



CODI DE VERIFICACIÓ	4H0P5V640L215E3513RS		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/163968/2025	DOCUMENT NÚM.	159764/2026
ÀREA	Alcaldia-Presidència		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL SISTEMA M7 CITIZEN SECURITY

1. Antecedents

Per Resolució número RES/7827/2020 (expedient AJT/9818/2020), de 19 de setembre de 2020, del tinent d'alcaldia, titular de l'Àrea de Planificació, Projectes Estratègics i Hisenda, es va adjudicar la contractació del servei de posada a disposició, implementació i manteniment d'una aplicació per a mòbils, tauletes intel·ligents i ordinadors de seguretat ciutadana per a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat (APP), a favor de l'empresa EINSMER BUSINESS DESIGNER, SL.

L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat va formalitzar el contracte amb l'empresa EINSMER BUSINESS DESIGNER, SL, en data 9 d'octubre 2020, per un termini d'execució de 4 anys.

Aquest contracte tenia com a objecte el servei d'un sistema de gestió interterritorial de seguretat ciutadana, especialment vinculada amb els territoris limítrofs, per raons evidents d'eficiència en la mobilitat de la ciutadania. El sistema havia 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.

Els mòduls implantats són els següents:

- Aplicació de Seguretat Ciutadana per a mòbils intel·ligents i tauletes.
- AppDesk per a infraestructures públiques (escoles, centres de salut, equipaments) i comerç local.
- Nucli del Sistema de Gestió M7 (BackOffice i altres components).
- M7 BackExtend per la comunicació amb Agències i FCSE.
- Protocol de localització de persones vulnerables.
- Integració amb la Central de Comandament de la Guàrdia Urbana.
- Integració per a la creació de notificacions push a l'App de Seguretat Ciutadana.



2. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació única i integral del servei de manteniment del Sistema M7 Citizen Security, que comprèn el manteniment del programari i dels seus components, i inclou com a actuacions indissociables necessàries per a la seva correcta execució: la gestió i resolució d'incidències, el suport i assistència tècnica, la gestió d'actualitzacions i versions, la formació associada a canvis o noves funcionalitats, el lliurament de documentació actualitzada, i la disponibilitat del dret d'ús/posada a disposició del sistema durant la vigència del contracte, incloent-hi els recursos d'infraestructura (cloud computing) estrictament necessaris per garantir la continuïtat operativa, la seguretat i el compliment normatiu.

El servei s'aplica al conjunt de components del Sistema M7 Citizen Security, que inclou els mòduls i integracions següents: aplicació de Seguretat Ciutadana per a mòbils i tauletes; AppDesk; nucli del Sistema M7 (BackOffice i components associats); M7 BackExtend; protocol de localització de persones vulnerables; integració amb la Central de Comandament de la Guàrdia Urbana; i integració de notificacions "push".

CPV: El codi CPV d'aquest contracte d'acord amb el Reglament CE 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007, pel qual es modifica el Reglament CE 2195/2002 del Parlament europeu i el Consell pel qual s'aprova el Vocabulari comú dels contractes públics (CPV), i les Directives 2004/17/CE i 2004/18/CE del Parlament europeu i el Consell sobre els procediments dels contractes públics, pel que fa referència a la revisió del CPV, és 72267100-0 (Mantenimiento de software de tecnología de la información).

Contracte reservat: No

El present contracte es qualifica de serveis, atès que totes les prestacions que en formen part tenen natura pròpia d'un contracte de serveis i constitueixen una unitat funcional orientada a la prestació continuada, el suport tècnic i el manteniment de les solucions informàtiques objecte del contracte.

3. Característiques tècniques

Amb caràcter enunciatiu i no limitat, les característiques tècniques del **manteniment del sistema M7 Citizen Security** són les següents:



- Actualitzacions periòdiques: el servei haurà de proporcionar actualitzacions regulars del programari per adaptar-se als canvis normatius o legislatius, així com per corregir errors detectats.
- Compatibilitat amb versions anteriors: en cas d'actualització de versió, les noves versions del programari hauran de ser compatibles amb les dades i configuracions de les versions actuals, per garantir una transició suau i sense interrupcions en el funcionament del sistema.
- Procediment de validació i control de qualitat: abans de publicar una nova versió, el proveïdor haurà de realitzar proves exhaustives per assegurar-se que el programari funciona correctament i que compleix amb les noves normatives o legislacions vigents.
- Suport tècnic i formació: el servei haurà d'incloure suport tècnic per a resoldre qualsevol problema que pugui sorgir durant la implementació de les noves versions, així com formació per als usuaris sobre les noves funcionalitats i canvis introduïts.
- Documentació actualitzada: el proveïdor haurà de proporcionar documentació actualitzada sobre les noves versions del programari, incloent-hi manuals d'usuari, guies de referència i notes de la versió.
- Comunicació proactiva: el servei haurà de mantenir informats als responsables del contracte sobre les noves versions i canvis normatius o legislatius que afectin el programari, així com sobre les solucions d'errors i millores introduïdes.
- Seguretat i protecció de dades: les noves versions del programari hauran de complir amb les normatives de seguretat i protecció de dades aplicables, garantint la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació.
- Integració amb altres sistemes: les noves versions del programari hauran de ser compatibles amb la integració amb la Central de Comandament de la Guàrdia Urbana i la publicació de notificacions push a l'App de Seguretat Ciutadana.

Assistència tècnica

Dins del manteniment s'inclou l'assistència tècnica amb les característiques següents:

- L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema (aplicació i portal de gestió) de forma continuada 24 hores al dia, tots els dies de l'any, garantint una disponibilitat del sistema igual o superior al 97%.
- El servei inclourà les evolucions de programari i les millores funcionals que s'implementin al portal durant la vigència del contracte, així com els canvis necessaris per complir les normatives legals.
- L'adjudicatari haurà de disposar d'un servei remot o telefònic per a la comunicació i gestió de les incidències.
- El servei de suport i atenció es prestarà, com a mínim, en dies laborals, en l'horari comprès entre les 9:00 h i les 18:00 h per a incidències greus, incidències lleus i



l'assistència remota per a resoldre dubtes. Per a incidències molt greus, el servei es prestarà les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

El suport inclourà:

- Incidències molt greus: el temps de resposta (assignació d'un tècnic i comunicació d'inici de la solució) no podrà ser superior a 4 hores i el temps de resolució no podrà excedir de 24 hores. Per cada 24 hores sense solució es descomptarà un 25% de la quota corresponent a un mes de manteniment.
- Incidències greus: el temps de resposta no podrà ser superior a 8 hores (horari laboral) i el temps de resolució no podrà excedir de 48 hores en horari laboral. Per cada 24 hores addicionals en horari laboral sense solució es descomptarà un 15% de la quota corresponent a un mes de manteniment.
- Incidències lleus: el temps de resposta, no podrà ser superior a 8 hores en horari laboral i el temps de resolució no podrà excedir de 72 hores en horari laboral. Per cada 24 hores addicionals en horari laboral sense resposta es descomptarà un 5% de la quota corresponent a un mes de manteniment.
- Assistència remota per resoldre dubtes: l'adjudicatari es compromet a donar suport a l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat per a la gestió del sistema i la resolució de dubtes i consultes de funcionament, amb un temps de resposta inferior a 48 hores en horari laboral. Per cada 24 hores addicionals en horari laboral sense resposta es descomptarà un 5% de la quota corresponent a un mes de manteniment.

Definició de la gravetat de les incidències:

- Incidència molt greu: qualsevol incidència atribuïble al conjunt del sistema que impedeixi el funcionament complet del sistema, impedeixi l'enviament de missatges d'emergència o causi un dany irreparable a la imatge de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.
- Incidència greu: qualsevol incidència atribuïble al conjunt del sistema que impedeixi el correcte funcionament d'una part del sistema (per exemple, no disponibilitat de la integració amb la Central de Comandament de la Guàrdia Urbana) i que no estigui tipificada com a incidència molt greu.
- Incidència lleu: qualsevol incidència atribuïble al conjunt del sistema que no estigui tipificada com a incidència molt greu ni com a incidència greu (per exemple, errors de visualització a la interfície d'usuari que no impedeixin el funcionament normal del sistema).

4. Protecció de dades de caràcter personal



Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i amb la resta de normativa vigent aplicable. A l'oferta s'hi haurà d'acompanyar el document de declaració responsable que s'annexa.

L'empresa adjudicatària, en qualitat d'encarregada del tractament, haurà d'acceptar i complir les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, i signar el corresponent contracte d'encàrrec de tractament, que establirà les condicions particulars per al tractament de les dades personals en la prestació del servei.

El que s'estableix a les Condicions generals reguladores és d'obligat compliment per a l'adjudicatari, per als seus empleats i per als seus col·laboradors.

Des de el Servei de Guàrdia Urbana s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Per a la prestació del servei de l'App que gestiona el sistema M7 de Seguretat Ciutadana per a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat concretament, el tractament de dades personals consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Organització
- Estructuració
- Conservació
- Consulta

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la comunicació al servei de la Guàrdia Urbana de les incidències i emergències detectades mitjançant l'App.

Categories de dades personals tractades



Per a les persones físiques, es tractaran les següents dades:

- Dades d'identificació personal: nom, cognoms, document d'identitat, any de naixement, número seguretat social
- Dades de contacte: telèfon, correu electrònic, adreça postal.
- Geolocalització.

Categories de persones interessades

- Usuaris/es de l'app.