



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL Manteniment, Assistència tècnica, Suport a l'usuari del sistema informàtic de gestió policial DRAG

Administració Contractant **Ajuntament de Sant Quirze del Vallès**

Objecte del contracte: Manteniment, Assistència tècnica, Suport a l'usuari del sistema informàtic de gestió policial DRAG

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de manteniment, assistència tècnica, suport a l'usuari del sistema informàtic per a la gestió de cossos de Policia "DRAG" en modalitat SaaS, 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 d'acord amb les característiques i condicions assenyalades en el present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, pel Plec de Clàusules Administratives Particulars, pel Plec de Clàusules Administratives Generals de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

2. Descripció i característiques del servei de manteniment

L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès utilitza el programari de gestió policial DRAG des de l'any 2019. Aquest contracte de manteniment conservarà totes les llicències adquirides del programari DRAG i incorporarà també les llicències afegides que siguin necessàries per cobrir els nous serveis objecte del contracte. A continuació es resumeix els serveis que s'hauran d'oferir en el marc d'aquest contracte i punts posteriors es detallarà cadascuna de les funcionalitats que haurà d'oferir el producte i els serveis inclosos:

- Manteniment, assistència tècnica, suport a l'usuari del sistema informàtic per a la gestió de cossos de Policia "DRAG" i tots els mòduls que el componen (Drag Alert, Drag Clic, etc..)
- Allotjament, publicació, copia de seguretat, monitorització i tots els serveis necessaris per garantir una alta disponibilitat de la plataforma, garantir la seva seguretat i integritat així com garantir un alt nivells de servei, velocitat i qualitat.
- Accés d'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.).
- Integració API Pro amb padró d'habitants de l'Ajuntament.
- Càrrega automàtica de denúncies de trànsit a la Diputació de Barcelona mitjançant Webservice



- 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.
- Implementació d'una capa extra de seguretat en l'accés al DRAGWeb mitjançant doble factor d'autenticació basat en token.
- Arquitectura de seguretat: compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat NIVELL ALT.
- Compliment amb la normativa de protecció de dades personals i drets digitals
- Serveis de configuració i integració.

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

- a. Servei de manteniment de les llicències per a tot el personal adscrit al cos de la Policia Local de Sant Quirze del Vallès sense límit d'usuaris concurrents, 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 de tots els 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, parametrització, configuració i integració del programari DRAG a les dependències de la Policia Local de Sant Quirze del Vallès (si fos necessària).
- b. Segurització del sistema:
 - a) Protecció en sistemes operatius Microsoft Windows: registre d'IP's del client per a protegir l'accés a l'aplicació.
 - b) 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.
 - c) 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 o digitals.
- c. 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.
- d. Servei de formació continuada i assessorament tecnològic als usuaris de la Policia Local de Sant Quirze del Vallès.
- e. 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.
- f. Servei de resolució d'incidències i suport als usuaris (resolució de dubtes puntuals referents a la operativa de l'aplicació) i teleassistència, si és necessari.
- g. Servei d'emergència per avaria tècnica o consultes urgents, atenció les 24h.
- h. 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.
- i. Manteniment, revisió i recuperació de les còpies de seguretat diàries.
- j. 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.
- k. Guia de carrers de la ciutat incorporada a la base de dades.
- l. Documents incorporats al programa amb el logotip de la Policia Local de Sant Quirze del Vallès (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.)



- m. Cessió de dades amb altres CCFSS.
- n. Disponibilitat de tutorials per als usuaris de la Policia Local.
- o. Formació bàsica presencial a les dependències de la Policia Local.
- p. Formació continuada a l'empresa o a la plataforma digital del proveïdor.

3. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic. Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes. Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los. L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma DRAG.

a. Portabilitat de les dades

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

b. Localització dels processos i les dades

L'allotjament de la plataforma de gestió DRAG i de la seva base de dades tindrà lloc a servidors dedicats al núvol amb un hosting professional que prestarà servei de forma ininterrompuda les 24 hores al dia i els set dies de la setmana.

L'empresa adjudicatària es compromet a que els servidors estiguin prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació DRAG i també per garantir la pròpia evolució del projecte que pugui requerir en qualsevol moment.

La plataforma de gestió DRAG estarà ubicada en centres de processament de dades localitzats en l'àmbit territorial de la Unió Europea, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell Alt.

c. 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 Sant Quirze 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 sempre donant compliment a l'establert per l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell alt.

En cas d'un incident de seguretat l'adjudicatari restablirà el servei amb màxima urgència, recuperarà còpies de seguretat, corregirà els possibles problemes o vulnerabilitats del sistema i col·laborarà amb l'Ajuntament en les notificacions a les autoritats sense cap cost afegit.

A la data de finalització del contracte, en cas de continuar prestant el servei, l'Adjudicatari lliurará a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès tota la informació del sistema de gestió policial en format Standard i obert amb una antel·lació suficient per garantir que l'Ajuntament pugui continuar prestant els seus serveis de seguretat ciutadana sense interrupcions.

d. Securitització del sistema

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la seguretat del sistema complint com a mínim amb els següents requeriments:

- Tot el tràfic IP i les connexions seran segures i xifrades.
- 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): 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 o digitals.

4. Funcionalitats

Les funcionalitats mínimes que es requereixen per a l'aplicació DRAG són les següents:

GRUP	MÒDUL
Serveis	Novetats Sala Visites DRAGAlert
Arxiu	Persones Vehicles Entitats Animals Dades relacionades Fets vinculats Carreró



Trànsit	Accidents i croquitzador Denúncies Grua Dipòsit de vehicles Ocupacions de via pública Vehicles abandonats Guals
Polícia judicial	Atestats Dipòsit de detinguts Identificacions Citacions i altres comunicacions
Polícia administrativa	Actes administratives Registre de documents Objectes trobats Comptabilitat
Geolocalització	DRAGPoint Perímetres
Recursos humans	Personal Permisos Taulell informatiu Llicències i absències Treballs extraordinaris Plusos

A més, s'afegiran tots aquells mòduls de nova creació i eines de millora del programari, que durant el període de vigència d'aquest contracte desenvolupi l'adjudicatari.

A l'Annex 1 d'aquest Plec es detallen les funcionalitats àmpliament.

5. 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'avaria 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 ORDINÀRIA:** 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 i els caps de la Policia Local de Sant Quirze del Vallès 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 pels caps de la Policia Local de Sant Quirze 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 Sant Quirze del Vallès de forma immediata.

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

El contractista es farà càrrec del control i supervisió de allotjament al núvol de l'aplicació DRAG i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades (RGPD europeu i LOPD estatal), Esquema Nacional de Seguretat de nivell Alt i seguretat informàtica amb el seu proveïdor de computació al núvol.

PENALITZACIONS

El següent quadre detalla el tipus de servei, l'incompliment i la penalització associada:

PARÀMETRE	INCOMPLIMENT	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
Temps màxim de resolució de 1 hora per a les consultes urgents	Temps de resposta a consultes urgents superior a 1 hora en horari 24 hores els 365 dies de l'any.	Es penalitzarà en un 2% sobre la quota mensual.
Temps màxim de resolució de 1 hora per a les incidències urgents.	Temps de resolució a incidències urgents superior a 1 hora en horari 24 hores els 365 dies de l'any.	Es penalitzarà en un 5% sobre la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
Temps màxim de resolució de 4 hores per a les consultes ordinàries.	Temps de resposta a consultes ordinàries superior a 4 hores en horari de 08:00 a 15:00h tots els dies.	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual.
Temps màxim de resolució de 4 hores per a les incidències ordinàries	Temps de resolució a incidències ordinàries superior a 4 hores en horari de 08:00 a 15:00h tots els dies.	Es penalitzarà en un 3% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.



Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors o sobre la garantia definitiva si s'escau.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resposta en una incidència d'una fallada molt greu en l'SLA acordat i tampoc es resol en termini, el primer mes es sancionarà en un 6% (la suma dels dos incompliments). L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

Les penalitzacions relacionades amb la execució incorrecte del contracte o incompliments de les obligacions contractuals generals estan detallades a l'apartat Règim específic de penalitats del plec de prescripcions administratives.

6. Personal adscrit al servei

L'adjudicatari nomenarà una o varies persones de contacte que coordinaran tots els assumptes relacionats amb el manteniment i la resolució d'incidències del servei contractat per l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès. Aquesta persona haurà de tenir una visió global i integradora de la operativa de la Policia Local de Sant Quirze del Vallès. És amb aquesta/es persona/es amb les que es proposaran millores i es resoldran els possibles conflictes.

La titulació acadèmica mínima exigida per al coordinador de l'adjudicatari és la de tècnic especialista informàtic (CFGs de desenvolupament d'aplicacions informàtiques o de sistemes) o una altra titulació equivalent o superior que l'habiliti per a l'exercici de les funcions del lloc de treball.

7. confidencialitat del personal a càrrec de l'empresa adjudicatària

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:

- Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tinguis coneixement.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

8. Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa adjudicatària està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que estiguin relacionades amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.



9. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària

El proveïdor informarà a la persona responsable del present contracte de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligatori compliment i aplicació.

El contractista es farà càrrec del control i supervisió de l'allotjament al núvol de l'aplicació DRAG i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades. El contractista haurà de disposar de certificació del compliment RGPD europeu i LOPD estatal.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell alt per l'aplicació i sistema global de gestió policial DRAG.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

Tota la documentació que es generi al llarg del servei a través de la plataforma DRAG, és propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès.

Sant Quirze del Vallès,