



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA TÈCNICA, MONITORITZACIÓ I LLICÈNCIA D'ÚS DEL PROGRAMARI INFORMÀTIC DE GESTIÓ I EXPLOTACIÓ DE DADES QUE CAPTEN ELS SISTEMES DE RECONeixEMENT DE MATRÍCULES DE LA POLICIA LOCAL DE TEIÀ. Exp. 1146/2026

Administració contractant

Ajuntament de Teià

1. Objecte del contracte
2. Durada del contracte
3. Descripció i característiques del servei de manteniment
 - 3.1 Actualització i millora de l'aplicació
 - 3.2 Portabilitat de les dades
 - 3.3 Localització dels processos i les dades
 - 3.4 Còpies de seguretat. Salvaguarda de la informació
 - 3.5 Adaptació als canvis normatius
 - 3.6 Punts d'ubicació de les càmeres de videovigilància
 - 3.7 Classificació de la gravetat de l'avaría
 - 3.8 Temps de resposta en resoldre incidències
 - 3.9 Manteniment preventiu
 - 3.9.1 Visites tècniques
 - 3.9.2 Monitorització
 - 3.10 Manteniment correctiu
 - 3.11 Protecció de dades, confidencialitat i seguretat
4. Obligacions de l'adjudicatari
5. Penalitats contractuals
 - 5.1 Règim d'incompliments





1. Objecte del contracte:

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del sistema de càmeres de videovigilància repartides pel municipi de Teià, així com la llicència d'ús del programari informàtic ADM (AlphaDataManager), el suport tècnic, la monitorització i la gestió de les dades captades pels sistemes de reconeixement de matrícules. Aquest sistema de càmeres de videovigilància està connectat en xarxa i integrat en la infraestructura informàtica de la Policia Local de Teià, i permet el reconeixement de matrícules amb capacitat d'anàlisi de les captures, la gestió d'avisos i el sistema de telecomunicacions per al control de les entrades i sortides de vehicles del municipi i la detecció d'aquells que siguin potencialment perillosos o d'interès policial. Aquest manteniment inclourà l'actualització a noves versions, l'adaptació als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte i la implementació de noves funcionalitats. Actualment el sistema està distribuït en 9 punts de control, amb les càmeres i elements associats que consten a l'inventari municipal i a la documentació tècnica del servei.

2. Durada del contracte

El present contracte tindrà una durada inicial de dos (2) anys, comptats a partir de l'endemà de la seva formalització o des de la data que es fixi en el document contractual. El contracte podrà ser objecte de pròrroga per un període màxim de dos (2) anys addicionals, mitjançant dues pròrroques anuals (1+1), que hauran de ser acordades expressament per l'òrgan de contractació abans de la finalització del període inicial o de qualsevol de les seves pròrroques.

3. Descripció i característiques del servei de manteniment

3.1 Actualització i millora de l'aplicació

El servei de manteniment inclou la posada a disposició del client, sense càrrec addicional, de les successives versions del producte, 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.

3.2 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 Teià totes les dades i documentació generades durant el servei en formats oberts.





3.3 Localització dels processos i les dades

La plataforma segura al núvol AlphaDataManager estarà ubicada en Centres de Processament de Dades localitzats a dins de la UE, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de dades i seguretat.

3.4 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 segura al núvol AlphaDataManager, incloent-hi el programari i les dades la titularitat de les quals correspongui a l'Ajuntament de Teià. El sistema de còpies de seguretat, la finestra horària d'execució, el suport sobre el qual es realitzaran i la política de retenció hauran de garantir la disponibilitat, integritat, confidencialitat, traçabilitat i recuperació de les dades en cas de desastre, modificació o eliminació accidental. Aquestes mesures hauran de ser adequades a la naturalesa policial de la informació tractada i hauran de comptar amb la conformitat de l'Ajuntament, sense perjudici de l'obligació del contractista de donar compliment, en tot moment, al Reglament (UE) 2016/679, a la Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i a l'Esquema Nacional de Seguretat en el nivell que resulti exigible, que en aquest plec es fixa com a nivell alt.

3.5 Adaptació als canvis normatius

Les reformes legislatives que es donin en cada matèria s'integren en el producte a través d'una constant labor de revisió per part de l'adjudicatari, possibilitant el compliment puntual de les obligacions legals del client. L'adjudicatari estarà al corrent d'aquests canvis normatius accedint a les fonts i publicacions oficials, sense perjudici de la qual cosa, el client podrà comunicar-li qualsevol informació de la que tingui coneixement referent a canvis normatius, facilitant el seu anàlisi o abast per poder implementar les modificacions necessàries en el producte.

3.6 Punts d'ubicació de les càmeres de videovigilància

Actualment es disposa de 9 punts que estan distribuïts de la manera següent:

TEIA_CT01	1. Av. Joan XXIII
TEIA_CT02	2. Av. Massarosa (MERCADONA)





TEIA_CT03	3. Av. J.F.Kennedy
TEIA_CT04	4. Av. Comtes Alba de Liste
TEIA_CT05	5. C/ Camèlia
TEIA_CT06.1	6.1 C/Xops
TEIA_CT06.2	6.2 C/Camí de la Serra
TEIA_CT07	7. C/Pg. La Riera
TEIA_CT08	8. Teià/Premià
TEIA_CT09	9. Riera de Teià 2

3.7 Classificació de la gravetat de l'avaría

- o GRAVETAT ALTA: Es considera gravetat alta quan l'equip està sense servei immediat més de 24 hores. Es tracta d'avaries que provoquen fallides en els sistemes, els quals no poden donar els serveis mínims necessaris pel desenvolupament de l'activitat operativa (ex. càmera que no funciona, no hi ha imatge, la qual cosa afecta directament al sistema de seguretat policial).
- o GRAVETAT MITJA: Es considera gravetat mitja quan l'equip funciona però necessita intervenció tècnica ràpida, parlem d'avaries que limiten les funcionalitats dels sistemes afectats. Requereixen ser tractades quan abans millor (ex. imatge deteriorada, no hi ha nitidesa i afecta a la seguretat, la qual cosa pot derivar en una situació més greu).
- o GRAVETAT BAIXA: Són aquelles avaries que no afecten al servei, però provoquen que els sistemes estiguin en situació de risc i poden tenir avaries de més importància. La intervenció tècnica no té cap afectació al servei. (ex. alguna peça deteriorada o trencada, sense afectació a la imatge però que pot anar degradant fins afectar a la visualització o que afecti al conjunt de l'equip).

3.8 Temps de resposta en resoldre incidències

- Temps de resposta per atendre incidències (via telefònica o correu electrònic): màxim 2 hores
- Temps de resolució d' incidències:
 - Gravetat alta (24 h)
 - Gravetat mitja (48/72 h)





- Gravetat baixa (7 dies)

3.9 Manteniment preventiu

Manteniment que inclou la revisió dels equips i sistemes inclosos en l'abast del servei, amb l'objectiu d'assegurar el seu correcte funcionament. El servei ha de cobrir tant aspectes ambientals com de funcionament intern dels equips. Queden inclosos la mà d'obra, els desplaçaments i el suport operatiu associats a les actuacions incloses dins l'abast del servei. La substitució de peces, equips, bateries, electrònica o altres elements físics només quedarà inclosa quan així resulti expressament previst en el pressupost acceptat o en la documentació contractual. Tots els materials subministrats han de complir amb les normes de fabricació i comercialització presentant el marcatge CE i adequades per a la seva finalitat, emprant materials de les mateixes característiques o superiors als actuals. Contempla dues visites tècniques anuals, i la monitorització dels sistemes.

3.9.1 Visites tècniques

Es realitzaran dues visites anuals, una a l'abril i l'altra a l'octubre, amb entrega al client d'un informe tècnic detallant el resultat de la revisió. Inclouen una revisió dels components del sistema per garantir un bon funcionament del sistema així com de tots els seus components, i mantenir-lo en un correcte estat de neteja.

D'una banda es revisen els sistemes de vídeo i bateries, i d'altra els components del sistema del centre de control:

Revisió dels equips de camp de CCTV i ALPR:

- Sistemes de vídeo:
 - Neteja de carcasses i vidres
 - Comprovació de cargols de subjecció i de juntes d'estanqueïtat
 - Revisió de l'estat del cablejat
 - Pintat de suports si estan desgastats
- Sistemes de Bateries:
 - Comprovació de bateries i electrònica d'inversió i càrrega
 - Neteja d'armaris i components
 - Comprovació de cargols de subjecció i de la junta d'estanqueïtat
 - Revisió de l'estat del cablejat
 - Pintat de suports si estan desgastats





- Revisió dels diferents components del sistema del Centre de Control:
 - Comprovació visual del bon estat físic complet i verificació estructural del conjunt
 - Neteja de xassís, ventiladors i altres components del sistema
 - Comprovació de les connexions del bus de comunicacions
 - Comprovació de les tomes de terra i connectors
 - Comprovació de la tensió d'alimentació
 - Verificació del bon estat i neteja de pantalles

3.9.2 Monitorització

L'empresa adjudicatària ha de garantir la monitorització constant dels sistemes instal·lats, que permeti tenir control d'avaries i/o incidències orientant-les cap a la tecnologia IP, assolint un nivell de monitorització integral i remota, que anticipi la resposta i agilitzi la resolució, mitjançant la gestió remota dels sistemes.

Les eines de monitorització permetran comprovar de forma ràpida els principals indicadors d'operativitat dels elements del sistema, informaran de les incidències associades i permetran també concretar la solució més recomanable.

La monitorització ha de minimitzar notablement el temps de funcionament no òptim dels sistemes, a més de contribuir a una forma de treball més responsable amb el medi ambient.

Eines i protocols d'actuació:

- Pel registre d'actuacions tècniques i pel control històric del servei s'ha de disposar d'una eina de ticketing que permeti registrar totes les incidències, disposar d'un històric per tal de treure estadístiques de les problemàtiques més comuns i permeti millorar l'anàlisi de la casuística d'incidències, tot millorant la qualitat del servei i comunicació amb el client.
- Mantenir informat al client en tot moment de noves intervencions i de l'estat d'aquestes, a través d'una notificació via correu electrònic en el moment que s'actualitza l'estat o s'afegeix informació d'interès.

El client podrà disposar de l'històric d'intervencions amb el seguiment de cadascuna d'elles i les actuacions realitzades.

- S'entregarà anualment un resum de les intervencions realitzades, així com un balanç de l'estat de la instal·lació per tal d'avaluar quines actuacions d'adequació són necessàries/recomanables o per establir possibles millores proposades pel departament tècnic de l'empresa adjudicatària.





- Disposar d'una eina per al seguiment i control constant del sistema de lectura de matrícules, per detectar patrons de funcionament anormals, permetent solucionar possibles incidències de forma preventiva, reduint el temps de reacció. Qualsevol eventualitat serà comunicada al client.
- Disposar d'una eina d'administració de sistemes, per tal de fer intervencions de forma remota, que permeti realitzar actuacions de resolució d'incidències de forma directa i immediata.

3.10 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu inclou la mà d'obra, els desplaçaments i el suport operatiu per a la diagnosi i resolució d'incidències incloses dins l'abast del servei. La substitució de peces, equips o elements físics avariats no quedarà inclosa quan es tracti de materials, components o causes expressament excloses en el pressupost o en la documentació contractual. Aquest tipus de revisions i treballs tècnics es duren a terme a partir de la detecció de la seva necessitat, provinent d'un dels tres canals següents:

- Correcció d'errors o incidències detectats pels tècnics en tasques de manteniment preventiu.
- Reparació d'elements deteriorats detectats pels tècnics en tasques de manteniment preventiu o per tècnics que fan les tasques de manteniment correctiu "in situ".
- Correcció d'errors o incidències detectats pel client.

3.11 Protecció de dades, confidencialitat i Seguretat

L'empresa adjudicatària, en la mesura que pugui accedir a imatges, matrícules, avisos, registres d'activitat o qualsevol altra informació vinculada al sistema, tindrà la consideració que correspongui d'encarregada del tractament o de prestadora amb accés a dades, d'acord amb la normativa de protecció de dades aplicable i amb les instruccions de l'Ajuntament de Teià.

L'adjudicatari haurà de garantir la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés, limitar els accessos al personal estrictament autoritzat, mantenir registre o traçabilitat dels accessos i actuacions tècniques quan sigui possible, no comunicar dades a tercers sense autorització prèvia de l'Ajuntament, informar de qualsevol incidència de seguretat de manera immediata i aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades d'acord amb el RGPD, la LOPDGDD i l'Esquema Nacional de Seguretat.

En cas que sigui necessari recórrer a subencarregats o proveïdors vinculats al servei, l'adjudicatari haurà de comunicar-ho prèviament a l'Ajuntament i garantir que aquests





assumeixen obligacions equivalents de confidencialitat, seguretat i protecció de dades. A la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de retornar o suprimir les dades i documentació vinculades al servei segons les instruccions de l'Ajuntament, deixant constància de l'actuació realitzada.

4. Obligacions de l'adjudicatari

- L'empresa adjudicatària ha de portar a terme un servei de manteniment complet amb l'objectiu de garantir un funcionament òptim i la durabilitat de tots els sistemes de seguretat repartits pel municipi de Teià. Les diferents càmeres que componen el Sistema de Seguretat Ciutadana s'han de poder visualitzar a temps real.
- Si l'empresa adjudicatària incorregués en demora respecte del compliment dels terminis de resolució d'incidències, per causes que li siguin imputables, l'Ajuntament de Teià podrà optar, per aplicar la penalitat corresponent segons la gravetat de l'incompliment, o per la resolució del contracte amb pèrdua de la garantia o per la imposició de les penalitats, en la forma i condicions establertes en els articles 193 i 194 de la LCSP.
- Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament mensual, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.
- L'adjudicatari farà la proposta de renovació anual de l'autorització per les instal·lacions fixes de videovigilància, davant la Comissió de Control dels Dispositius de Videovigilància de Catalunya (CCDVC) de la Generalitat de Catalunya, per la nostra aprovació i posterior presentació.
- L'adjudicatari inclourà totes les millores de programari que es puguin desenvolupar durant el contracte, dins la Plataforma ADM (AlphaDataManager), així com lliurar sense cost addicional, connectors o nous mòduls complementaris per resoldre noves funcionalitats o substituir mòduls o funcionalitats obsoletes.
S'entén per mòdul aquells programes que requereixen un producte base inclòs a l'objecte de manteniment d'aquest contracte com per exemple la plataforma ADM (AlphaDataManager). Els serveis de configuració, posada en funcionament i formació dels mòduls detallats a l'apartat anterior estaran inclòs al preu del contracte.
- L'adjudicatari ha d'oferir al client la possibilitat de connexió remota als punts quan, per interès policial es consideri necessari accedir a les imatges de les càmeres.
- L'adjudicatari proporcionarà formació al personal de l'ajuntament encarregat de la





gestió de la Plataforma ADM (AlphaDataManager), un cop l'any, sense costos addicionals.

- L'adjudicatari proporcionarà trimestralment estadístiques de resolució d'incidències, al personal de l'ajuntament encarregat de la gestió de la Plataforma ADM (AlphaDataManager).
- Quan legalment sigui exigible, d'acord amb la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada, i la normativa que la desenvolupi, les actuacions d'instal·lació, manteniment o suport sobre sistemes de seguretat hauran de ser realitzades per una empresa de seguretat autoritzada o homologada per a l'activitat corresponent.
- Com a empresa homologada pel Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, D.G.S.C. 07/2009, ha de disposar d'instal·lacions i protocols interns d'actuació amb les mesures de seguretat necessàries per a dur a terme amb garantia les actuacions de manteniment i suport tècnic.
- L'adjudicatari haurà de complir les obligacions específiques de protecció de dades, confidencialitat, seguretat de la informació, traçabilitat d'accessos, comunicació d'incidències i retorn o supressió de dades previstes en aquest plec i en la normativa aplicable.

5. Penalitats contractuals

5.1 Règim d'incompliments

En el supòsit d'incompliment de les obligacions de l'adjudicatari, l'Ajuntament podrà compel·lir-lo al compliment del contracte, amb imposició de penalitats contractuals, o acordar-ne la resolució.

Són incompliments molt greus:

- L'incompliment del termini de resolució d'incidències, definides en aquest plec com gravetat alta, al tractar-se d'avaries que provoquen fallides en els sistemes, els quals no poden donar els serveis mínims necessaris pel desenvolupament de l'activitat operativa.
- L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laborals establertes pel dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculen l'Estat i en particular dels establerts a l'annex V de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
- Impedir o dificultar les tasques de supervisió i control del servei per part del responsable del contracte, o bé realitzar accions que posin en risc l'interès públic.
- La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions objecte d'aquest





contracte imputable al contractista.

- La resistència als requeriments efectuats per l'Ajuntament, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els plecs i en les ofertes del contractista, si escau, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions relatives a la subcontractació de prestacions i de cessió contractual
- La reincidència en la comissió de tres incompliments greus.
- L'aplicació en factures de preus unitaris superiors als preus màxims aplicables d'aquest concurs.

Són incompliments greus:

- L'incompliment del termini de resolució d'incidències, definides en aquest plec com avaries de gravetat mitja, quan l'equip funciona però necessita intervenció tècnica ràpida, parlem d'avaries que limiten les funcionalitats dels sistemes afectats i requereixen ser tractades amb la màxima brevetat possible.
- Desobediència en les indicacions efectuades per l'Ajuntament en relació a la prestació.
- La resistència als requeriments efectuats, o la seva inobservança.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixin falta molt greu.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en el projecte, en els plecs i en les ofertes del contractista, si escau.
- La inobservança de requisits d'ordre formal establerts en el present plec i en les disposicions d'aplicació per a l'execució del contracte.
- La reincidència en la comissió de tres incompliments lleus.

Són incompliments lleus:

- L'incompliment del termini de resolució d'incidències, definides en aquest plec com avaries de gravetat baixa, al tractar-se d'avaries que no afecten al servei, però provoquen que els sistemes estiguin en situació de risc i poden tenir avaries de més importància.
- No comunicar immediatament al responsable del contracte les deficiències o irregularitats en la prestació del servei.





5.2 Penalitats contractuals.

En cas d'incompliment que no comporti la resolució del contracte, l'Ajuntament podrà aplicar les penalitats contractuals següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

Paràmetre	Temps de resolució	Penalització
Gravetat alta	Màxim 24h	0.8 % sobre la quota trimestral
Gravetat mitja	Màxim 72h	0.5 % sobre la quota trimestral
Gravetat baixa	Màxim 7 dies	0.2 % sobre la quota trimestral

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions, i l'òrgan de contractació, a proposta del responsable del contracte que s'hagi designat, resoldrà. L'expedient serà immediatament executiu, les penalitats es faran efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagi constituït, quan no puguin deduir-se de les certificacions esmentades.

J. Lluís Salvador Gracia
Cap de la Policia Local de Teià

Teià, a la data de la signatura electrònica

