona marxa del servei, que serà l'enllaç amb el cap de la policia local responsable del contracte, que tindrà entre les seves obligacions, la d'actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

Els serveis contractats estaran sotmesos al control i vigilància de l'Ajuntament mitjançant el responsable del contracte designat a tal efecte.

El contractista serà responsable de la qualitat tècnica de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

7500124f-4327-41b1-9aa3-ca9013bbc794



Ajuntament de
Lloret de Mar

9. ACREDITACIONS DEL SUBMINISTRADOR DEL SERVEI

Degut a la naturalesa del producte a subministrar i els treballs a realitzar, l'adjudicatari haurà d'acreditar els següents certificats:

- Certificació de seguretat de nivell alt, atorgada per l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

10. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària i el personal assignat a l'execució del contracte no podran, en cap cas, utilitzar la informació o documentació generada a la qual tinguin accés per a un fi diferent de l'indicat al contracte, ni tampoc cedir-la a tercers, ni tan sols a efectes de conservació. Les dades tractades seran propietat exclusiva de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució del contracte.

Així mateix, guardaran secret professional sobre tota la documentació a la qual tinguin accés durant la vigència del present contracte, quedant obligats a no alienar, ni fer pública la informació que coneguin en el marc d'aquest. Igualment, l'empresa adjudicatària haurà de complir el que està establert a la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, i al Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENTE).

Document signat electrònicament.

7500124f-4327-41b1-9aa3-ca9013bbc794