

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Contracte de subministrament de la llicència d'ús d'una aplicació informàtica de gestió policial integral en modalitat *Software as a Service*, i dels serveis d'implantació, migració, formació, suport i manteniment associats, per a la Policia Local de Palafolls.

Expedient: X2026005978

1. OBJECTE

Aquest plec estableix les prescripcions tècniques particulars que regeixen el contracte de subministrament de la llicència d'ús corporativa, per a un nombre il·limitat de persones usuàries, d'una aplicació informàtica de gestió policial integral en modalitat *Software as a Service*, per a la Policia Local de l'Ajuntament de Palafolls, juntament amb els serveis necessaris per a la seva posada en servei i operació continuada: implantació, configuració, migració de les dades del sistema actual, integracions amb sistemes de tercers, formació, allotjament, suport tècnic, manteniment i evolució durant tota la vigència contractual.

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevenen condicions d'obligat compliment durant l'execució del contracte si aquesta en resulta adjudicatària.

Amb la mera presentació de l'oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques que estableix aquest plec.

Qualsevol oferta que no s'ajusti als requisits mínims establerts en aquest plec quedarà exclosa de la licitació. La comprovació del compliment d'aquests requisits s'efectua mitjançant el protocol de verificació funcional que s'incorpora com a annex.

2. SITUACIÓ DE PARTIDA I NECESSITAT A COBRIR

La Policia Local de Palafolls disposa des de l'1 de gener de 2023 d'una plataforma de gestió policial integral en modalitat SaaS que constitueix l'eina única de treball del cos per al registre, la tramitació i l'explotació de tota la informació de caràcter policial, i que custodia l'arxiu operatiu complet del cos des d'aquella data: actuacions i intervencions, atestats, accidents, denúncies, expedients sancionadors, registre de persones detingudes, fitxers de persones, vehicles i entitats, i la gestió de recursos humans i materials de la plantilla.

El contracte que empara aquesta plataforma s'extingeix el 31 de desembre de 2026 i no admet cap pròrroga.

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

La necessitat que ha de satisfer aquest contracte és, per tant, doble:

1. **Garantir la continuïtat** del tractament informàtic de la informació policial sense pèrdua de cap funcionalitat de les que el cos té actualment operatives, i sense pèrdua ni degradació de l'arxiu acumulat.
2. **Incorporar les necessitats sobrevingudes** des de 2022 que l'abast vigent no cobreix de manera suficient, singularment en matèria de seguretat acreditada, integracions amb sistemes de tercers i disponibilitat de les aplicacions mòbils.

Els requisits mínims que estableixen els apartats 4 a 14 responen a aquesta doble necessitat i s'han dimensionat sobre l'operativa real del cos.

3. ABAST DE LA PRESTACIÓ

L'empresa contractista ha d'assumir, com a prestació única i indivisible, el conjunt d'activitats següent:

#	Activitat
1	Subministrament de la llicència d'ús de l'aplicació, amb tots els seus mòduls i sense límit de persones usuàries
2	Implantació, configuració i parametrització de la solució
3	Migració íntegra de les dades del sistema actual, amb verificació documentada
4	Integració amb els sistemes de tercers que estableix l'apartat 7
5	Formació inicial i formació continuada durant tota la vigència
6	Allotjament, operació i custòdia de còpies de seguretat
7	Suport tècnic a les persones usuàries

#	Activitat
8	Manteniment correctiu, preventiu, evolutiu i perfectiu
9	Gestió i seguiment del contracte amb interlocutor únic
10	Execució del pla de sortida a la finalització del contracte

L'oferta ha d'abastar la totalitat d'aquestes activitats, totes elles obligatòries per a l'admissió de la proposta.

4. REQUISITS GENERALS DE LA PLATAFORMA

4.1. Arquitectura i modalitat de prestació

- La solució s'ha de prestar en modalitat *Software as a Service*, sense necessitat d'instal·lació local als equips municipals més enllà del navegador o de les aplicacions mòbils.
- L'aplicació ha de ser accessible mitjançant navegador web estàndard, i tots els seus mòduls i pantalles han de ser cent per cent responsius.
- La solució s'ha de basar en una base de dades conceptualment única, que eviti la duplictat de la informació i garanteixi l'accés a totes les dades des d'una única interfície.
- El sistema ha de ser modular i configurable, de manera que es puguin incorporar noves funcionalitats o adaptar-se a canvis organitzatius interns de la Corporació.
- No hi ha d'haver cap limitació de volum de base de dades emmagatzemada, de consum de recursos ni de nombre de còpies.
- Les despeses d'instal·lació, manteniment, actualització, supervisió i control dels servidors on s'allotgin les dades són a càrrec de l'empresa contractista i queden incloses en el preu del contracte.

4.2. Compatibilitat

- Compatibilitat garantida, com a mínim, amb les dues darreres versions estables dels navegadors Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge i Safari.

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

- Compatibilitat amb sistemes operatius d'escriptori Windows, macOS i Linux, i amb sistemes operatius mòbils Android i iOS.
- Compatibilitat amb qualsevol format o tipus de dispositiu mòbil, tant telèfons intel·ligents com tauletes.
- Tots els mòduls s'han d'haver desenvolupat amb tecnologia web estàndard.

4.3. Idioma

- La interfície d'usuari ha d'estar disponible en català i castellà, amb possibilitat de definir prèviament una de les dues com a llengua de funcionament ordinari.
- Les plantilles de documents s'han de poder configurar en català i en castellà.
- Els manuals d'usuari i d'administració i el servei de suport s'han de prestar en català.
- El sistema ha d'incorporar corrector ortogràfic en català i castellà, operatiu als navegadors que estableix l'apartat 4.2.

4.4. Llicenciament

- La llicència ha de permetre un nombre il·limitat de persones usuàries, concurrents o nominatives segons el model ofert, sense cost addicional per increments d'ús.
- Totes les llicències necessàries per al funcionament del sistema, incloses les de servidor i les de les instàncies de base de dades, es consideren incloses en el preu del contracte.
- No es pot requerir de la Corporació l'adquisició de cap programari ni eina de tercers per a l'ús de les funcionalitats que exigeix aquest plec, ni per a l'exportació de dades i llistats.
- Si l'empresa contractista ha d'emprar materials, procediments o equipament sotmesos a propietat industrial o intel·lectual, ha d'obtenir-ne prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions dels seus legítims titulars.

4.5. Gestió d'usuaris i perfils

- Gestió d'usuaris granular, amb definició i assignació de rols amb diferents nivells d'accés a la informació.
- Els rols han de ser personalitzables, de manera que es pugui definir a quines funcionalitats i a quines dades té accés cada rol.

- Alta, baixa i modificació d'usuaris per part del personal administrador de la Corporació, sense intervenció de l'empresa contractista.
- Sistema automatitzat de recuperació de credencials per part de la persona usuària.

5. REQUISITS FUNCIONALS MÍNIMS

La solució ha d'incorporar, com a mínim, la totalitat dels àmbits funcionals i mòduls que es relacionen en aquest apartat. L'oferta que no acrediti la disponibilitat de qualsevol d'ells serà exclosa.

La distribució en àmbits té caràcter orientatiu. L'empresa licitadora pot proposar una organització funcional alternativa, sempre que la solució oferta incorpori íntegrament totes les funcionalitats exigides.

Amb caràcter general i per a tots els mòduls, el sistema ha de permetre: annexar arxius digitals en els formats ofimàtics i d'imatge habituals, així com arxius de veu, vídeo i comprimits; bloquejar registres per evitar-ne la modificació per usuaris no autoritzats; marcar registres per a seguiment; generar llistats, estadístiques i documents a partir de plantilles configurables; i geolocalitzar els fets sobre cartografia digital.

5.1. Serveis operatius

- **Registre d'actuacions i intervencions.** Novetats diàries del cos, amb número de servei, data i hora, hora d'inici i de finalització, identificadors professionals dels agents actuants i de l'operador, resum del fet, cronologia o informe complet, lloc dels fets, geolocalització automàtica en coordenades WGS84 amb possibilitat de desplaçament manual del punt, classificació de l'actuació configurable en un mínim de dos nivells, descripció del resultat a efectes estadístics, i identificació d'altres cossos de seguretat o emergències intervinents.
- **Planificació i programació de serveis.** Programació d'esdeveniments i serveis futurs amb selecció de franja horària, concreció del període de dies i hores mostrant els torns afectats, generació de planificacions replicades automàticament, aparició al torn corresponent a l'inici del servei i possibilitat d'anul·lació anticipada.
- **Gestió de sala de control.** Gestió dels serveis policials en temps real des de la trucada o comunicació a la central, amb introducció de les dades del servei, la seva resolució i la seva geolocalització. Assignació visual de les unitats policials preprogramades diàriament sobre cartografia, amb indicació de l'estat de cada unitat: disponible, ocupada o pendent d'assignar.

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

- **Control de visites a dependències.** Registre de persones externes que accedeixen a la prefectura, amb nom, organisme, motiu, persona visitada i horari d'entrada i sortida.
- **Assignació de números d'expedient** que relacionin els serveis amb la resta de mòduls.

5.2. Arxiu i gestió de la informació

- **Persones.** Filiació completa segons document d'identitat, data i lloc de naixement, nacionalitat, adreça i històric d'adreces anteriors, telèfons, adreça electrònica i observacions.
- **Entitats, comerços i empreses.** Denominació i número d'identificació fiscal, tipus d'activitat o sector, dades completes dels titulars físics i jurídics, responsables, telèfons i adreça electrònica.
- **Vehicles.** Matrícula, número de bastidor, marca, model, color, país, tipus de combustible i dades completes del titular.
- **Animals.** Número de xip, tipus i raça, dades completes de la persona propietària, condició de potencialment perillós, vacunacions i assegurança de responsabilitat civil.
- **Nomenclàtor i georeferenciació viària.** Relació de vies i places del municipi, amb actualització automatitzada que assegurí la coherència de les dades. Les adreces i la distribució en barris del municipi les facilita la Corporació.
- **Gestió de dades relacionades.** Cerca i visualització automàtica de relacions entre persones, vehicles i entitats a partir de qualsevol informació introduïda al sistema, incloses adreces postals, adreces electròniques i números de telèfon.
- **Detecció i fusió de duplicats.** Localització i eliminació de registres duplicats de persones, vehicles i entitats, amb traspàs automàtic de la informació vinculada al registre correcte.
- **Cercador global únic.** Accés a tota la informació emmagatzemada per nom, cognoms o àlies, document acreditatiu, matrícula, marca o model de vehicle, número de telèfon, adreça postal o adreça electrònica, amb possibilitat d'afinar la cerca en el detall dels resultats.

5.3. Trànsit i mobilitat

- **Accidents.** Registre i gestió dels accidents amb número de registre automàtic, data d'anotació i data del fet, via o vies i detall del lloc, dades completes del vehicle o vehicles sinistrats, de la persona conductora, dels acompanyants i dels testimonis, identificadors

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

professionals dels agents actuant, definició de les unitats implicades, causes, variables, danys i descripció. Generació automàtica de l'informe tècnic de l'accident per a jutjats o companyies asseguradores, i relació amb els mòduls de persones, vehicles i entitats.

- **Croquis.** Eina de generació de croquis d'accident integrada en el propi programari.
- **Denúncies de trànsit.** Registre de les sancions imposades a vehicles, impressió de la butlleta de denúncia, i extracció d'estadístiques sobre quantitat i tipus d'infracció i sobre imports.
- **Servei de grua.** Registre dels serveis realitzats per la grua municipal i cobrament de taxes segons preu públic.
- **Dipòsit municipal de vehicles.** Entrada, custòdia i sortida de vehicles.
- **Vehicles abandonats.** Gestió administrativa completa, amb seguiment dels tràmits i control dels terminis, i plantilles per a la notificació als titulars, la confecció del decret per a la seva publicació al butlletí oficial i l'acta de destrucció del vehicle.
- **Talls i ocupacions de via pública.** Autorització i seguiment.
- **Guals.** Registre i control.

5.4. Policia administrativa

- **Actes administratives.** Emissió i seguiment, amb impressió des de dispositiu mòbil.
- **Objectes trobats.** Gestió de les troballes efectuades pel cos o lliurades per terceres persones, amb els documents de remissió, recollida i lliurament als titulars.
- **Gestió documental.** Registre d'entrada i sortida de documents interns amb numeració automàtica, i repositori documental estructurat en carpetes amb permisos diferenciats de consulta i descàrrega.
- **Taulell informatiu.** Sistema de notificació interna que mostri la informació rellevant de prefectura en iniciar sessió.

5.5. Policia judicial

- **Llibre-registre d'atestats.** Anotació de les diligències instruïdes en actuar com a policia judicial, amb dades de les persones implicades, identificadors professionals dels agents actuant i tipificació del fet agrupada en tres nivells de classificació. Cercador per número

d'atestat, data d'anotació, data i hora del fet, número de diligències, extracte del fet, via —amb possibilitat d'anotar vies de fora del municipi—, data de traspàs, destí del document, dades de persones, entitats i vehicles, agents actuants d'aquest i d'altres cossos, i tipificació. Geolocalització de cada intervenció, amb generació del mapa delinqüencial del període seleccionat.

- **Custòdia de persones detingudes.** Gestió del procés complet des de l'arribada a dependències fins al trasllat o la posada en llibertat, amb anotació de qualsevol incidència produïda durant la permanència, i amb els documents necessaris per a la gestió del dipòsit, entre els quals la lectura de drets, l'oferiment d'atenció mèdica i la relació d'objectes personals. Historial cronològic complet des de l'inici de la incidència.
- **Identificacions.** Registre de les identificacions practicades.
- **Citacions judicials i comunicacions oficials.** Gestió de citacions per a particulars i per a agents, creuada amb els mòduls de persones i de personal, amb seguiment des de l'inici fins a la finalització, identificació dels tràmits i destinataris, i registre del resultat positiu o negatiu del lliurament. Suport a altres comunicacions judicials, com ara comunicacions de sentències o indagacions de domicili, amb generació d'alertes de requeriments pendents sobre persones introduïdes al sistema, i plantilles de resposta automàtica a l'òrgan judicial.

5.6. Recursos humans

- **Personal.** Base de dades dels efectius amb data d'incorporació, graduació, secció i carrera professional; arxiu històric del personal que ja no es troba en actiu; i sistema d'alertes automàtiques davant la proximitat de la caducitat de permisos de conducció o de revisions necessàries per a la funció policial.
- **Llicències i absències.** Gestió de les llicències, permisos i absències de la plantilla, amb accés de cada agent a la consulta de les seves pròpies incidències i a la sol·licitud remota.
- **Quadrants de servei.** Confecció dels calendaris laborals amb generació automatitzada mitjançant programació de seqüències de períodes i torns repetitius, consulta pels agents i vinculació amb el mòdul de llicències i absències.
- **Canvis de torn.** Sol·licitud de canvis entre agents amb validació del comandament responsable i actualització automàtica del calendari.

- **Treballs extraordinaris.** Planificació, oferiment automàtic als agents al seu dispositiu mòbil de les ofertes de treballs extraordinaris programats, i repartiment del total d'hores en funció de disponibilitat i preferències.
- **Plusos i complements.** Recollida de les situacions específiques previstes per conveni — nocturnitat, festivitat, torns— amb configuració ajustable i càlcul automàtic de la variació en nòmina en funció dels dies treballats.
- **Control de serveis mínims.** Verificació de la cobertura mínima per torn.

5.7. Recursos materials

- **Armes.** Gestió integral de les armes reglamentàries, particulars dels agents, en dipòsit i per a pràctiques de tir, amb seguiment de les guies de cada arma en relació amb l'agent assignat, i llistats específics per a la remissió de dades a l'autoritat competent, anotació de pràctiques de tir, munició i exàmens psicotècnics.
- **Uniformitat i vestuari.** Registre del material lliurat als agents amb talles i fabricant, dates de lliurament i devolució, i incorporació del cost econòmic de cada element per a la previsió pressupostària i la determinació de taxes de reposició i desgast.
- **Vehicles policials.** Gestió i control intern de la flota.

5.8. Representació gràfica i geolocalització

- Geolocalització de les actuacions sobre cartografia digital.
- Visualització sobre mapa del municipi de serveis, accidents, incidències i actuacions.
- Delimitació i perimetratge territorial per a la gestió del territori d'actuació.
- Distribució d'intervencions sobre mapa per zones, barris o districtes, amb generació de mapes de calor, i possibilitat de seleccionar les dades tant de manera individual com per nivells d'informació fins a un màxim de tres.
- El mapa ha de permetre identificar i obrir immediatament el registre relacionat amb cada element representat.
- Posicionament de les unitats i els efectius en servei.

5.9. Telealarmes i teleassistència

Aquest mòdul constitueix requisit mínim del contracte.

- Recepció i gestió dels avisos de telealarma i teleassistència procedents de persones en situació de vulnerabilitat i d'establiments comercials adherits.
- Generació automàtica del servei policial a partir de l'avís rebut, amb visualització immediata a la sala de control.
- Registre i històric de les persones vulnerables associades al servei, amb telèfons de contacte de familiars i informació rellevant per a urgències mèdiques.

5.10. Administració i configuració del sistema

- Gestió de perfils i permisos en els termes de l'apartat 4.5.
- Parametrització de les taules mestres i dels catàlegs del sistema —tipus d'incidència, classificacions, categories de persones, vehicles, animals, objectes i entitats— amb possibilitat de crear-ne de noves.
- Traçabilitat d'usuaris en els termes de l'apartat 12.5.
- Personalització de la interfície amb l'escut i la denominació de la Policia Local de Palafolls.
- Configuració de plantilles documentals pel propi personal usuari, sense necessitat de programació ni intervenció de l'empresa contractista.

5.11. Portal de l'agent i històric unificat

- **Portal de l'agent.** Accés personalitzat de cada agent a la consulta de les seves actuacions, a les planificacions i serveis que l'afecten, al seu calendari laboral i a la gestió i consulta de les seves incidències laborals.
- **Històric unificat d'actuacions.** Consulta transversal de l'historial complet per persona, vehicle o entitat vinculada, amb correlació àgil de totes les dades relacionades d'interès policial.

5.12. Explotació de dades

- Eina de generació d'informes senzilla i intuïtiva, amb informes de propietari únic o compartits amb altres usuaris i possibilitat de generar plantilles.

- Editor de textos integrat a la pròpia aplicació que permeti crear i modificar les plantilles de documents, amb possibilitat d'incorporar-hi els camps de qualsevol mòdul del sistema, de manera que el document generat reculli automàticament les dades del registre seleccionat. L'edició de plantilles no pot requerir programació ni intervenció de l'empresa contractista. Aquesta exigència és conseqüència del requisit de l'apartat 4.4: la confecció i l'edició de documents no poden obligar la Corporació a adquirir cap llicència de programari addicional ni cap eina de tercers.
- Extracció de dades estadístiques detallades de tots els camps de tots els mòduls, amb filtres múltiples combinables per data, tipus, lloc, agent, dia de la setmana i horari.
- Confecció automàtica de gràfiques, estadístiques i llistats.
- Visualització dels resultats de l'explotació sobre la cartografia.
- Exportació de tots els llistats, des de la pantalla de previsualització, als formats de full de càlcul, processador de textos, HTML i PDF, sense que això comporti l'adquisició d'eines de tercers.
- L'empresa contractista ha de garantir la creació, modificació i adaptació dels llistats i de l'explotació estadística que la Policia Local necessiti durant la vigència del contracte, aportant-hi els mitjans humans i tècnics necessaris sense cost addicional.

5.13. Signatura electrònica de documents

- El sistema ha de permetre signar electrònicament els documents que genera, sense sortir de l'aplicació i sense haver-los d'exportar a cap eina externa.
- La solució s'ha d'integrar amb el servei de signatura electrònica de la Corporació, de manera que qualsevol document generat des de qualsevol mòdul es pugui trametre al servei, signar-lo i recuperar-lo signat. El document signat s'ha d'incorporar automàticament al registre des del qual es va generar.
- La integració ha de donar suport a la signatura manuscrita digitalitzada amb captura de les dades biomètriques de la rúbrica, per als documents que signa una persona interessada en presència de l'agent, i a la signatura de la persona funcionària actuant mitjançant certificat electrònic.
- La captura de la rúbrica s'ha de poder efectuar sobre les tauletes amb sistema operatiu Android, llapis actiu i captura de pressió de què ja disposa la Policia Local, sense que la Corporació hagi d'adquirir maquinari addicional.

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

- El document resultant ha de ser un fitxer PDF amb la signatura incorporada, verificable de manera autònoma, de manera que qualsevol modificació posterior en sigui detectable.
- Les dades biomètriques han de quedar xifrades dins del document signat. Ni la Corporació ni l'empresa contractista poden disposar de la clau de desxifratge, que només s'ha de poder emprar en un procediment pericial contradictori.
- La Corporació lliura la documentació tècnica de la interfície del seu servei de signatura a l'inici de la implantació i facilita un entorn de proves. La construcció de la integració és a càrrec de l'empresa contractista i queda inclosa en el preu del contracte.

6. APLICACIONS PER A DISPOSITIUS MÒBILS

6.1. Aplicació per als agents

Ha de permetre, com a mínim:

- Consulta de les dades del mòdul de serveis i dels mòduls de persones, entitats i vehicles.
- Gestió ràpida d'incidents amb captura de fotografies, vídeos i documents, i impressió de les dades del servei.
- Tramitació de denúncies de trànsit i d'ordenances municipals amb impressió de la butlleta mitjançant impressora portàtil.
- Consulta de vehicles i persones al registre de la Direcció General de Trànsit.
- **Captura i lectura automàtica de matrícules**, amb obtenció automàtica de les dades del vehicle, consulta de la seva situació administrativa i vinculació directa amb actuacions o expedients. En cas que el vehicle no es localitzi per matrícula, el sistema ha de permetre donar-lo d'alta manualment.
- Denúncia de vehicles per al servei de grua.
- Consulta del calendari laboral propi, de les citacions judicials pròpies i gestió de llicències i treballs extraordinaris.

6.2. Aplicació per a la ciutadania i els establiments comercials

Aplicació gratuïta per a la ciutadania i els establiments comercials del municipi, sense límit de descàrregues ni d'usuaris i sense cost addicional per a la Corporació. Ha de permetre, com a mínim:

- **Avís d'emergència mitjançant una sola acció**, amb geolocalització de la persona sol·licitant, integració immediata en el mòdul de serveis, avís als operadors de sala i registre automàtic de les dades de la persona sol·licitant.
- Avís d'emergència específic per a establiments comercials, amb les mateixes condicions.
- Registre de posicions i geolocalització de persones en situació de risc.
- Comunicació d'incidències de la via pública, amb indicació de la ubicació, descripció, imatges i selecció d'una categoria prèviament definida.
- Recepció de notificacions i d'informació d'interès públic emeses per la Corporació.
- Consulta per part de la persona usuària de l'estat de les incidències que ha comunicat.

6.3. Requisits comuns de distribució

Aplicació per als agents. Ha d'estar publicada i disponible per a descàrrega a Google Play per a sistema Android en el moment de presentar l'oferta. Els dispositius corporatius del cos són Android, de manera que aquesta és la plataforma que en condiciona l'ús.

Aplicació per a la ciutadania i els establiments comercials. Ha d'estar publicada i disponible per a descàrrega a Google Play per a sistema Android en el moment de presentar l'oferta.

Atès que aquesta aplicació no s'adreça a dispositius corporatius sinó als de la ciutadania, i que una part significativa de la població empra dispositius amb sistema operatiu iOS, l'empresa contractista assumeix l'obligació de publicar-la també a l'App Store d'Apple per a sistema iOS en un termini màxim de sis mesos des de la formalització del contracte. El compromís exprés d'acompliment d'aquesta obligació s'ha de fer constar a l'oferta, i el seu incompliment activa el règim de penalitats.

Aquesta configuració respon a la necessitat de garantir que el servei d'avís d'emergència arribi al conjunt de la ciutadania, sense impedir la concurrència d'operadors que en el moment de licitar encara no disposin de la versió per a iOS publicada.

Denominació. L'empresa licitadora ha d'indicar a la seva oferta la denominació exacta amb què les aplicacions figuren publicades, a efectes de la verificació prevista a l'annex.

Manteniment. L'empresa contractista ha de mantenir les aplicacions publicades i actualitzades durant tota la vigència del contracte, a cadascuna de les plataformes en què siguin exigibles.

Altres aplicacions client. Les aplicacions client que la solució inclogui per a altres plataformes, com ara escriptori Windows, queden compreses en la llicència i s'han de posar a disposició de la Corporació sense cost addicional ni límit de dispositius. No constitueixen requisit mínim ni la seva absència determina l'exclusió.

7. INTEGRACIONS

Les integracions que s'estableixen en aquest apartat constitueixen obligacions de resultat i s'han d'acreditar en funcionament efectiu. L'empresa contractista les ha de mantenir actualitzades durant tota la vigència del contracte.

Sistema	Prestació exigida
Plataforma de gestió tributària de la Diputació de Barcelona	Tramesa automatitzada de les denúncies de trànsit al sistema de tramitació, amb generació del codi per al pagament de la sanció i intercanvi segur d'informació sense processos manuals intermedis. La integració ha de ser mitjançant interfície de programació o servei web; no s'admeten càrregues en altres formats o tecnologies
Direcció General de Trànsit	Consulta de vehicles i persones, amb visualització en pantalla i impressió, disponible també des de l'aplicació mòbil dels agents. Integració mitjançant passarel·la, certificat digital de la Corporació o servei web
Xarxa de radiocomunicacions d'emergències de Catalunya	Geolocalització de les emissores del cos amb visualització en temps real sobre la cartografia del sistema
Altres cossos policials	Sistema d'adhesió voluntària que permeti compartir informació de vehicles

Sistema	Prestació exigida
	identificats amb altres policies locals i cossos de vigilància municipal
Servei de signatura electrònica de la Corporació	Tramesa dels documents generats pel sistema al servei de signatura de la Corporació i retorn del document signat, amb incorporació automàtica al registre d'origen. La integració ha de ser mitjançant interfície de programació o servei web, en els termes de l'apartat 5.13

A més, la solució ha de disposar d'una interfície de programació oberta de tipus REST, de connexió bidireccional per a la consulta i l'escriptura de dades, amb intercanvi en format JSON sobre canal xifrat i autenticació basada en testimonis, que permeti a la Corporació integrar el sistema amb aplicacions pròpies o de tercers. L'empresa licitadora ha d'aportar la relació dels serveis web de què disposa el programari, tots ells inclosos en el subministrament sense cost addicional i degudament actualitzats.

Les noves integracions que s'acordin durant la implantació han de quedar degudament definides dins de l'objecte del contracte i no poden suposar una ampliació substancial de les prestacions.

7.1. Interoperabilitat amb el gestor d'expedients corporatiu

La Corporació té previst substituir el seu gestor d'expedients corporatiu durant la vigència d'aquest contracte. En conseqüència, la integració amb el gestor d'expedients no constitueix objecte d'aquest contracte ni requisit mínim d'aquest plec: el seu abast i les seves condicions s'han de definir en relació amb el sistema que resulti adjudicat en aquella licitació, i no amb el sistema actualment en ús.

El que sí que constitueix requisit mínim és que la solució conservi la capacitat tècnica d'integrar-s'hi en el futur, de manera que la Corporació no quedi condicionada per la solució policial en el moment de substituir el gestor d'expedients:

- Interfície de programació oberta i documentada, en els termes de l'apartat anterior, que exposi les entitats necessàries per a l'intercanvi de registre, expedients, tercers i nomenclàtor viari.

- Lliurament de la documentació tècnica completa de la interfície a l'inici del contracte, i actualització cada vegada que se'n modifiquin les operacions disponibles.
- Obligació de col·laborar, sense cost addicional i durant tota la vigència del contracte, en les tasques d'anàlisi i de proves que la Corporació requereixi per a la integració amb el gestor d'expedients que implantí, i d'atendre les peticions tècniques vinculades en un termini màxim de quinze dies hàbils.

La construcció i la posada en servei de la integració, quan escaigui, seran objecte de determinació en l'expedient de contractació del nou gestor d'expedients.

8. IMPLANTACIÓ, MIGRACIÓ I POSADA EN SERVEI

8.1. Pla de projecte

L'empresa contractista ha de presentar, en el termini de deu dies hàbils des de la formalització del contracte, un pla de projecte detallat que inclogui la metodologia, la planificació de les tasques amb cronograma, les fases i fites previstes, els processos de verificació i el perfil de l'equip assignat. El pla ha de ser validat per la persona responsable del contracte.

L'empresa contractista ha de reestructurar la planificació d'acord amb les prioritats i especificacions que estableixi el personal tècnic de la Corporació.

8.2. Migració de dades

L'empresa contractista ha de disposar d'eines i procediments per a la migració de les dades des del sistema actual, i n'ha d'assumir íntegrament el cost.

- La migració ha d'abastar la totalitat de les dades, metadades i documents associats custodiats pel sistema actual des de l'1 de gener de 2023, sense pèrdua d'informació ni de les relacions entre registres.
- El pla de projecte ha de detallar les fases del procés de migració, les activitats de cada fase, els recursos assignats amb indicació del perfil professional, i els processos de verificació que s'executaran per comprovar la fiabilitat i la integritat de la migració.
- La verificació de la migració s'ha de documentar i lliurar a la persona responsable del contracte, i és condició per a la signatura de l'acta de recepció.

8.3. Termini i continuïtat del servei

L'acta d'inici se signa immediatament després de la formalització del contracte, i el desplegament inicial, la migració de les dades, la configuració i la posada en marxa s'han de completar en un termini màxim de trenta dies hàbils comptadors des d'aquella data, condicionat a la disponibilitat de dades, accessos i validacions per part de la Corporació.

Continuïtat del servei policial. La plataforma actualment en ús deixa d'estar emparada per contracte el 31 de desembre de 2026. En conseqüència, la implantació i la migració s'han d'executar de manera que la plataforma objecte d'aquest contracte estigui plenament operativa el primer dia de prestació del servei, sense interrupció de la capacitat del cos per registrar i consultar informació policial.

A aquest efecte, l'empresa contractista ha de preveure al pla de projecte:

- L'execució de la implantació i de la migració en el període comprès entre la formalització del contracte i l'inici de la prestació.
- Una fase de funcionament en paral·lel amb el sistema anterior, si el calendari ho permet, o un procediment de commutació que garanteixi l'accés continuat a la informació.
- Un procediment de contingència aplicable si la migració no es completés en el termini previst, que asseguri en tot cas la disponibilitat d'una configuració mínima operativa per al registre d'actuacions des del primer dia de prestació.

Si la data de formalització no permetés completar la implantació abans de l'inici de la prestació, l'empresa contractista ho ha de comunicar de manera immediata a la persona responsable del contracte i activar el procediment de contingència.

Aquest termini és susceptible de reducció com a criteri d'adjudicació, en els termes del plec de clàusules administratives particulars.

8.4. Recepció de la plataforma

La conformitat amb la implantació no s'atorga per la mera posada en marxa: requereix una validació funcional documentada de la plataforma implantada, executada sobre les dades reals migrades i amb participació del personal usuari.

Procediment de validació. Un cop l'empresa contractista comuniqui la finalització de la implantació i de la migració, la persona responsable del contracte, amb l'assistència de la unitat tècnica i de personal designat per la Prefectura, executa:

3. **El protocol de verificació funcional** que consta com a annex d'aquest plec, aplicat ara sobre l'entorn de producció de la Corporació i sobre les dades migrades, i no sobre dades de prova.
4. La verificació de la integritat de la migració, contrastant volums de registres per mòdul, integritat de les relacions entre registres i recuperabilitat dels documents annexats, segons els processos de verificació que el pla de projecte hagi previst.
5. La comprovació dels compromisos que hagin obtingut puntuació en els criteris d'adjudicació, que en aquest moment ja han de ser efectius.
6. La verificació de l'execució del pla de formació inicial, amb les llistes d'assistència i el lliurament dels manuals.

Resultat. De la validació se n'aixeca acta, que ha de recollir el resultat de cada prova executada, les incidències detectades i, si escau, el termini d'esmena. L'acta s'incorpora a l'expedient.

- Si el resultat és conforme, es signa l'acta de recepció.
- Si es detecten incidències, l'empresa contractista disposa d'un termini d'esmena que fixarà l'acta, i la validació es repeteix sobre els punts afectats. No es signa l'acta de recepció fins que totes les incidències quedin resoltes.

Efecte econòmic. La signatura de l'acta de recepció és condició per a l'abonament de la línia d'implantació, migració i formació inicial. Fins que no es signi, aquesta línia no es factura.

Exigibilitat dels nivells de servei. Els nivells de servei de l'apartat 11 i el règim de penalitats associat són exigibles a partir de la signatura de l'acta de recepció. La durada del contracte es regeix pel que estableixin l'informe de necessitat i el Plec de clàusules administratives particulars, i no queda alterada per aquest apartat.

9. FORMACIÓ

9.1. Formació inicial

L'empresa contractista ha d'impartir un mínim de cinquanta (50) hores de formació inicial abans de la posada en marxa, en el lloc que determini la Corporació i dins de l'horari comprès entre les 8.00 i les 20.00 hores de dilluns a divendres, tenint en compte el règim de torns del cos.

La formació ha de cobrir, com a mínim, els nivells següents:

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

- Accés i consulta bàsica de dades.
- Introducció de dades als mòduls de serveis, atestats i accidents.
- Explotació de dades estadístiques.
- Administració del sistema per al personal tècnic responsable.

L'empresa contractista ha de lliurar la documentació i els manuals d'usuari i d'administració en format digital i en català, i assumir totes les despeses derivades de les jornades, incloses dietes i desplaçaments.

9.2. Formació continuada

Durant tota la vigència del contracte, l'empresa contractista ha de programar com a mínim dos cursos anuals, un adreçat al personal administrador del sistema i un altre al conjunt de persones usuàries, per explicar les novetats de la plataforma i repassar les funcionalitats existents.

Ha de mantenir a més, dins del propi sistema, un mòdul de formació continuada accessible en qualsevol moment, amb documentació, vídeos i materials en format d'aprenentatge autònom.

9.3. Formació per a incorporacions posteriors

L'empresa contractista ha de garantir, sense cost addicional i durant tota la vigència del contracte, la formació del personal que s'incorpori al cos amb posterioritat a la implantació. Aquesta formació s'ha de prestar en un termini màxim de trenta dies naturals des de la sol·licitud de la Corporació, i és independent dels dos cursos anuals de l'apartat 9.2.

10. SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT

10.1. Horari i canals

- **Horari ordinari de suport:** de dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 hores, de manera ininterrompuda.
- **Atenció fora d'horari ordinari:** servei permanent per a incidències crítiques, els 365 dies de l'any.

- **Canals:** telèfon sense tarifació addicional —no s'admeten numeracions amb cost afegit per a la persona que truca—, correu electrònic i sistema de missatgeria en línia integrat a la pròpia aplicació que permeti, a més, l'accés remot assistit a l'equip.
- L'empresa contractista ha de facilitar un telèfon específic per a la comunicació d'incidències greus i crítiques.
- El suport s'ha de prestar en català.
- El suport s'ha d'estructurar en una primera línia d'atenció per a qüestions genèriques i una segona línia especialitzada a la qual es deriven les incidències que ho requereixin.

10.2. Classificació d'incidències i temps de resposta i resolució

Grau	Definició	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Crítica	El servei no està disponible o no pot ser utilitzat, o hi ha un deteriorament crític del funcionament normal. Afecta la totalitat de les persones usuàries o impedeix l'accés al sistema	1 hora	4 hores
Greu	El servei està significativament compromès. Pèrdua total o parcial de funcionalitats crítiques per a tots o alguns usuaris, incloent-hi serveis que operen en caps de setmana i festius	4 hores	8 hores

Grau	Definició	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució
Lleu	Incidència menor que afecta un usuari aïllat o una funcionalitat no crítica, sense impacte significatiu sobre el conjunt del servei	8 hores	4 dies hàbils

- El temps de resposta es computa des de la notificació de la incidència fins al primer contacte efectiu del servei de suport.
- **La classificació final de la incidència correspon a la Corporació**, en funció de l'impacte real detectat.
- Les peticions de millora o evolutives que no tinguin la consideració d'incidència es gestionen fora d'aquests nivells de servei, d'acord amb la planificació acordada entre les parts.

Aquests temps són susceptibles de reducció com a criteri d'adjudicació, en els termes del plec de clàusules administratives particulars.

10.3. Manteniment

L'empresa contractista ha de prestar, sense cost addicional i durant tota la vigència del contracte:

- **Manteniment correctiu:** correcció dels errors i defectes del programari detectats en explotació, inclosa la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- **Manteniment preventiu:** actuacions destinades a garantir l'estabilitat i el rendiment del sistema.
- **Manteniment evolutiu:** incorporació de noves versions, actualitzacions i millores funcionals, i les modificacions i adaptacions derivades de canvis legislatius, dins d'un termini que no afecti la gestió ni els interessos de la Corporació.

- **Manteniment perfectiu:** millora de la qualitat interna de l'aplicació, optimització del rendiment i de l'eficiència.

Les noves funcionalitats resultants del manteniment evolutiu han d'estar disponibles amb anterioritat a la seva data d'entrada en vigor, per tal que les persones usuàries puguin adquirir-ne la formació necessària. Tota modificació derivada del manteniment evolutiu ha de ser objecte d'avís previ.

Els treballs de manteniment programat s'han de realitzar en la franja horària compresa entre les 0.00 i les 7.00 hores, i s'han de comunicar a la Policia Local amb una antelació mínima de 48 hores.

11. NIVELLS DE SERVEI

11.1. Disponibilitat

El servei ha d'estar disponible les 24 hores del dia tots els dies de l'any, fora del temps dedicat al manteniment programat.

El nivell de disponibilitat compromès ha de ser superior al 98 % en la franja horària de 6.00 a 22.00 hores i superior al 95 % per a la resta d'hores.

La disponibilitat es calcula segons la fórmula següent:

$$\text{Disponibilitat} = (\text{Hores de servei compromeses} - \text{Hores de caiguda del servei}) \div \text{Hores de servei compromeses} \times 100$$

Aquests percentatges són susceptibles d'increment com a criteri d'adjudicació, en els termes del plec de clàusules administratives particulars.

11.2. Temps de resposta dels processos

S'estableix un barem màxim de temps a primer byte per al document principal, referit als processos amb resposta que executen les persones usuàries:

Valoració	Temps a primer byte
Excel·lent	Inferior a 100 ms
Notable	Al voltant de 200 ms
Acceptable	Al voltant de 500 ms

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

Valoració	Temps a primer byte
Insuficient	Superior a 1.000 ms

En cas que la mesura resulti insuficient, l'empresa contractista disposa d'un termini d'una setmana per solucionar-ho, mitjançant millora del codi o actualització de les característiques del servidor. Aquests costos no es repercuteixen a la Corporació, per entendre's compresos en el correcte funcionament de l'aplicació.

11.3. Informes de nivell de servei

A principi de cada mes, l'empresa contractista ha de lliurar a la persona responsable del contracte:

- Informe de les incidències produïdes durant el mes anterior, amb la seva classificació, els temps de resposta i de resolució i l'estat.
- Informe del nivell de disponibilitat del servei durant el mes anterior, amb detall per a cada dia del mes i per a les franges horàries de 6.00 a 22.00 hores i de 22.00 a 6.00 hores.

11.4. Penalitats per incompliment dels nivells de servei

Les penalitats s'apliquen mensualment sobre el cost dels serveis facturats, mitjançant l'aplicació d'un percentatge de descompte. No es computen les incidències la responsabilitat de les quals no sigui directament atribuïble a l'empresa contractista, prèvia justificació.

Per incompliment dels temps de resolució d'incidències:

Grau	Penalitat
Greu	Un cop superat el temps màxim de resolució, el percentatge de descompte serà el doble dels dies en què la incidència no estigui resolta
Lleu	Un cop superat el temps màxim de resolució, el percentatge de descompte serà igual als dies en què la incidència no estigui resolta

Per incompliment del nivell de disponibilitat:

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

Franja horària	Disponibilitat mitjana mensual	Penalitat
De 6.00 a 22.00 h	Inferior al 98 %	El doble de la diferència entre el 98 % i la disponibilitat mitjana mensual
De 6.00 a 22.00 h	Inferior al 50 %	100 %
De 22.00 a 6.00 h	Inferior al 95 %	La diferència entre el 95 % i la disponibilitat mitjana mensual

Per incompliment dels temps de resposta dels processos: després de dos mesos consecutius en què la mitjana aritmètica dels mesuraments superi els temps màxims esperats sense que l'empresa contractista hagi dut a terme cap acció correctora, s'aplicarà un descompte del 10 % sobre el cost mensual dels serveis a partir del tercer mes i fins que se solucioni.

El règim general de penalitats i els seus límits són els que estableix el plec de clàusules administratives particulars.

12. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

12.1. Esquema Nacional de Seguretat

Els sistemes d'informació que donen suport al servei objecte d'aquest contracte han de disposar de certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat de categoria ALTA, en vigor i emesa per entitat de certificació acreditada.

Aquest requisit constitueix una prescripció tècnica de l'objecte del contracte i no un criteri de solvència de l'empresa licitadora: el que s'exigeix és una característica del sistema que se subministra. La certificació s'aporta com a documentació acreditativa del compliment d'aquest plec, en els termes de l'apartat 17, i el seu incompliment determina l'exclusió de l'oferta.

L'empresa contractista ha d'implementar i mantenir durant tota la vigència del contracte les mesures de seguretat corresponents a aquesta categoria, d'acord amb el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

La categorització del sistema en categoria alta es motiva a l'informe tècnic que consta a l'expedient, atesa la naturalesa de la informació tractada.

12.2. Vigilància de seguretat i gestió d'incidents

El servei ha d'estar sotmès a vigilància contínua de seguretat prestada per un centre d'operacions de ciberseguretat, propi o contractat, amb capacitat de detecció, anàlisi i resposta davant d'incidents que afectin els sistemes que donen suport al servei.

L'empresa licitadora ha d'acreditar, com a documentació de compliment d'aquest plec:

- L'existència del centre d'operacions de ciberseguretat que vigila els sistemes, la seva cobertura horària i els mitjans de detecció de què disposa.
- El procediment formal de gestió d'incidents de seguretat, amb classificació per criticitat, terminis de resposta i canal de comunicació directe amb la Corporació.
- El compromís de comunicar a la Corporació, sense dilacions indegudes, qualsevol incident de seguretat que afecti els sistemes que donen suport al servei, amb la informació necessària per qualificar-lo, i de col·laborar en la notificació que la Corporació hagi d'efectuar al CCN-CERT com a equip de resposta competent en l'àmbit de l'Esquema Nacional de Seguretat. L'obligació de notificació correspon a la Corporació com a entitat responsable del sistema; la del contractista és comunicar i col·laborar.
- El compromís de col·laborar amb els serveis i les eines de vigilància de la seguretat als quals la Corporació s'adhereixi durant la vigència del contracte, facilitant-hi la informació i els accessos tècnics necessaris.

Aquestes exigències es configuren com a prescripcions tècniques del servei que es presta, en els termes de l'article 126 LCSP. No s'exigeix la pertinença de l'empresa a cap xarxa, associació o agrupació determinada, exigència que constituiria un requisit de capacitat de l'operador econòmic incompatible amb l'exempció de l'article 159.6.b LCSP i amb els principis de l'article 132 LCSP.

12.3. Ubicació de les dades i subcontractistes

- Els servidors on s'allotgin les dades, així com les còpies de seguretat i els sistemes de recuperació, han d'estar ubicats dins del territori de la Unió Europea.

- L'empresa contractista ha de declarar la relació de subcontractistes que tractaran dades, segons consta a l'apartat 8è. De la clàusula 40ena. del plec de clàusules administratives particulars.
- El període mínim de retenció de les còpies de seguretat és de trenta dies.

12.4. Control d'accés i identitats

- Configuració d'accés condicional que permeti restringir l'accés per adreces IP específiques i per zones geogràfiques.
- Política de contrasenya robusta, amb longitud mínima de vuit caràcters i exigència de majúscules, xifres i símbols.
- Gestió de contrasenyes automatitzada en règim d'autoservei i forçament del canvi com a mínim un cop l'any.
- Autenticació de doble factor configurable, mitjançant enviament d'un codi d'un sol ús per correu electrònic o mitjà alternatiu.
- Gestió de rols granular amb aplicació del principi de mínim privilegi.
- Bloqueig d'accés per intents fallits.

12.5. Traçabilitat, auditoria i integritat

- **Registre d'activitat de les persones usuàries**, amb traçabilitat completa de les accions tant d'edició com de consulta de dades. S'han de registrar de manera específica les eliminacions de registres, per tal que el sistema doni traçabilitat en cas d'investigació de qualsevol conflicte.
- Registre d'activitat del personal administrador de la plataforma, amb detecció d'activitat sospitosa o no autoritzada.
- Tots els registres d'activitat han d'estar protegits contra la manipulació, amb un període de retenció mínim de dos anys i possibilitat d'exportació.
- Per garantir la integritat de les dades sensibles, singularment a efectes d'aportació documental en procediments judicials, el sistema ha d'aplicar signatura criptogràfica als registres incorporats a la base de dades.

- Els requisits d'aquest apartat s'apliquen igualment als accessos del personal de l'empresa contractista, que s'han de limitar exclusivament a les funcions necessàries per a la prestació del servei.
- Quan el sistema generi documents electrònics de manera automàtica i la Corporació requereixi el segellat electrònic, l'empresa contractista ha d'integrar l'ús del certificat de segell electrònic que aquesta li faciliti.

12.6. Protecció de les comunicacions i de l'aplicació

- Totes les comunicacions entre la plataforma i altres dispositius o plataformes de tercers s'han d'efectuar mitjançant connexions segures amb protocols xifrats i certificats digitals.
- Separació lògica entre clients.
- Segregació dels entorns de producció, prova i desenvolupament.
- Escanejos periòdics de vulnerabilitats, gestió de pedaços de seguretat i validació d'entrada de dades.
- Mesures de protecció davant d'atacs, incloent-hi tallafocs d'aplicació i sistemes de mitigació de denegació de servei.
- Procediment formal documentat de gestió d'incidents de seguretat, amb notificació a la Corporació sense dilacions indegudes, canal de comunicació directe i pla de recuperació davant de desastres.

13. PROPIETAT DE LES DADES I PLA DE SORTIDA

13.1. Propietat

Les dades tractades en execució d'aquest contracte són propietat de l'Ajuntament de Palafolls en tot cas.

L'empresa licitadora ha de garantir la disponibilitat del codi font dels serveis a prestar per part de la Corporació en el cas que es produïssin circumstàncies que impedissin a l'empresa contractista continuar prestant-ne el manteniment.

13.2. Exportació de dades durant la vigència

La Corporació pot sol·licitar en qualsevol moment, sense cost addicional:

- Una còpia completa de les dades en format de base de dades relacional estàndard, interoperable i documentat.
- L'exportació d'una o més taules del sistema en format CSV, JSON o equivalent.

Aquestes còpies s'han de facilitar en un termini màxim de quinze dies hàbils des de la petició.

13.3. Pla de sortida

A la finalització del contracte, per qualsevol causa, o en cas de resolució anticipada, l'empresa contractista ha de garantir:

a) Exportació de dades - Exportació de la totalitat de les dades, metadades i documents associats, sense pèrdua d'informació. - Lliurament en formats estàndard, oberts i reutilitzables, d'acord amb l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les seves normes tècniques. - Definició de l'estructura de dades necessària per a la seva correcta interpretació. - Lliurament d'una primera còpia tres mesos abans de la finalització del contracte, per efectuar proves de migració al sistema successor, i de la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència. - Manteniment de l'accés a les dades durant un període mínim de seixanta dies després de la finalització, mitjançant un mecanisme operable per personal no especialitzat en l'àmbit de les tecnologies de la informació.

b) Assistència en la transició - Suport tècnic per a la migració de les dades cap a un altre sistema. - Documentació tècnica suficient per facilitar la reutilització de la informació.

c) Eliminació segura - Eliminació completa de totes les dades de la Corporació un cop finalitzat el procés de migració, incloent-hi les dades en producció, les còpies de seguretat i els sistemes de recuperació, mitjançant mecanismes d'eliminació segura conforme a estàndards reconeguts.

d) Certificació - Emissió d'un certificat formal d'eliminació de dades, amb indicació de la data i concreció de l'abast.

e) Conservació legal - En cas que existeixin obligacions legals de conservació, aquestes han de ser degudament justificades i limitades en el temps.

L'empresa licitadora ha de descriure a la seva oferta el procediment del pla de sortida, amb terminis, formats d'exportació i mecanismes d'eliminació.

14. SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable que actuï com a interlocutor únic, encarregada de la gestió de l'execució i de garantir la qualitat de la prestació.

Les persones responsables s'han de reunir amb una periodicitat mínima semestral, i sempre que qualsevol de les parts ho sol·liciti de manera justificada. De cada reunió se n'ha d'aixecar acta amb els temes tractats i els acords adoptats.

El seguiment i el control del compliment dels requeriments tècnics s'efectua de la manera següent:

Àmbit	Mecanisme de control
Implantació, migració i integracions	Validació del pla de projecte, proves funcionals i d'integració, verificació documentada de la migració i signatura de l'acta de recepció
Disponibilitat del servei	Revisió dels informes mensuals de nivell de servei
Suport tècnic i manteniment	Revisió periòdica dels registres de la plataforma de gestió d'incidències i verificació del compliment dels temps compromesos
Seguretat i protecció de dades	Aportació de la certificació ENS i de la documentació acreditativa a l'inici del contracte, amb seguiment continuat i possibilitat de requerir evidències o auditories
Formació	Verificació de l'execució del pla de formació amb llistes d'assistència i lliurament de la documentació
Qualitat percebuda	Enquesta anual de satisfacció al conjunt de persones usuàries, amb contingut i destinataris definits per la Corporació i

PLAÇA MAJOR, 11 ♦ 08389 PALAFOLLS (BARCELONA)

TELÈFON 93 7620043 ♦ TELEFAX 93 7652211 ♦ E-MAIL palafolls@palafolls.cat

Àmbit	Mecanisme de control
	lliurament dels resultats en format de dades obertes

Reunions i sessions presencials s'han de realitzar a les dependències de l'Ajuntament o de la seva Policia Local.

15. VERIFICACIÓ DEL COMPLIMENT DELS REQUISITS MÍNIMS

La comprovació que les ofertes s'ajusten als requisits mínims d'aquest plec s'efectua en dues fases successives i complementàries.

En totes dues fases l'òrgan de contractació compta amb l'assistència d'una unitat tècnica, integrada per personal de l'Àrea de Noves Tecnologies i de la Prefectura de la Policia Local, de conformitat amb l'article 159.6.d LCSP.

15.1. Primera fase — Verificació documental en el moment de l'admissió

Un cop obertes les ofertes, la unitat tècnica verifica documentalment que cadascuna acredita el compliment de la totalitat dels requisits mínims d'aquest plec, contrastant la declaració de compliment que exigeix el punt 1 de l'apartat 17 contra les prescripcions dels apartats 4 a 14.

D'aquesta verificació se n'emet un informe tècnic de compliment de requisits mínims, que es trameta a l'òrgan de contractació i s'incorpora a l'expedient. L'informe recull, requisit per requisit i per a cada oferta, si el compliment queda o no acreditat, amb la motivació corresponent.

L'oferta que no acrediti el compliment d'algun requisit mínim, o que ometi la declaració o la documentació que exigeix l'apartat 17, queda exclosa en aquesta fase, sense que arribi a la fase de demostració.

15.2. Segona fase — Demostració funcional

L'empresa que, superada la primera fase, hagi obtingut la major puntuació total d'acord amb els criteris d'adjudicació ha de realitzar una demostració pràctica del funcionament del programari ofert, presencialment o telemàticament, amb una antelació mínima de tres dies hàbils, que ha d'abastar el funcionament real del sistema tant en entorn web com en les aplicacions mòbils.

Aquesta demostració té caràcter exclusivament verificatiu: no constitueix criteri d'adjudicació, no comporta cap modificació de la puntuació obtinguda i no permet aportar documentació nova ni esmenar l'oferta presentada. La seva finalitat és comprovar que allò que l'empresa ha declarat a la primera fase existeix realment i es troba operatiu.

La demostració s'executa d'acord amb el protocol de verificació funcional que consta com a annex d'aquest plec, en el qual cada prova està referenciada a la clàusula concreta que verifica. La unitat tècnica aixeca acta del resultat de cada prova.

Si de la demostració resulta que l'empresa no compleix algun dels requisits mínims d'aquest plec, la seva oferta serà excloua i es requerirà l'empresa següent per ordre de classificació, que haurà de sotmetre's a la mateixa demostració.

16. CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA

L'empresa licitadora ha d'incorporar a la seva oferta, com a documentació acreditativa del compliment dels requisits mínims:

1. **Declaració de compliment dels requisits mínims**, presentada en format de taula i referenciada clàusula per clàusula als apartats 4 a 14 d'aquest plec. Per a cada requisit cal indicar si es compleix i el mòdul, la funcionalitat o el mitjà de la solució oferta que hi dona resposta. Aquesta declaració és el document sobre el qual s'efectua la verificació documental de l'apartat 16.1, i la seva omissió o la seva presentació incompleta determina l'exclusió de l'oferta.
2. **Denominació exacta** amb què les aplicacions mòbils figuren publicades a Google Play i, si escau, a l'App Store d'Apple, i compromís exprés de publicació de l'aplicació de ciutadania per a sistema iOS en el termini de l'apartat 6.3.
3. **Certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat de categoria alta**, en vigor, referida als sistemes d'informació que donen suport al servei ofert. S'aporta com a acreditació del compliment de la prescripció tècnica de l'apartat 12.1, no com a acreditació de solvència.
4. **Relació de subencarregats del tractament** i de la seva ubicació.
5. **Documentació de la vigilància de seguretat** exigida a l'apartat 12.2: centre d'operacions de ciberseguretat que vigila els sistemes amb la seva cobertura horària, procediment de gestió d'incidents, i compromís de notificació al CCN-CERT i d'integració amb els serveis de vigilància del Centre Criptològic Nacional.

6. **Documentació tècnica de la interfície de programació**, amb la relació d'entitats i operacions disponibles, en els termes de l'apartat 7.1.
7. **Descripció de la integració amb el servei de signatura electrònica de la Corporació**, amb indicació del mecanisme tècnic emprat, del format del document resultant i del tractament que rep la informació biomètrica, en els termes de l'apartat 5.13.
8. **Relació dels serveis web** de què disposa el programari.
9. **Descripció del procediment del pla de sortida**, amb terminis, formats d'exportació i mecanismes d'eliminació.

L'absència de qualsevol dels documents 1 a 9 impedeix acreditar el compliment dels requisits mínims i determina l'exclusió de l'oferta.

ANNEX DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES PARTICULARS.

PROTOCOL DE VERIFICACIÓ FUNCIONAL

(consta en un fitxer independent el qual acompanya al present plec)

Signat electrònicament a la data que consta a l'encapçalament.