



Número d'expedient: PACC2026000040

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ INTEGRADA DE SEGURETAT CIUTADANA I COORDINACIÓ OPERATIVA ENTRE COSSOS POLICIALS I MUNICIPIS

1. Introducció.....	2
2. Objecte del contracte	2
2.1 Descripció general	2
2.2 Abast	2
3. Contingut del servei.....	3
3.1 Aplicació per a dispositius mòbils, tauletes i ordinadors	3
3.2 Nucli del sistema de gestió	4
3.3 Serveis associats	5
3.4 Acords de Nivell de Servei (SLA)	6
3.5 Penalitzacions.....	7
4. Qualitat del Servei	8
4.1 Organització i control	8
4.2 Traspàs del coneixement.....	8
5. Protecció de dades.....	9

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2026000040
Codi Segur de Verificació: 7b510a25-85fb-4668-a6f0-19ee4f08853b Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2026_6495356 Data d'impressió: 10/08/2026 12:16:56 Pàgina 2 de 9	SIGNATURES 1.- Juan Carlos Sanchez Ramos (TCAT), 17/07/2026 07:54	



1. Introducció

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat disposa actualment en funcionament, del sistema M7 CitizenSecurity d'Einsmer Business Designer S.L., el qual dona suport a les operacions de seguretat ciutadana i a la coordinació operativa entre cossos policials des de fa diversos anys.

L'objecte d'aquest contracte és garantir la continuïtat i el manteniment d'aquest sistema durant el període de transició fins a la licitació del nou sistema definitiu de gestió integrada de seguretat ciutadana, que es preveu licitar posteriorment. Es tracta, per tant, d'un contracte de caràcter transitori, orientat a assegurar la prestació ininterrompuda del servei i evitar qualsevol buit operacional en matèria de seguretat pública.

Atès que el sistema M7 CitizenSecurity es troba en producció i que la seva substitució requereix un procés de licitació, implantació i migració que no pot executar-se de forma immediata, la compatibilitat i interoperabilitat plena amb l'entorn tecnològic actual constitueix un requisit tècnic essencial i objectivament justificat per a la correcta execució del contracte, d'acord amb l'article 126 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic.

2. Objecte del contracte

2.1 Descripció general

L'objecte del contracte és el manteniment, suport i millora continuada del sistema M7 CitizenSecurity actualment en producció a l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, durant el període de transició fins a la licitació del nou sistema definitiu de gestió integrada de seguretat ciutadana.

El sistema ha de permetre:

- La gestió d'incidents i recursos operatius en temps real.
- L'intercanvi d'informació i la coordinació operativa entre cossos policials i municipis limítrofs des d'una perspectiva interterritorial.
- L'accés multidispositiu (dispositius mòbils, tauletes i ordinadors) per part dels agents i operadors.
- La integració amb els sistemes d'informació existents a l'Ajuntament, incloent-hi el sistema VMap/GIS interterritorial i les integracions actuals amb altres plataformes municipals.

2.2 Abast

El contracte inclou:

- El manteniment correctiu, preventiu i evolutiu del sistema M7 CitizenSecurity durant la vigència del contracte.
- La migració de dades des del sistema actual en cas de canvi de proveïdor, garantint la continuïtat operacional sense interrupció del servei.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2026000040
Codi Segur de Verificació: 7b510a25-85fb-4668-a6f0-19ee4f08853b Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2026_6495356 Data d'impressió: 10/08/2026 12:16:56 Pàgina 3 de 9	SIGNATURES 1.- Juan Carlos Sanchez Ramos (TCAT), 17/07/2026 07:54	



- La formació dels usuaris i administradors.
- Els serveis associats definits a la secció 3.3 del present plec.

Atès que el sistema M7 CitizenSecurity es troba en producció i integrat amb l'entorn tecnològic municipal, qualsevol solució alternativa haurà d'acreditar la compatibilitat plena amb les dades, integracions i fluxos operatius existents, i presentar un pla de transició detallat que garanteixi la continuïtat del servei sense interrupció.

3. Contingut del servei

3.1 Aplicació per a dispositius mòbils, tauletes i ordinadors

El sistema desplegat inclou una aplicació per a dispositius mòbils i tauletes (sistemes operatius Android i iOS) i per a ordinadors, accessible des dels principals navegadors web, que permet la interacció entre la ciutadania i els cossos de seguretat locals.

L'aplicació ha de continuar complint els requisits següents:

Compatibilitat i accés

- **Multiplataforma:** compatible amb Android, iOS i navegadors web d'escriptori, sense necessitat d'instal·lació addicional per a la versió web.
- **Multidioma:** disponible com a mínim en català, castellà, anglès i francès, amb capacitat per incorporar nous idiomes de manera progressiva.
- **Accés segur:** el sistema ha de complir amb els requisits de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en el nivell que correspongui a la categoria del sistema.

Usabilitat i operació en camp

- **Usabilitat:** interfície intuïtiva adaptada a l'ús operatiu en condicions de camp, accessible per a perfils d'usuari amb diferents nivells de competència digital.
- **Funcionalitat en mobilitat:** capacitat d'operar en condicions de connectivitat limitada, amb sincronització automàtica en recuperar la connexió.
- **Eines de guia i suport a l'usuari:** l'aplicació ha d'incorporar materials d'ajuda i guies d'ús (com registrar-se, associar dispositius, configurar notifikacions, etc.) accessibles des de la pròpia aplicació.

Perfils i gestió d'usuaris

- **Perfils d'usuari diferenciats:** el sistema ha de permetre la creació i gestió de perfils segmentats per tipologia d'usuari (ciutadania general, comerços, professionals sociosanitaris, educadors, col·lectius vulnerables i altres que es defineixin), amb funcionalitats adaptades a cada perfil.
- **Registre i gestió d'usuaris:** el sistema ha de disposar d'un mòdul de registre, alta, baixa i modificació de persones usuàries, conforme al que estableix el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2026000040
Codi Segur de Verificació: 7b510a25-85fb-4668-a6f0-19ee4f08853b Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2026_6495356 Data d'impressió: 10/08/2026 12:16:56 Pàgina 4 de 9	SIGNATURES 1.- Juan Carlos Sanchez Ramos (TCAT), 17/07/2026 07:54	



Comunicació i emergències

- **Enviament de missatges d'emergència:** l'aplicació ha de permetre a la ciutadania enviar missatges d'emergència geolocalitzats als cossos de seguretat locals, sense necessitat de realitzar una trucada telefònica.
- **Recepció d'avisos i notificacions:** l'aplicació ha de permetre rebre avisos i notificacions de seguretat emesos per la Policia Local, departaments municipals i Protecció Civil.
- **Trucades ràpides d'emergència:** l'aplicació ha de facilitar la realització de trucades d'emergència amb transferència automàtica de la geolocalització de l'usuari i de les seves dades personals prèviament registrades, amb el seu consentiment exprés.
- **Protocol de localització de persones vulnerables:** l'aplicació ha de disposar d'una funcionalitat específica que permeti la localització i el seguiment de persones en situació de vulnerabilitat (persones amb deteriorament cognitiu, menors en risc, persones amb diversitat funcional, etc.), amb els mecanismes de consentiment i protecció de dades que estableix la normativa vigent. Aquesta funcionalitat ha d'estar integrada amb el nucli del sistema de gestió i accessible per als cossos de seguretat autoritzats.

Gestió d'incidents i geolocalització

- **Gestió d'incidents:** creació, consulta i actualització d'incidents des del dispositiu mòbil, amb accés a l'històric i l'estat de cada incident.
- **Geolocalització:** visualització de la posició dels recursos i incidents sobre cartografia, amb actualització en temps real.

Protecció de dades

- **Obtenció de dades amb finalitat de seguretat:** les dades obtingudes a través de l'aplicació s'han d'utilitzar exclusivament per a finalitats de seguretat ciutadana, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

3.2 Nucli del sistema de gestió

El sistema desplegat inclou un nucli de gestió accessible les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, que centralitza la gestió operativa de la plataforma i permet la coordinació entre els cossos de seguretat i la ciutadania.

El nucli del sistema ha de continuar complint els requisits següents:

- **Allotjament i disponibilitat:** el sistema ha d'estar allotjat en infraestructura gestionada per l'empresa adjudicatària, garantint la disponibilitat establerta als Acords de Nivell de Servei (SLA) del punt 3.4.
- **Gestió de comunicacions d'emergència:** el sistema ha de permetre l'enviament i recepció de missatges d'emergència entre els cossos de seguretat i la ciutadania, amb registre de totes les comunicacions.
- **Geolocalització:** els missatges i alertes han d'incorporar informació de geolocalització per facilitar la resposta operativa.
- **Gestió de perfils i rols d'usuari:** el sistema ha de permetre la definició i gestió de perfils amb rols diferenciats (ciutadania, comerços, turisme, professionals,

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2026000040
Codi Segur de Verificació: 7b510a25-85fb-4668-a6f0-19ee4f08853b Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2026_6495356 Data d'impressió: 10/08/2026 12:16:56 Pàgina 5 de 9	SIGNATURES 1.- Juan Carlos Sanchez Ramos (TCAT), 17/07/2026 07:54	



- operadors policials, administradors, etc.), amb control d'accés granular per a cada rol.
- **Multiidioma:** el backoffice de gestió ha d'estar disponible com a mínim en català i castellà.
 - **Multiplataforma:** accessible des dels principals navegadors web sense necessitat de programari addicional.
 - **Validació d'usuaris:** el sistema ha d'incorporar mecanismes de validació per evitar l'accés de robots o usuaris anònims no autoritzats.
 - **Edició i moderació de continguts:** el sistema ha de disposar d'eines per a l'edició, moderació i gestió de continguts publicats, incloent la possibilitat de bloquejar i desbloquejar usuaris de manera reversible.
 - **Eines de publicació:** el sistema ha d'incorporar eines de publicació de continguts intuïtives i accessibles per als operadors, sense necessitat de coneixements tècnics avançats.
 - **Registres d'activitat:** el sistema ha de mantenir registres d'activitat (logs) de totes les accions realitzades, per garantir la traçabilitat i l'auditoria.
 - **Multi comunitat:** el sistema ha de permetre la gestió de múltiples comunitats o àmbits temàtics (seguretat, comerç, turisme, etc.) amb rols i permisos diferenciats per a cada categoria.
 - **Compliment normatiu:** el sistema ha de complir amb la LOPDGDD, el RGPD i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en el nivell que correspongui.
 - El sistema haurà de ser **compatible amb les integracions existents en el sistema actual**, incloent-hi la integració amb **VMap/GIS interterritorial** i les connexions amb altres plataformes municipals i cossos policials limítrofs ja operatives.
 - **Visor cartogràfic i GIS:** el sistema ha d'incorporar un visor cartogràfic configurable que permeti la visualització georreferenciada d'elements de seguretat, incloent com a mínim:
 - Posicionament de patrulles en temps real.
 - Capes d'informació configurables (càmeres de videovigilància, desfibril·ladors, farmàcies de guàrdia, punts d'interès, etc.).
 - Visualització d'elements de seguretat d'altres cossos o àmbits territorials amb els quals s'hagi establert un acord de col·laboració, per facilitar la coordinació operativa conjunta.

3.3 Serveis associats

Per afavorir l'adopció, l'ús i la millora contínua de la plataforma, l'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis associats següents:

Formació

- **Pla de formació:** l'empresa adjudicatària haurà de lliurar un pla de formació per a usuaris finals, operadors i administradors del sistema, amb materials didàctics disponibles com a mínim en català i castellà, adaptat als diferents perfils i nivells de competència digital.

Suport i manteniment

- **Suport tècnic:** servei d'atenció i resolució d'incidències durant tota la vigència del contracte, amb els nivells de servei definits a la secció 3.4.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2026000040
Codi Segur de Verificació: 7b510a25-85fb-4668-a6f0-19ee4f08853b Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2026_6495356 Data d'impressió: 10/08/2026 12:16:56 Pàgina 6 de 9		SIGNATURES 1.- Juan Carlos Sanchez Ramos (TCAT), 17/07/2026 07:54



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- **Manteniment evolutiu:** adaptació del sistema a canvis normatius, funcionals o tecnològics durant la vigència del contracte, sense cost addicional per a l'Ajuntament.

Comunicació i difusió

- **Servei de comunicació:** l'empresa adjudicatària proporcionarà un servei d'assessoria, acompanyament i gestió de la comunicació de les aplicacions, orientat a maximitzar el coneixement i l'ús de la plataforma per part de la ciutadania i dels operadors.
- **Materials de difusió:** l'empresa haurà de lliurar models de cartells i altres elements de comunicació i publicitat adaptables per a la seva difusió als municipis participants.

Comissions de seguiment i millora contínua

L'empresa adjudicatària coordinarà la posada en marxa i el funcionament de les comissions següents:

- **Comissió de Comandaments Policials:** formada per **comandaments** dels cossos de seguretat participants, amb una freqüència mínima de reunió trimestral.
- **Comissions Tècniques:** convocades en funció de les necessitats del procés de millora contínua, amb la periodicitat que determini l'empresa adjudicatària en coordinació amb l'Ajuntament.

Aquestes comissions estaran integrades per tècnics municipals, funcionaris, i experts en seguretat, tecnologia i diverses disciplines científiques i socials. L'Ajuntament determinarà el nombre d'experts participants en cada comissió.

3.4 Acords de Nivell de Servei (SLA)

L'empresa contractista haurà de garantir el correcte funcionament del sistema (aplicació i portal de gestió) de forma continuada 24 hores, 365 dies a l'any, amb una disponibilitat mínima del 97%.

El servei inclourà les evolucions de programari i les millores funcionals que s'implementin durant la durada del contracte, així com els canvis necessaris per donar compliment a les normatives legals vigents en cada moment.

Es disposarà d'un servei de notificació remota o telefònica per avisar de possibles incidències.

El suport inclourà:

- **Assistència Hot-Line:** el contractista es compromet a donar suport a l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat per gestionar el sistema, resoldre dubtes i consultes de funcionament, amb un temps de resposta inferior a 48 hores.



- **Avaries molt greus:** temps de resposta màxim de 4 hores i temps de resolució màxim de 24 hores.
- **Avaries greus:** temps de resposta màxim de 8 hores i temps de resolució màxim de 48 hores.
- **Avaries lleus:** temps de resposta màxim de 8 hores i temps de resolució màxim de 72 hores.

Tipus d'avaria	Temps de resposta màxim	Temps de resolució màxim
Molt greu	4 hores	24 hores
Greu	8 hores	48 hores
Lleu	8 hores	72 hores
Hot-Line (dubtes)	48 hores	—

Definicions:

- **Avaria 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 Sant Feliu de Llobregat.
- **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 a avaria molt greu.
- **Avaria lleu:** qualsevol incidència atribuïble al conjunt del sistema que no estigui tipificada com a avaria molt greu ni com a avaria greu.

El servei de suport i manteniment es prestarà com a mínim els dies laborals, en l'horari comprès entre les 9:00 h i les 18:00 h.

3.5 Penalitzacions

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

ID	Paràmetre	Incompliment	Penalització
1	Assistència Hot-Line: temps de resposta inferior a 48 hores per a dubtes i consultes de funcionament	Temps de resposta superior a 2 dies laborables	1% sobre la quota mensual
2	Avaries molt greus: temps de resposta màxim 4 hores i resolució màxima 24 hores	Temps de resposta superior a 4 hores en horari laboral, o resolució superior a 24 hores des de la comunicació	5% sobre la quota mensual
3	Avaries greus: temps de resposta màxim 8 hores i resolució màxima 48 hores	Temps de resposta superior a 8 hores en horari laboral, o resolució superior a 48 hores des de la comunicació	3% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins a la resolució de la incidència
4	Avaries lleus: temps de resposta màxim 8 hores i resolució màxima 72 hores	Temps de resposta superior a 8 hores en horari laboral, o resolució superior a 72 hores des de la comunicació	1% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins a la seva resolució

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.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2026000040
Codi Segur de Verificació: 7b510a25-85fb-4668-a6f0-19ee4f08853b Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2026_6495356 Data d'impressió: 10/08/2026 12:16:56 Pàgina 8 de 9	SIGNATURES 1.- Juan Carlos Sanchez Ramos (TCAT), 17/07/2026 07:54	



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre que no es sancioni dues vegades el mateix incompliment. A tall d'exemple, si no es dona resposta en termini a una avaria molt greu i tampoc es resol dins del termini acordat, el primer mes es sancionarà en un 6% (suma dels dos incompliments).

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).

Les penalitzacions relacionades amb l'execució incorrecta del contracte o incompliments de les obligacions contractuals generals estan detallades a l'apartat corresponent del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

4. Qualitat del Servei

4.1 Organització i control

El contractista ha de designar un responsable de compte que actuï com a interlocutor únic amb l'Ajuntament, amb capacitat de decisió i disponibilitat durant l'horari de servei.

El sistema de gestió de la qualitat ha d'incloure:

- Reunions de seguiment periòdiques (com a mínim mensuals) amb l'Ajuntament.
- Informes mensuals de nivells de servei, incidències i accions correctives.
- Procediment documentat de gestió d'escalat d'incidències.
- Pla de continuïtat del servei davant situacions d'emergència o contingència.

El licitador ha d'acreditar disposar d'un sistema de gestió de la qualitat certificat o equivalent.

4.2 Traspàs del coneixement

A fi de garantir la continuïtat del servei i evitar situacions de **dependència tecnològica**, el contractista ha de complir els requisits següents:

- **Documentació tècnica:** Lliurament de documentació tècnica completa del sistema (arquitectura, API, manuals d'administració i d'usuari) en formats oberts i editables.
- **Codi font:** En cas que el sistema inclogui desenvolupaments a mida, el contractista ha de lliurar el codi font corresponent a l'Ajuntament, d'acord amb l'article 308 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), que regula la propietat intel·lectual en els contractes de serveis.
- **Pla de sortida:** El contractista ha de presentar un **pla de traspàs del servei** al finalitzar el contracte, que garanteixi la continuïtat operativa i la portabilitat de les dades en formats estàndard i oberts, incloent-hi específicament les dades del sistema **M7 CitizenSecurity** en producció. Aquest pla ha de detallar les fases, terminis, mecanismes de validació i procediments de retrocés (*rollback*) en cas d'incidència crítica durant la transició.

DOCUMENT Plec prescripcions tècniques	ÒRGAN ÀREA DE PRESIDÈNCIA	REFERÈNCIA PACC2026000040
Codi Segur de Verificació: 7b510a25-85fb-4668-a6f0-19ee4f08853b Origen: Administració Identificador document: ES_L01082114_2026_6495356 Data d'impressió: 10/08/2026 12:16:56 Pàgina 9 de 9	SIGNATURES 1.- Juan Carlos Sanchez Ramos (TCAT), 17/07/2026 07:54	



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- **Formació d'administradors:** Formació específica per als tècnics de l'Ajuntament que hagin d'administrar el sistema, incloent-hi la gestió de les integracions existents amb **VMap/GIS interterritorial** i altres plataformes municipals i cossos policials limítrofs.

Nota: Les obligacions de traspàs del coneixement i portabilitat de dades seran exigibles al finalitzar el contracte i durant la seva vigència, sense que pugui al·legar-se cap limitació tècnica o de propietat intel·lectual per impedir-ne el compliment.

5. Protecció de dades

El tractament de dades de caràcter personal en el marc d'aquest contracte s'ha de realitzar de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

El contractista tindrà la condició d'encarregat del tractament i haurà de:

- Tractar les dades únicament seguint les instruccions documentades de l'Ajuntament.
- Garantir la confidencialitat de les dades i aplicar les mesures de seguretat tècniques i organitzatives adequades.
- No subcontractar el tractament de dades sense autorització prèvia i per escrit de l'Ajuntament.
- Notificar sense dilació indeguda qualsevol bretxa de seguretat que afecti les dades tractades.
- Suprimir o retornar totes les dades personals en finalitzar el contracte.
- Subscriure el corresponent contracte d'encàrrec del tractament, d'acord amb l'article 28 del RGPD.

El sistema ha de permetre la gestió dels drets dels interessats (accés, rectificació, supressió, portabilitat i limitació del tractament) i ha de disposar de registres d'activitat de tractament auditable.

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



7b510a25-85fb-4668-a6f0-19ee4f08853b