Ajuntament de Gavà

DC SUBM 50_25 (2025/00017169F)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES A LA CONTRACTACIÓ D'ÚS DEL SISTEMA M7 DE SEGURETAT CIUTADANA PER A L'AJUNTAMENT DE GAVÀ

Còpia electrònica de document - CSV: 157065170354653564 56 . Altres / Còpia

Índex

0. SITUACIÓ ACTUAL 3
1. OBJECTE DEL CONTRACTE 3
2. CONTINGUT DEL CONTRACTE 4
2.1 APLICACIÓ PER A MÒBILS I TAULETES INTEL·LIGENTS 5
2.2 NUCLI DEL SISTEMA DE GESTIÓ 5
2.3 SERVEIS ASSOCIATS 6
2.4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI 7
3. QUALITAT DEL CONTRACTEE 8
3.1 ORGANITZACIÓ I CONTROL 8
3.2 TRASPÀS DEL CONEIXEMENT 8
3.3 CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT 8

Còpia electrònica de document - CSV: 15706517035465356456 . Altres / Còpia

0. SITUACIÓ ACTUAL

Vista la necessitat que tenia el nostre Ajuntament en participar en un sistema de gestió de la seguretat ciutadana i urbana col·laboratiu, en xarxa, interterritorial, i multidisciplinari, capaç de connectar a les persones amb la seva administració local fent servir com a conductor principal a la policia municipal de Gavà, a l'any 2014 es va dotar d'una eina que comuniqués online a la ciutadania amb el nostre cos de seguretat.

La fonamentació de la necessitat de continuar amb aquests tipus de sistema és la seguretat -en la seva màxima expressió- i el potencial d'aquesta iniciativa interterritorial, un servei públic prioritari i la implicació de la nostra administració local en el impuls i co-lideratge en aquesta innovació.

Observant els diferents productes tecnològics existents al nostre consistori, i les possibilitats de desenvolupar una eina amb tots els serveis que dona una APP en aquest àmbit, s'ha pogut constatar que l'Ajuntament no disposa de mitjans, ni recurs tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis de la contractació pública.

Analitzant els diferents productes existents en el mercat que puguin ser similars, procurant que doni totes les opcions que ofereix l'actual aplicació de seguretat ciutadana que utilitza la policia municipal de Gavà, i no s'ha localitzat cap que pugui utilitzar-se de la mateixa forma, en els mateixos termes i amb els mateixos serveis.

A més, actualment existeix un grup de cossos de seguretat de diferents municipis, que fan ús d'aquest Sistema M7, format pels següents municipis: Cornellà de Llobregat, El Prat de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Sant Just Desvern, l'Hospitalet de Llobregat, Gavà, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Gramanet, Castelldefels, Santpedor i Sant Boi de Llobregat

Els drets de propietat intel·lectual del Sistema M7 Interterritorial de Seguretat Ciutadana i Urbana (També M7 Citizen Security), de les aplicacions M7, el seu disseny gràfic i els codis que conté, són titularitat exclusiva de l'empresa EINSMER

Considerant aquesta especialitat per la prestació objecte del contracte i en conseqüència la no existència de competència per raons tècniques i per la protecció de drets exclusius, inclòs el dret de propietat intel·lectual, es considera que el més adient és adjudicar aquests contractes, mitjançant un procediment negociat sense publicitat d'acord amb el que disposa l'article 168.a.2 LCSP per exclusivitat tècnica.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions tècniques que ha de complir la contractació de l'ús d'un sistema de comunicació amb la ciutadania que gestioni la seguretat urbana i ciutadana des d'una perspectiva interterritorial, especialment vinculada amb els territoris limítrofs, per raons evidents d'eficiència en la mobilitat de la ciutadania.

Còpia electrònica de document - CSV: 157065170354653564 56 . Altres / Còpia

El sistema ha de connectar a la ciutadania amb la seva administració pública local, especialment amb les àrees de seguretat ciutadana i urbana, mitjançant diferents plataformes i tecnologies com poden ser dispositius mòbils intel·ligents, tauletes intel·ligents, ordinadors personals i d'altres sistemes connectables que pugin aparèixer com poden ser polseres o rellotges intel·ligents.

Aquest sistema ha de comprendre una aplicació interterritorial per a mòbils i tauletes intel·ligents que permeti:

- Disposar d'un canal de comunicació directe i àgil entre la ciutadania i la Policia Local, utilitzant dispositius mòbils, ordinadors personals i tauletes intel·ligents que permetin comunicar situacions d'emergències, alarmes i d'altres comunicacions de seguretat de forma segura i geolocalitzades, sense necessitat de realitzar una trucada.
- Disposar d'un canal d'intercanvi d'emergències i alarmes entre diferents cossos de policia de forma segura i àgil, que permeti derivar de manera immediata a d'altres poblacions limítrofs els missatges i avisos.
- Disposar d'un canal de comunicació bidireccional entre els diferents departaments de l'Ajuntament i els ciutadans incorporant, entre d'altres, els missatges "push" directes a un ciutadà o específics per diferents segments de població, rols socials, col·lectius de risc o professionals.
- Realitzar trucades ràpides d'emergències, comunicar incidències i denúncies a diferents policies locals i forces de seguretat en funció de la geolocalització o voluntat dels ciutadans, i que puguin ser ateses.
- Disposar d'una plataforma en línia per la gestió de tot el conjunt de dades rebudes i per a les comunicacions a realitzar.

2. CONTINGUT DEL CONTRACTE

El contracte inclourà l'ús d'una aplicació per a mòbils i tauletes, així com el nucli de gestió de tot el sistema, a més inclourà un servei d'assistència tècnica en remot o telefònic durant la durada del contracte.

L'empresa contractista realitzarà formació continuada presencial o telemàtica de la lògica del sistema, com dels diferents mètodes de funcionament i usos del sistema de gestió global al personal de l'Ajuntament encarregat d'aquestes feines, així com facilitarà un manual complert i detallat de formació i les diferents actualitzacions.

L'empresa contractista haurà de disposar dels equips i material adequat per realitzar aquesta prestació, inclosos un mínim de 2 persones dedicades a aquest projecte i disposar de servidors web segurs d'alta disponibilitat.

El contracte inclourà:

- 5 noves APPM7DESK con 5 M7Mouses unitats configurades per les Aplicacions Escriptori del Sistema M7.

Còpia electrònica de document - CSV: 157065170354653564 56 . Altres / Còpia

- Cessió per 60 dies en proves del M7 VirtualMap del Kernel avançat del Sistema M7.

2.1 APLICACIÓ PER A MÒBILS I TAULETES INTEL·LIGENTS

L'aplicació ha de complir les següents funcionalitats:

- Multi plataforma, l'aplicació per a mòbils i tauletes ha de ser multiplataforma, accessible com a mínim des de dispositius Android i IOS, o d'altres d'ús comú que puguin esdevenir.
- Multi idioma, l'usuari de l'aplicació ha de poder seleccionar en quin idioma es mostra la interfície de l'aplicació, com a mínim han de poder triar entres les següents llengües: català, castellà i anglès i francès . Es valorarà que el sistema sigui flexible per incorporar nous idiomes.
- Perfil d'usuaris de l'aplicació, el Sistema ha de permetre la segmentació d'usuaris per perfils i categories com: ciutadania, comerç local, empreses, professionals sociosanitaris, educadors, persones en situació de vulnerabilitat, etc.
- Enviar missatges des de l'aplicació a la Policia Local per comunicar situacions d'emergències, alarmes i altres comunicacions de seguretat de forma segura i geolocalitzades, sense necessitat de realitzar una trucada.
- Rebre avisos de seguretat de la Policia municipal, departaments municipals i de Protecció Civil de Gavà.
- Realitzar trucades ràpides d'emergències a la Policia Local amb geolocalització, transferència de dades personals i aquelles que puguin ser claus complint la LOPDGDD.
- Registre de persones usuàries, el sistema ha de permetre el registre de les persones i la seva gestió segons la LOPDGDD.
- Disposar d'eines per guiar l'ús de la plataforma: com enregistrar-se, associar dispositius, etc.
- Obtenció de dades de la ciutadania, únicament per a la finalitat de seguretat ciutadana i urbana.
- Compliment de LOPDGDD, l'aplicació cal que implementi les mesures necessàries per al compliment d'aquesta normativa.
- Accés segur, l'accés al sistema ha de realitzar-se sempre mitjançant protocols segurs i adients en cada moment. El conjunt del sistema de complir les mesures de seguretat adients segons l'ENS (Esquema Nacional de Seguridad) o normativa vigent.

2.2 NUCLI DEL SISTEMA DE GESTIÓ

La plataforma de gestió ha de complir les següents funcionalitats:

Còpia electrònica de document - CSV: 157065170354653564 56 . Altres / Còpia

- La plataforma de gestió ha d'estar accessible 365 dies x 24 hores i allotjada a un servidor web gestionat per l'empresa contractista.
- Enviar missatges d'emergències i alarmes entre diferents cossos de policia de forma segura i àgil.
- Rebre missatges d'emergències i avisos de la ciutadania.
- La plataforma haurà de localitzar geogràficament els missatges d'emergència rebuts.
- Perfil d'usuaris del portal de gestió, el portal ha de permetre diferents perfils d'ús amb rols diferents que permetin realitzar tasques d'administració, publicació, edició, etc.
- Multi plataforma, el portal ha de ser accessible des de diferents sistemes operatius i navegadors.
- Validació de persones usuàries, el sistema ha de permetre el registre i validació de les persones per evitar els robots o usuaris anònims.
- Edició, La plataforma de gestió ha de permetre el rol per editar i moderar els continguts, així com bloquejar l'accés a usuaris no autoritzats, aquest bloqueig ha de ser reversible.
- Eines de publicació, la plataforma ha de disposar d'una eina de publicació fàcil i amigable.
- Registres d'activitat, el sistema ha de registrar totes les accions rellevants realitzades pels gestors de la plataforma segons els seus nivells de permís.
- Multi comunitat, el sistema ha de proporcionar la capacitat perquè les persones usuàries pugin accedir amb rols de comunitat diferents i rebre els avisos categoritzats per rol (ciutadania, comerços, turisme, restaurants, etc.)

2.3 SERVEIS ASSOCIATS

Per ajudar i augmentar l'èxit i l'ús de la plataforma, és necessari comptar amb un servei d'assessoria, acompanyament i gestió de la publicitat i comunicació de les diferents aplicacions proposades.

L'empresa contractista proporcionarà els elements de comunicació adients per realitzar la publicitat de l'aplicació a la ciutadania.

L'empresa coordinarà la posada en marxa de diferents Comissions Tècniques i de Comandaments Policials per afavorir la millora continua del Sistema.

Aquestes comissions estaran formades per tècnics municipals, funcionaris, experts en seguretat, tecnologia i diferents disciplines científiques i socials, locals, intergeneracionals i interterritorials.

L'Ajuntament assignarà el número d'experts participants.

Còpia electrònica de document - CSV: 157065170354653564 56 . Altres / Còpia

El numero mínim de convocatòries per la comissió de comandaments i experts serà trimestral. Les comissions tècniques segons les demandes del procés de millora continua que determini l'empresa contractista.

2.4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'empresa contractista haurà de garantir el correcte funcionament del sistema (aplicació i portal de gestió) de forma continuada 24 hores 365 dies , garantint un 97% de disponibilitat del sistema.

El contracte inclourà les evolucions de software i les millores funcionals que implementin al portal durant la durada del contracte.

També inclouran els canvis que siguin necessaris implementar al software per complir les normatives legals durant la vigència del contracte.

L'empresa contractista inclourà un servei remot o telefònic per avisar de les possibles incidències.

El suport inclourà:

- Assistència Hot-Line per resoldre dubtes, l'empresa contractista es comprometrà a donar suport a l'Ajuntament de Gavà per gestionar el sistema, resoldre dubtes i consultes de funcionament del sistema, amb un temps de resposta inferior a les 48 hores.
- Els temps de resposta davant avaries molt greus. no podran ser superiors a 4 hores, i els temps de resolució d'aquestes no podran ser superiors a 24 hores.
- Els temps de resposta davant avaries greus, no podran ser superiors a 8 hores, i els temps de resolució d'aquestes no podran ser superiors a 48 hores.
- Els temps de resposta davant avaries lleus, no podran ser superiors a 8 hores, i els temps de resolució d'aquestes no podran ser superiors a 72 hores.
- S'entén com avaria molt greu, qualsevol incidència atribuïble al conjunt del sistema que:
- Impedeixi el funcionament complert del Sistema.
- Impedeixi enviar missatges d'emergències.
- Causi algun dany irreparable a la imatge de l'Ajuntament de Gavà.
- S'entén com avaria greu, qualsevol incidència atribuïble al conjunt del sistema que impedeixi el correcte funcionament d'una part del sistema i que no estigui tipificada com avaria molt greu.
- S'entén com avaria lleu, qualsevol incidència atribuïble al conjunt del sistema que no estigui tipificada com avaria molt greu , ni avaria greu.
- El suport i manteniment es prestarà com a mínim els dies laborals i dintre de l'horari comprès entre les 9:00 h i les 18:00h

Còpia electrònica de document - CSV: 157065170354653564 56 . Altres / Còpia

3. QUALITAT DEL CONTRACTEE

3.1 ORGANITZACIÓ I CONTROL

L'entitat supervisarà els treballs efectuats per l'empresa contractista, per la qual cosa podrà:

- Establir controls de qualitat sobre l'activitat i els productes obtinguts.
- Interpretar les condicions establertes per aquest contracte o per alguna disposició oficial que afecti el seu objecte.
- Exigir els mitjans necessaris per a la prestació dels serveis compromesos.
- Proposar les modificacions que convingui introduir, de forma motivada.
- Fixar reunions periòdiques amb els responsables del servei designats per l'empresa contractista, per analitzar les possibles incidències i donar indicacions per a la seva resolució.

3.2 TRASPÀS DEL CONEIXEMENT

Captura de coneixement inicial: L'empresa contractista serà responsable d'oferir els serveis contractats amb tots els nivells de servei definits a partir de la data d'inici del contracte. En el cas de canvi de proveïdor, amb anterioritat a aquesta data, amb un mínim d'un mes vista, l'empresa contractista haurà de realitzar una fase de captura de coneixement amb els actuals proveïdors dels serveis, inclosa dins el cost econòmic dels serveis contractats.

Pla de devolució del contracte: L'empresa contractista, com a part dels serveis contractats, haurà de considerar que al final del període de contractació haurà de donar suport, si s'escau, al nou adjudicatari fent-li el traspàs de coneixement necessari pel correcte funcionament del servei. A més, haurà d'aportar la documentació completa i actualitzada de totes les aplicacions emmarcades en aquest servei.

3.3 CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT

L'empresa contractista s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

En qualsevol cas, l'empresa contractista no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament. En el cas que el personal vinculat a l'empresa contractista tingués accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

Còpia electrònica de document - CSV: 157065170354653564 56 . Altres / Còpia

Còpia electrònica de document - CSV: 157065170354653564 56 . Altres / Còpia