



SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 153409T

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE DE
SUBMINISTRAMENT L·LICÈNCIA APLICACIÓ INFORMÀTICA PER LA POLICIA
LOCAL DE MANLLEU**

ÍNDEX

1. Context	2
2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir.....	2
3. Activitats i funcions de l'empresa contractista.....	3
4. Finalitats i objectius a assolir	6
5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació	7
6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions	10



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ATC4 LRAD 9ARH XJMT

PLECS PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - SEFYCU 214758

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>



SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 153409T

1. Context

L'Ajuntament de Manlleu, en el seu compromís per millorar la seguretat i el servei a la ciutadania, ha identificat la necessitat d'evolucionar el model de gestió tecnològica de la Policia Local. Actualment, la Policia Local opera amb diverses aplicacions i sistemes d'informació independents per a la gestió d'elements com les càmeres de seguretat, la geolocalització d'actius, el registre d'incidències i les comunicacions.

Aquesta arquitectura fragmentada limita la capacitat d'obtenir una visió global i en temps real de la situació, dificulta la presa de decisions ràpides i eficients, i impedeix l'anàlisi predictiva. La informació es troba dispersa en diferents sistemes, la qual cosa obliga a realitzar consultes manuals i creuades que redueixen l'eficiència operativa i la capacitat de resposta davant d'incidents.

El contracte neix de la voluntat de superar aquestes limitacions mitjançant la implantació d'una plataforma informàtica integral. L'objectiu és dotar la Policia Local d'una eina única i centralitzada que integri de forma intel·ligent tota la informació rellevant per a la protecció ciutadana i la cooperació urbana. Es busca passar d'un model reactiu a un model proactiu i preventiu, on la tecnologia permeti anticipar-se als esdeveniments i optimitzar la gestió dels recursos.

La solució a contractar ha de permetre la interconnexió constant i estable de tots els elements (agents, ciutadans, càmeres, vehicles, punts d'interès) sobre un mapa interactiu, facilitant una interacció immediata i una anàlisi de dades global per prestar un servei públic més eficaç, traçable i segur per a tota la ciutadania de Manlleu.

2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir

Aquest Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran el contracte. Aquest consisteix en el subministrament de la llicència d'una aplicació informàtica per a la Policia Local de Manlleu, juntament amb els serveis necessaris per a la seva posada en servei i operació continuada, incloent la implantació, configuració, integracions, capacitació, suport, manteniment i evolució durant la vigència contractual.

El contracte no es divideix en lots, d'acord amb l'article 99.3 de la LCSP, atès el caràcter integrat, indivisible i interdependent de les prestacions. La solució necessària ha de constituir una unitat funcional on el subministrament, la implantació i el suport operin sota una arquitectura única. La separació en lots generaria riscos d'incompatibilitats funcionals, fragmentació de responsabilitats i dificultats de coordinació que impedirien la correcta execució del contracte.



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ATC4 LRAD 9ARH XJMT

PLECS PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - SEFYCU 214758

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 2 de 14



SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 153409T

Amb la realització de l'objecte contractual referit, l'òrgan de contractació pretén cobrir les següents necessitats i funcionalitats:

- Superar la fragmentació actual de sistemes d'informació independents (càmeres de seguretat, geolocalització d'actius, registre d'incidències) mitjançant la implantació d'una plataforma tecnològica única, centralitzada i integral.
- Dotar la Policia Local d'una visió global i en temps real de la situació de seguretat al municipi, integrant tota la informació rellevant (agents, vehicles, càmeres, incidències, ciutadans que requereixen assistència) en un mapa interactiu únic.
- Facilitar la interacció immediata i bidireccional entre la ciutadania, els comerços i els agents de policia a través d'una aplicació mòbil i d'escriptori, permetent l'enviament d'alertes, la comunicació directa i el compartiment d'àudio i vídeo en cas d'incident.
- Millorar la capacitat de resposta i l'eficiència operativa, permetent als agents interactuar directament des del mapa amb tots els elements per obtenir informació contextual i actuar de forma ràpida i coordinada.
- Evolucionar d'un model de gestió reactiu a un de proactiu i preventiu, mitjançant l'anàlisi de dades agregades per identificar patrons i col·laborar en la predicció de possibles delictes o incidents a la via pública.
- Centralitzar la gestió de la informació en una base de dades "conceptualment" única que eviti la duplicitat de dades i les consultes creuades entre diferents aplicacions, garantint la integritat i traçabilitat de la informació.
- Disposar d'un mòdul de gestió ("backoffice") complet per a l'administració, configuració i explotació de tota la plataforma, incloent la gestió d'usuaris, incidències, capes d'informació, generació d'informes i atestats.

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé la contractista.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament excloua de la licitació.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

L'empresa contractista haurà de desenvolupar un conjunt integral d'activitats per garantir el subministrament, la implantació i l'operació continuada de l'aplicació informàtica per a la Policia Local de Manlleu. Atès que el contracte no es divideix en lots, les funcions descrites a continuació constitueixen una prestació única i indivisible.

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

- **Subministrament de la llicència d'ús:** Proporcionar el dret d'ús de l'aplicació informàtica integral de gestió policial, incloent tots els seus mòduls (mapa interactiu,



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ATC4 LRAD 9ARH XJMT

PLECS PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - SEFYCU 214758

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 3 de 14



SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



aplicacions mòbils, backoffice), per a tots els usuaris requerits per la Policia Local de Manlleu durant la vigència del contracte.

- **Implantació, configuració i posada en servei:** Realitzar totes les tasques necessàries per a la completa instal·lació i funcionament de la solució, incloent:
 - Anàlisi de requeriments i elaboració d'un pla de projecte detallat.
 - Instal·lació i configuració de l'entorn de servidor de l'aplicació.
 - Desplegament i configuració de les aplicacions d'escriptori per als operadors del centre de control.
 - Desplegament i configuració de les aplicacions mòbils per als agents de policia i per a la ciutadania/comerços.
 - Configuració inicial del mapa interactiu, incloent la càrrega i parametrització de les capes d'informació requerides (ubicació d'agents, càmeres, hidrants, desfibril·ladors, incidències, etc.).
 - Parametrització del mòdul de "backoffice" per a l'administració del sistema, gestió d'usuaris, permisos, catàlegs (tipus d'incidències, vehicles, etc.) i generació d'informes.
 - Importació de les dades actuals, configuració i posada en marxa s'ha de realitzar en un termini màxim de 30 dies hàbils des de la signatura del contracte.
- **Integració amb sistemes existents:** Garantir la integració funcional de la plataforma amb el sistema de gestió de càmeres de videovigilància de l'Ajuntament, de manera que es pugui accedir i operar les càmeres directament des del mapa interactiu de la solució.
- **Formació i capacitació:** Impartir la formació necessària al personal de la Policia Local per a un ús eficient i autònom de la plataforma. Aquesta formació haurà de cobrir, com a mínim:
 - Un curs d'administració per al personal tècnic responsable de la gestió del "backoffice".
 - Un curs d'operador per als agents que utilitzaran les aplicacions d'escriptori i mòbils en el seu dia a dia.
 - Lliurament de la documentació i manuals d'usuari i d'administració en format digital.
 - Es requereix un mínim de 10 hores de formació tenint en compte l'horari dels agents i administratius que formen part de l'àrea de Policia Local de Manlleu.
- **Support tècnic i manteniment integral:** Prestar un servei de suport i manteniment durant tota la vigència del contracte que assegurï la continuïtat operativa i el correcte funcionament de la solució. Aquest servei inclourà:
 - Servei d'atenció a l'usuari (helpdesk) per a la resolució d'incidències i consultes, amb uns nivells de servei definits.
 - Manteniment correctiu per a la resolució d'errors o defectes de l'aplicació.
 - Manteniment preventiu per a garantir l'estabilitat i rendiment del sistema.
 - Manteniment evolutiu, que inclogui l'entrega de noves versions, actualitzacions i millores funcionals del programari.

Horari de suport tècnic i gestió d'incidències



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026





SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026

El servei de suport tècnic garanteix l'atenció i resolució d'incidències i peticions relacionades amb la plataforma, d'acord amb els horaris i nivells de servei establerts en aquest plec.

1. Horari de prestació del servei

- Horari ordinari:

De dilluns a divendres de 9:00 a 21:00 hores, exclosos festius oficials

- Horari extraordinari:

Fora de l'horari ordinari definit anteriorment, incloent nits, caps de setmana i dies festius.

Durant l'horari extraordinari es garanteix un servei d'atenció per a la gestió d'incidències, amb temps de resposta específics adaptats a aquesta franja.

Per a les incidències comunicades fora de l'horari ordinari establert (horari extraordinari), s'aplicaran els següents criteris:

El temps màxim de resposta, independentment de la categoria de la incidència, serà de fins a 8 hores des de la seva comunicació.

Les incidències crítiques tindran caràcter prioritari i seran ateses tan aviat com sigui possible dins del marge establert.

El còmput del temps de resolució podrà reprendre's en horari ordinari si la naturalesa de la incidència així ho requereix i prèvia comunicació a l'Ajuntament.

2. Classificació d'incidències segons gravetat

Grau Incidència	Definició	Impacte	Temps màxim de resposta
Incidència lleu	Incidència menor que afecta un usuari aïllat o una funcionalitat no crítica, sense impacte significatiu sobre el conjunt del servei.	Baix	48 hores



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026



SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026

SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026

Incidència greu	Incidència que afecta un grup d'usuaris o un servei operatiu rellevant, incloent aquells serveis que funcionen en caps de setmana i festius.	Mitjà-alt	8 hores
Incidència crítica	Incidència que afecta la totalitat dels usuaris de la plataforma o que impedeix l'accés al sistema o el seu funcionament essencial.	Molt alt	4 hores

Consideracions generals

- El temps de resposta fa referència al temps transcorregut entre la notificació de la incidència i el primer contacte efectiu del servei de suport tècnic.
 - Les peticions de millora o evolutives que no tinguin la consideració d'incidència es gestionaran fora d'aquests nivells de servei i d'acord amb la planificació acordada entre les parts.
 - La classificació final de la incidència correspon a l'Ajuntament, en funció de l'impacte real detectat.
 - Les vies de comunicació d'incidències es faran per correu electrònic que facilitarà el contractista.
 - El contractista també haurà de facilitar un telèfon per comunicar les incidències greus o/i crítiques.
- **Gestió i seguiment del projecte:** Designar un responsable del contracte que actuarà com a interlocutor únic amb l'Ajuntament, i realitzar reunions de seguiment periòdiques per informar sobre l'avanç de la implantació i el servei.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el plec i al plec de clàusules administratives particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

4. Finalitats i objectius a assolir

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- **Integració i Centralització Operativa:** Superar la fragmentació dels sistemes d'informació actuals (càmeres, geolocalització, incidències) mitjançant la implantació d'una plataforma tecnològica única i centralitzada que consolidi tota la informació rellevant per a la gestió policial.
- **Millora de l'Eficiència i la Capacitat de Resposta:** Dotar la Policia Local d'una visió global i en temps real de la situació de seguretat al municipi, integrant tots els actius i





SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



esdeveniments en un mapa interactiu. Això ha de permetre optimitzar la presa de decisions i reduir els temps de resposta davant d'incidents.

- **Enfortiment de la Protecció Ciutadana:** Establir un canal de comunicació directe, immediat i bidireccional entre la ciutadania, els comerços i la Policia Local, per tal d'augmentar la seguretat real i percebuda i garantir una protecció més eficaç.
- **Evolució cap a un Model de Policia Preventiva:** Transitar d'un model de gestió reactiu a un de proactiu, utilitzant l'anàlisi de dades agregades per identificar patrons, anticipar-se als esdeveniments i col·laborar en la predicció de possibles delictes o incidents a la via pública.
- **Interacció Intel·ligent i Unificada:** Aconseguir que tots els elements del sistema (agents, ciutadans, càmeres, vehicles, punts d'interès) es comuniquin entre si de forma constant, estable i intel·ligent, permetent una interacció àgil i un accés ràpid a la màxima informació possible des d'una única interfície.

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts en el plec de clàusules administratives particulars:

Característiques generals de la plataforma :

- Arquitectura SaaS amb modalitat de pagament per ús.
- Multi idioma. Com a mínim català i castellà.
- Compatible sempre amb la seva última versió de Microsoft Edge.
- L'aplicació comptarà amb una gestió d'usuaris granular on es puguin definir i assignar Rols als usuaris amb diferents nivells d'accés a les dades.
- Els Rols d'usuari s'hauran de poder personalitzar de forma que permeti definir a quines funcionalitats i dades tindrà accés cada Rol.
- La solució ha de ser una plataforma informàtica integral que unifiqui la gestió de la informació i les operacions de la Policia Local, composta com a mínim per un mapa interactiu, aplicacions mòbils i d'escriptori, un mòdul d'administració ("BackOffice") gestor d'incidències policials i gestor d'incidències de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC).
- S'ha de basar en una base de dades "conceptualment" única per evitar la duplicitat de dades i garantir l'accés a tota la informació des d'una única interfície.

Aplicació per a Ciutadans i Comerciants (Mòbil i Escriptori compatible Android i iOS)

- Subministrament d'una aplicació gratuïta que permeti a la ciutadania i comerciants enviar alertes d'emergències a la Policia mitjançant la pulsació d'un sol botó. L'aplicació també ha de permetre enviar incidències de la via pública i rebre missatges push i informació d'interès públic.



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026





SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 153409T



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026

- Aquesta aplicació ha de tenir la capacitat de comunicació bidireccional en temps real entre la ciutadania i la Policia, incloent-hi la compartició d'àudio i vídeo.
- L'aplicació ha de permetre que la ciutadania pugui comunicar incidències detectades a la via pública del municipi de Manlleu de manera àgil i intuïtiva. L'usuari ha de poder registrar una incidència indicant la ubicació, afegint una descripció, imatges i seleccionant una categoria prèviament definida (com ara enllumenat, neteja, mobiliari urbà, zones verdes, entre d'altres).
- El gestor d'incidències a la via pública ha de classificar les incidències segons aquestes categories i subcategories, i les ha de poder derivar automàticament als serveis gestors corresponents de l'Ajuntament mitjançant un sistema de regles basat en el tipus d'incidència i la seva localització.
- Els serveis municipals han de disposar d'un entorn de gestió on poder consultar les incidències assignades, actualitzar-ne l'estat (rebuda, en procés, resolta) i fer-ne el seguiment.
- Totes les dades rebudes s'han de poder explotar estadísticament.
- La ciutadania ha de poder consultar en tot moment l'estat de les seves incidències i rebre notificacions amb les actualitzacions del procés de resolució.

· **Aplicació per als agents de la Policia Local de Manlleu (Mòbil compatible Android i iOS)**

- L'aplicació ha de tenir un mòdul professional (mòbil Android i iOS) pels agents perquè puguin visualitzar les càmeres, enviar vídeos i poder accedir al BackOffice

· **Mapa Interactiu**

- Visualització en temps real de tots els actius: agents de policia en servei, càmeres de videovigilància del municipi, incidències, vehicles i altres elements rellevants.
- Gestió i visualització de capes d'informació geogràfica personalitzables (p. ex., hidrants, desfibril·ladors), amb la capacitat de crear noves capes segons les necessitats de la Policia.
- Actualització automàtica i en temps real de tota la informació provinent de les aplicacions mòbils i del "BackOffice".
- Interacció directa des del mapa: permetre clicar sobre qualsevol element per obtenir informació detallada i iniciar accions (p. ex., comunicar-se amb un ciutadà, operar una càmera).
- El mapa permetrà obrir diferents finestres alhora en temps real.

· **Integració de Sistemes**

- Integració nativa i automàtica amb el sistema de gestió de càmeres de videovigilància de l'Ajuntament, permetent la seva operació (visualització, zoom, moviment rotacional) directament des del mapa interactiu.
- Capacitat d'integrar-se de amb aplicacions de tercers mitjançant APIs.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ATC4 LRAD 9ARH XJMT

PLECS PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - SEFYCU 214758

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 8 de 14



SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



· **Mòdul de gestió policial i administració ("Backoffice")**

Aquest mòdul ha de cobrir les següents necessitats:

- Gestió d'usuaris: Ha de permetre l'alta i baixa a usuaris, definir diferents Rol i definir a quines dades té accés cada Rol.
- Gestió de les taules mestres de l'aplicació com ara vehicles, animals, objectes, persones. Ha de permetre crear diferents categories.
- Gestió de la mobilitat, que inclou la gestió de sancions de transit, accidents i dipòsit de vehicles. Funcionalitat per a la generació d'informes d'atestats d'accidents de trànsit.
- Gestió dels Recursos Humans : Fitxes personals, quadrants, vacances, ap, absències, llicències, treballs extraordinàries.
- Creació i gestió d'incidències 24/7, amb visualització immediata al mapa interactiu.
- Creació i enviament d>alertes massives a l'aplicació ciutadana i gestió dels seus continguts.
- Sistema per a la gestió i seguiment de la traçabilitat de detinguts, generant un historial cronològic complet des de l'inici de la incidència.
- Gestió de les càmeres de lectura de matrícules i càmeres de seguretat instal·lades a la via pública.

· **Mòdul d'Explotació de Dades i Anàlisi**

- Eina per a la generació d'informes, llistats, gràfiques i exportacions de dades de forma àgil, amb capacitat per visualitzar els resultats sobre el mapa interactiu.

En termes de rendiment o d'exigències funcionals, les prestacions d'aquest contracte hauran d'assolir les següents fites:

- **Temps Real i Immediatesa:** Totes les interaccions i actualitzacions d'informació (posicionament d'agents, noves incidències, visualització de càmeres) s'han de produir en temps real, sense retards perceptibles que afectin l'operativitat.
- **Disponibilitat del Servei:** La plataforma ha de garantir una alta disponibilitat, assegurant el seu funcionament continuat 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.
- **Interoperabilitat i Visió Unificada:** La solució ha de permetre que un agent, des del mapa interactiu, pugui accedir a tota la informació d'una incidència, visualitzar les càmeres properes i comunicar-se amb la persona afectada sense canviar d'aplicació.
- **Geolocalització Precisa:** El sistema ha de garantir la geolocalització immediata i precisa tant dels agents com dels ciutadans que generin una alerta a través de l'aplicació mòbil.
- **Capacitat Predictiva:** La plataforma haurà de col·laborar en la transició cap a un model policial preventiu, aportant models predictius basats en l'anàlisi de dades històriques agregades per identificar patrons i possibles zones de risc, sense utilitzar dades personals sensibles.



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026





SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



- **Seguretat i Protecció de Dades:** La solució ha de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD), garantint la seguretat de la informació i el control d'accés adequat.
- **Usabilitat:** Les interfícies han de ser intuïtives i fàcils d'utilitzar per als diferents perfils d'usuari (agents, operadors, administradors i ciutadans), minimitzant la corba d'aprenentatge.

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La Mesa, com a òrgan d'assistència, un cop valorada la memòria tècnica presentada pel licitador, podrà sol·licitar, si així ho considera necessari, la realització d'una demostració pràctica de la solució proposada, amb l'objectiu de verificar en funcionament real les funcionalitats, característiques i prestacions descrites a la documentació presentada.

Aquesta demostració tindrà caràcter aclaridor i no suposarà, en cap cas, una modificació de l'oferta ni l'aportació de nova documentació valorable.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

El cap de la Policia Local de Manlleu, com a persona responsable del contracte, assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista, a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable que actuarà com a interlocutor únic, encarregada de la gestió de l'execució del contracte i de garantir la qualitat de la prestació, tractant directament les qüestions operatives amb la persona responsable designada per l'òrgan de contractació.

Les persones responsables esmentades es reuniran amb una periodicitat mínima trimestral, i sempre que una de les parts ho sol·liciti de forma justificada, per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte. De cada reunió se n'aixecarà una acta on constaran els temes tractats i els acords presos.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment dels requeriments tècnics de la següent manera:

- **Implantació, Configuració i Integració de la Plataforma:** El seu compliment es verificarà mitjançant la validació del Pla de Projecte presentat per l'adjudicatari, la realització de proves funcionals i d'integració amb els sistemes existents (especialment el sistema de càmeres), i la signatura de l'Acta de Recepció definitiva per part de la persona responsable del contracte un cop totes les funcionalitats estiguin operatives.
- **Disponibilitat del Servei:** El control s'efectuarà mitjançant la revisió dels informes mensuals de nivell de servei (SLA) que l'empresa contractista haurà de lliurar. Aquests informes detallaran el percentatge de disponibilitat de la plataforma, que haurà de complir amb els mínims exigits.



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026





SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026

- **Rendiment i Temps de Resposta:** Es realitzaran proves de rendiment durant la fase d'implantació per validar la immediatesa de les operacions clau (recepció d'alertes, actualització de geolocalització, accés a vídeo). Posteriorment, la persona responsable del contracte podrà efectuar controls aleatoris durant l'execució per assegurar el manteniment del rendiment.
- **Servei de Suport Tècnic i Manteniment:** El seguiment es realitzarà a través de la plataforma de gestió d'incidències de l'empresa contractista. La persona responsable del contracte revisarà periòdicament els informes de suport per verificar el compliment dels temps de resposta de les incidències registrades. El temps de resposta per incidències crítiques no pot superar 4 hores.
- **Seguretat i Protecció de Dades:** L'empresa contractista haurà d'aportar, a l'inici del contracte, la documentació que acrediti el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades i seguretat. El compliment serà objecte de seguiment continuat per part de la persona responsable del contracte, que podrà sol·licitar evidències o auditories si ho considera necessari.
- **Formació i Documentació:** El control es farà mitjançant la verificació de l'execució del pla de formació, amb les corresponents llistes d'assistència, i el lliurament de tota la documentació (manuais d'usuari i d'administració) per a la seva validació per part de la persona responsable del contracte.

7. ASPECTES DE SEGURETAT.

Marc Normatiu i Compliment :

- Compliment del Reglament General de Protecció de Dades (GDPR)
- L'adjudicatari haurà d'implementar totes les mesures de seguretat necessàries per donar compliment als requisits que s'estableixen a l'article 2.3 del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, com a mínim a nivell mig, i les haurà de mantenir durant la vigència del contracte.
- Els servidors on s'allotgen les dades estaran ubicats dins la UE.

Control d'accés i identitats :

- L'adjudicatari permetrà configurar un accés condicional, que permeti restringir l'accés per IP específiques i zones geogràfiques.
- El sistema aplicarà una política de contrasenya robusta, de mínim 12 caràcters amb l'exigència de majúscules, nombres i símbols.
- Gestió de contrasenyes automatitzada (Autoservei)
- El sistema força el canvi mínim un cop l'any.
- El sistema d'autenticació ha de permetre configurar un doble factor d'autenticació amb l'enviament d'un codi d'un sol ús via correu electrònic o mitjà alternatiu.
- Gestió de rols granular amb principi de mínim privilegi.
- Bloqueig d'accés per intents fallits

Traçabilitat, auditoria i integritat de les dades.





SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026

- Auditoria d'Esdeveniments de Seguretat: El sistema ha de registrar tots els esdeveniments rellevants de seguretat: intents d'accés (amb èxit i fallits), canvis en la configuració de la seguretat, elevacions de permisos, etc. Aquests registres seran revisables pels administradors de la plataforma per detectar activitat sospitosa o no autoritzada.
- Registre d'activitat dels usuaris : El sistema mantindrà una traçabilitat completa de les accions dels usuaris a l'aplicació, tant d'edició com de consulta de dades. S'han de registrar situacions com per exemple l'eliminació de registres, de forma que l'aplicació doni traçabilitat si cal investigar algun conflicte.
- Registre d'activitat dels Administradors.
- Tots els logs estaran protegits contra la manipulació.
- Retenció mínima dels Logs de 2 anys.
- Possibilitat d'exportar els Logs del registre d'activitat.
- Per a garantir la integritat de les dades sensibles, fet fonamental alhora d'aportar documents per exemple, en un procés judicial, caldrà que el sistema apliqui una firma criptogràfica als registres ingressats a la base de dades.
- Tots els requeriments d'aquest punt també aplica als accessos del personal de l'adjudicatari, el qual es limitarà exclusivament a les funcions necessàries per a la prestació del servei.
- Transmissió de Dades Xifrada: Totes les comunicacions entre la plataforma i altres dispositius o plataformes de tercers han de fer-se mitjançant connexions segures, utilitzant protocols xifrats (com HTTPS/TLS) i certificats digitals per autenticar els dispositius. Això garanteix que la informació viatgi sempre xifrada per la xarxa.

Disseny de la seguretat:

A la memòria tècnica que presentarà l'adjudicatari es valoraran els aspectes de disseny de la seguretat de la plataforma tecnològica a través de la qual es presta el servei.

Es valorarà que l'adjudicatari exposi com pensa complir amb els aspectes de seguretat següents:

1. Protecció de la Informació :
 - Xifrat de les comunicacions.
 - Separació lògica entre clients (multi-tenant).
 - Control de fuga de dades.
 - Gestió segura de claus.
2. Seguretat de l'aplicació i del servei:
 - Escanejos periòdics de vulnerabilitats.
 - Tests de penetració.
 - Gestió de pegats de seguretat (patching)
 - Validació d'entrada de dades.
 - Protecció contra atacs (WAF, Sistemes anti-DDoS ...)
 - Segregació dels entorns de producció, test i desenvolupament.
3. Gestió dels incidents de seguretat:
 - Procediment formal documentat
 - Notificació a l'Ajuntament sense dilacions indegudes





SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 153409T

- Registre i traçabilitat d'incidents
 - Canal de comunicació directe
4. Continuitat del servei i disponibilitat
- Pla de recuperació (DRP).
 - Mecanismes per a garantir la disponibilitat del servei.

8. PLA DE SORTIDA (EXPORTACIÓ I ELIMINACIÓ DE DADES)

El sistema ofert haurà de disposar d'un **pla de sortida** que garanteixi, a la finalització del contracte o en cas de resolució anticipada, la recuperació íntegra de la informació per part de l'Ajuntament i l'eliminació segura de les dades allotjades pel proveïdor.

A aquests efectes, el licitador haurà de garantir:

a) Exportació de dades

- La possibilitat d'exportar totes les dades, metadades i documents associats, sense pèrdua d'informació.
- L'exportació en formats **estàndard, oberts i reutilitzables**.
- La definició de l'estructura de dades necessària per a la seva correcta interpretació.
- L'accés a les dades durant un període mínim de **60 dies** després de la finalització del contracte, amb el mecanisme que l'adjudicatari cregui oportú, sempre i quan sigui un sistema operable per personal no especialitzat en l'àmbit TIC, sinó agents de policia i personal administratiu de la Policia.

b) Assistència en la transició

- Suport tècnic per a la migració de dades cap a un altre sistema, si escau.
- Documentació tècnica suficient per facilitar la reutilització de la informació.

c) Eliminació segura de dades

- Eliminació completa de totes les dades de l'Ajuntament un cop finalitzat el procés de migració.
- Incloent dades en producció, còpies de seguretat i sistemes de recuperació.
- Aplicació de mecanismes d'eliminació segura conforme a estàndards reconeguts.

d) Certificació de destrucció

- Emissió d'un certificat formal d'eliminació de dades, indicant data i concretant abast.

e) Conservació legal

- En cas que existeixin obligacions legals de conservació, aquestes hauran de ser degudament justificades i limitades en el temps.



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ATC4 LRAD 9ARH XJMT

PLECS PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - SEFYCU 214758

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 13 de 14



SIGNAT PER

Cap de la Policia Local
MOISES GIMENO ADRIAN
20/4/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 153409T

El licitador haurà de descriure detalladament el procediment de pla de sortida, incloent terminis, formats d'exportació i mecanismes d'eliminació.



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
14/5/2026



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA ATC4 LRAD 9ARH XJMT

PLECS PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES - SEFYCU 214758

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 14 de 14