Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 1 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Ajuntament de
Santa Maria de Palautordera

Expedient: X2024000624

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació mixta del subministrament del programari DRAG, sistema informàtic de gestió policial, en modalitat SaaS, així com el servei d'assistència tècnica i suport i formació a l'usuari i renovació de les llicències d'aquest programari per a la Policia Local de Santa Maria de Palautordera mitjançant procediment negociat sense publicitat

Clàusula 1.- Responsable del contracte

La direcció i supervisió del contracte anirà a càrrec de la persona que ostenti el càrrec d'Inspector cap de la Policia Local, que dictarà les instruccions necessàries a l'entitat per a la normal i eficaç realització del contracte i en supervisarà el compliment de les prestacions contractades.

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del contracte per a la coordinació que sigui el portaveu o enllaç amb la persona responsable de l'ajuntament i les relacions amb el personal de l'Ajuntament, amb capacitat de decisió per dur a terme correctament la prestació del contracte i per resoldre qualsevol eventualitat que es presenti, al marge de les que realitzi amb el personal designat per dur a terme l'objecte del contracte.

Clàusula 2.- Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és el subministrament de llicències del programari DRAG per a la Policia Local, en modalitat SaaS, així com la renovació d'aquelles llicències que ja estan instal·lades als seus terminals, i el servei de manteniment del programari DRAG, assistència tècnica, suport i formació a l'usuari del sistema informàtic per a la gestió de cossos de Policia "DRAG", així com l'actualització a noves versions, adaptació als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte, suport i formació, i implementació de noves funcionalitats d'acord amb les característiques i condicions assenyalades en el present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.

Com consta a la memòria justificativa, l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera no exerceix l'activitat de desenvolupament d'un programari específic de gestió per a la Policia Local que cobreixi necessitats com ara:

- Un sistema únic per a la gestió administrativa i operativa, que eviti duplicitats de dades.
- Mobilitat total dels agents amb accés segur a la informació en temps real.
- Control centralitzat des de la prefectura, amb seguiment d'incidències, vehicles i patrulles.
- Connexió directa amb impressores tèrmiques per emetre denúncies, atestats i documents sense retorn a dependències.
- Croquis i informes gràfics sobre cartografia urbana i entorns GIS.
- Interoperabilitat amb la DGT, jutjats, Mossos d'Esquadra i altres cossos o serveis municipals.
- Compliment estricte del RGPD i de l'Esquema Nacional de Seguretat.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 2 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Ajuntament de
Santa Maria de Palautordera

L'ajuntament tampoc no disposa de recursos tècnics ni humans suficients ni adequats per cobrir les necessitats descrites ja que aquest conjunt de necessitats requereix d'una plataforma amb alta integració funcional, total compatibilitat amb els sistemes municipals existents i capacitat d'adaptació immediata sense necessitat de desenvolupaments addicionals.

En aquest context, la Policia Local de Santa Maria de Palautordera posa de manifest la necessitat de disposar de llicències del programa DRAG, desenvolupat per ECITYCLIC ESPUBLICO, SLU, una eina de gestió integral que coordina actuacions policials, gestió administrativa, control d'efectius, denúncies, informes i comunicació interna en un entorn web modular i plenament segur, tal com queda justificat a la memòria tècnica.

La prestació objecte d'aquest contracte es realitzarà amb l'abast i conforme a les condicions fixades en aquest plec de prescripcions tècniques, en el plec de clàusules administratives particulars i la resta de disposicions legals aplicables.

Clàusula 3.- Lots del contracte

D'acord amb la previsió de l'article 99.3 LCSP, no és adient dividir l'objecte del contracte en lots, tal com queda justificat en la memòria justificativa emesa pel tècnic.

Clàusula 4.- Termini d'execució del contracte

El termini d'execució del contracte tindrà una durada total de 4 anys, a comptar des de la data de formalització del contracte o a la data que consti en el document contractual.

Clàusula 5.- Annexes al contracte

En cas que es produeixin canvis tecnològics de gestió o de qualsevol altra índole que poguessin afectar notablement les prestacions del contracte, el licitador haurà d'adaptar el programari i implementar els canvis oportuns per a la correcta execució de l'objecte d'aquest contracte d'acord amb aquest plec de prescripcions tècniques.

Clàusula 6.- Prescripcions reglamentàries a complir

Dins de l'àmbit del present contracte, els són d'aplicació la legislació següent:

- Llei Orgànica 3/2018, de 5 desembre, de Protecció de Dades Personals i garanties dels drets digitals.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell 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.
- Llei Orgànica 7/2021 de 26 de maig de protecció de dades personals tractades per a fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penal.
- Llei 4/2003, de 7 d'abril d'ordenació del sistema de Seguretat Pública de Catalunya

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 3 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Cal indicar que la Llei Orgànica 7/2021, de 26 de maig, de protecció de dades personals tractades per a fins de prevenció, detecció, investigació i enjudiciament d'infraccions penals i d'execució de sancions penal és la norma clau que regula el tractament de dades personals per part de les autoritats competents (entre elles, les forces i cossos de seguretat) amb finalitats penals: prevenció, investigació, persecució dels delictes i execució de les penes.

Aquesta llei transposa la Directiva (UE) 2016/680, que està pensada precisament per al tractament de dades personals gestionades per autoritats policials o judicials.

Defineix principis propis del tractament, obligacions específiques, terminis de conservació de les dades, deures de col·laboració, etc.

Per exemple, estableix un termini màxim de conservació de les dades, però també l'obligació per al responsable (l'autoritat) de revisar periòdicament si aquestes dades han de continuar essent conservades.

També regula tractaments de dades sensibles com les dades biomètriques (empremtes, imatge facial) quan s'utilitzen per identificar persones en l'àmbit penal.

Seran d'aplicació, en el seu cas, com a supletòries i complementàries de les contingudes en aquest plec, les disposicions concordants, sempre que no modifiquin ni s'oposin a allò que s'especifica en aquest plec. En el cas de contradicció prevaldrà la de rang jurídic major i la més moderna sobre la més antiga.

El contractista està obligat al compliment de totes les instruccions, plecs o normes de tota índole promulgades per l'administració, que tinguin aplicació a les feines que s'han de fer, tant si són descrites a la clàusula 7 com si no hi estan desglossades, quedant a decisió del contractista resoldre qualsevol discrepància que pugui haver respecte al que disposa aquest plec.

També seran d'aplicació totes aquelles normes que es puguin aprovar i incorporar a l'organització municipal, les quals s'annexaran al present plec de prescripcions tècniques.

Clàusula 7.- Àmbit de la prestació

1. Descripció i característiques del servei de manteniment

L'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera utilitza el programari de gestió policial DRAG des de l'any 2015. Aquest contracte de manteniment conservarà totes les llicències adquirides del programari DRAG i incorporarà també les llicències afegides que siguin necessàries per cobrir els nous serveis objecte del contracte.

A continuació es resumeix els serveis que s'hauran d'oferir en el marc d'aquest contracte i en punts posteriors es detallarà cadascuna de les funcionalitats que haurà d'oferir el producte i els serveis inclosos:

- Subministrament i renovació de llicències del programari DRAG

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 4 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Ajuntament de
Santa Maria de Palautordera

- Manteniment, assistència tècnica, suport a l'usuari del sistema informàtic per a la gestió de cossos de Policia “DRAG” i els mòduls que el composen d’acord que es detalla al PCT (Drag Alert, Drag Clic, etc..)
- Allotjament, publicació, còpia de seguretat, monitorització i tots els serveis necessaris per garantir una alta disponibilitat de la plataforma, garantir la seva seguretat i integritat així com garantir un alt nivells de servei, velocitat i qualitat.
- Servei de manteniment de les llicències sense límit d’usuaris, i instal·lació de noves en cas de necessitat.
- Accés de fins a 50 usuaris concurrents
- Integració API Pro
- Integració amb Xarxa Rescat
- Càrrega automàtica de denúncies de trànsit a la Diputació de Barcelona mitjançant Webservice
- App IOS/Android DragOnline
- Implementació d’una capa extra de seguretat en l’accés al DRAGWeb mitjançant doble factor d’autenticació basat en token.
- Serveis de configuració

Els serveis que són objecte d’aquest contracte i que es requereixen per a un manteniment integral del programari “DRAG” són:

1.1 Instal·lació de noves llicències, sense límit d’usuaris, per a qualsevol terminal fixe o mòbil que la prefectura determini (sempre que compleixin els requeriments tècnics indicats pel proveïdor) i també, del conjunt dels diferents mòduls dels que es composa el programari DRAG, abans esmentats, per a garantir-ne el correcte funcionament de l’aplicació, és a dir, instal·lació (si fos necessària) i parametrització del programari DRAG a les dependències de la Policia Local de Santa Maria de Palautordera.

1.2 Servei de manteniment de les llicències per a tot el personal adscrit al cos de la Policia Local de Santa Maria de Palautordera

1.3 Actualització i manteniment del sistema.
En cas que calgui fer aturades dels servidors per tasques d'actualització o manteniment, es planificaran conjuntament amb l'Ajuntament per evitar que l'aturada afecti el menys possible l'operativa diària.

1.4 Securització del sistema:

a) Protecció en sistemes operatius Microsoft Windows: registre d’IP’s del client per a protegir l’accés a l’aplicació.
b) Per a garantir la seguretat dels terminals mòbils (tauletes o smartphones Android versió 8 o superior): assignació d’un codi únic d’identificació per a l’activació per part de la mateixa prefectura
c) A més dels sistemes de protecció abans indicats, es requereix l’autentificació en dos passos (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i/o digitals.

1.5 Manteniment evolutiu: el proveïdor adaptarà el programari als canvis legals obligatoris que succeeixin durant el termini de vigència del contracte i el mantindrà actualitzat incorporant-ne les millores oportunes.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 5 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Ajuntament de
Santa Maria de Palautordera

1.6 Servei de formació continuada i assessorament tecnològic als usuaris de la Policia Local de Santa Maria de Palautordera

1.7 Servei d'allotjament de l'aplicació i de la seva base de dades als servidors dedicats (hosting professional i servei 24h x 7 dies) al núvol (en modalitat SaaS).

L'allotjament del sistema informàtic en servidors aniran a càrrec de l'adjudicatari, i hauran d'estar físicament ubicats en territori de l'Espai Econòmic Europeu o qualsevol altre país amb el nivell adequat de protecció, per tal de complir la legislació vigent.

Els servidors on estigui allotjat el programari disposaran de la suficient capacitat i connectats a internet amb el suficient ampla de banda perquè la latència de resposta del sistema sigui prou eficient pel treball diari. El programari ha d'estar disponible i operatiu les 24 h dels 365 dies anuals.

El sistema informàtic haurà de ser accessible des de la xarxa internet amb les versions més actuals i comuns de navegadors web, protegit per usuari i contrasenya, i amb certificat SSL.

1.8 Servei de resolució d'incidències i suport als usuaris (resolució de dubtes puntuals referents a la operativa de l'aplicació) i teleassistència, si és necessari.

1.9 Servei d'emergència per avaria tècnica o consultes urgents, atenció les 24h.

1.10 Compromís que els servidors estan prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació DRAG, d'acord amb l'anteriorment indicat i les que la pròpia evolució del projecte pugui requerir en qualsevol moment.

1.11 Manteniment, revisió i recuperació de les còpies de seguretat diàries.

1.12 Centre de dades amb redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o connectivitat.

1.13 Guia de carrers de la ciutat incorporada a la base de dades.

1.14 Documents incorporats al programa amb el logotip de la Policia Local de Santa Maria de Palautordera (full de novetats, citacions judicials, objectes trobats, etc.)

1.15 Cessió de dades amb altres CCFFSS.

1.16 Disponibilitat de tutorials per als usuaris de la Policia Local.

1.17 Formació bàsica presencial a les dependències de la Policia Local.

1.18 Formació continuada a l'empresa o a la plataforma digital del proveïdor.

1.19 Suport en l'ús del sistema.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 6 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon i correu electrònic de contacte on poder comunicar incidències en el funcionament del servei, que hauran de ser respostes en un temps adient a la necessitat.

Per tal de millorar, centralitzar, gestionar les incidències i tenir un seguiment més exhaustiu, l'empresa posarà a disposició un servei de suport a través d'una aplicació pròpia per a gestionar-les i un correu electrònic per poder donar resposta en un temps màxim de 24 hores.

2. Interoperabilitat, formats i estàndards oberts

La interoperabilitat és la capacitat d'interacció entre diferents sistemes digitals, possiblement de diferents proveïdors, per tal de funcionar conjuntament i compartir informació sense impediments de caire tècnic o jurídic. Els estàndards o normes es creen per a proporcionar interoperabilitat entre diferents productes. Quan les normes estan sota el control de només una part o d'algunes d'elles, això generalment condueix a la dominació del mercat (monopoli o oligopoli). Per evitar això, s'ha de garantir la llibertat d'utilitzar estàndards oberts, i si fos necessari, desenvolupar-los. L'empresa licitadora proporcionarà una interfície de serveis web, desplegada en estàndards oberts, que permeti a l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera accedir a la totalitat de les funcionalitats i de les dades de la plataforma DRAG.

2.1 Portabilitat de les dades

En cas de finalització del contracte, per qualsevol de les parts o per qualsevol motiu, l'adjudicatari proporcionarà a l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera totes les dades i documentació generades durant el servei en formats oberts.

2.2 Localització dels processos i les dades

L'allotjament de la plataforma de gestió DRAG i de la seva base de dades tindrà lloc a servidors dedicats al núvol amb un hosting professional que prestarà servei de forma ininterrompuda les 24 hores al dia i els set dies de la setmana.

L'empresa adjudicatària es compromet a que els servidors estiguin prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament de l'aplicació DRAG i també per garantir la pròpia evolució del projecte que pugui requerir en qualsevol moment.

La plataforma de gestió DRAG estarà ubicada en centres de processament de dades localitzats en l'àmbit territorial de la Unió Europea, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i l'Esquema Nacional de Seguretat de nivell Alt.

2.3 Còpies de seguretat. Salvaguarda de la informació

L'adjudicatari garantirà la creació de còpies de seguretat de tota la informació generada a través de la plataforma de gestió DRAG (incloent programari i dades) la titularitat de les quals sigui de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera.

El sistema de còpies de seguretat, finestra horària d'execució, suport sobre el que es realitzarà i política de retenció, es deixa a l'arbitri del contractista, per a que opti per la

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 7 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

que consideri més convenient per tal de garantir la total disponibilitat de les dades en cas de desastre, modificació o eliminació accidental de dades per part dels usuaris sempre donant compliment a l'establert per l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell alt.

En cas d'un incident de seguretat l'adjudicatari restablirà el servei amb màxima urgència, recuperarà còpies de seguretat, corregirà els possibles problemes o vulnerabilitats del sistema i col·laborarà amb l'Ajuntament en les notificacions a les autoritats sense cap cost afegit.

A la data de finalització del contracte, en cas de continuar prestant el servei, l'adjudicatari lliurarà a l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera tota la informació del sistema de gestió policial en format Standard i obert amb una antelació suficient per garantir que l'Ajuntament pugui continuant prestant els seus serveis de seguretat ciutadana sense interrupcions.

2.4 Securització del sistema

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la seguretat del sistema complint amb els següents requeriments:

- Tot el tràfic IP i les connexions seran segures i xifrades.
- Protecció en sistemes operatius Microsoft Windows: registre d'IP's del client per a protegir l'accés a l'aplicació.
- Per a garantir la seguretat dels terminals mòbils (tauletes o smartphones Android versió 8 o superior): assignació d'un codi únic d'identificació per a l'activació per part de la mateixa prefectura.
- A més dels sistemes de protecció abans indicats, es requereix l'autentificació en dos passos (2FA) mitjançant un codi extra de caràcter unipersonal amb elements físics i/o digitals.

3. Funcionalitats

Les funcionalitats mínimes que es requereixen per a l'aplicació DRAG són les següents:

GRUP	MÒDUL
Serveis	Novetats Sala Visites DRAGAlert
Arxiu	Persones Vehicles Entitats Animals Dades relacionades Fets vinculats Carreró
Trànsit	Accidents i croquitzador Denúncies Grua Dipòsit de vehicles Ocupacions de via pública Vehicles abandonats Guals Gestió de denúncies de trànsit

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 8 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Ajuntament de
Santa Maria de Palautordera

Policia judicial	Atestats Dipòsit de detinguts Identificacions Citacions i altres comunicacions
Policia administrativa	Actes administratives Registre de documents Objectes trobats Comptabilitat
Geolocalització	DRAGPoint Perímetres
Recursos humans	Personal Permisos Taulell informatiu Llicències i absències Treballs extraordinaris Plusos

A més, s'afegiran tots aquells mòduls de nova creació i eines de millora del programari, que durant el període de vigència d'aquest contracte desenvolupi l'adjudicatari, sense cost addicional per a l'Ajuntament.

4. Tractament de les incidències

En funció del problema detectat, es generaran dos tipus d'avisos; ambdós han de funcionar les 24 hores els 365 dies de l'any:

- INCIDÈNCIA URGENT: S'entén per incidència urgent aquella que pugui paralitzar l'activitat del departament, o aquella que per les característiques del servei que presten o la seva repercussió en el funcionament de la resta de serveis, requereixin una actuació immediata. No obstant l'Ajuntament es reserva el dret de considerar una incidència urgent quan estimi, al seu judici, que pot afectar de manera greu el normal desenvolupament de l'activitat de la Policia Local. Té tractament, així mateix, d'avaria urgent aquelles avaries que es produeixin amb caràcter repetitiu. L'atenció serà de forma continuada, en tant no s'efectuï la completa reparació. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, una (1) hora, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.

- INCIDÈNCIA ORDINÀRIA: Situacions que, no paralitzant la normal situació del servei, sí que n'impedeixen el normal funcionament o poden motivar danys posteriors en cas de demorar-ne la reparació.

Es considera "temps d'indisponiblitat", el temps transcorregut des de la comunicació d'una incidència greu per fallida en l'aplicació DRAG, fins al moment en què es restauri la total operativitat del sistema.

El temps de treball per a la resolució d'incidències i consultes estarà inclòs dins de la proposta econòmica proposada per l'adjudicatari per a la gestió de l'objecte del contracte. Per tant, el contractista garantirà, a la seva costa, les hores de treball necessàries per a complir correctament l'execució del contracte.

En cas que fos necessària una aturada del servei, per tal de dur a terme tasques de manteniment a l'aplicació DRAG, l'adjudicatari es posarà en contacte amb el responsable del servei informàtic i els caps de la Policia Local de Santa Maria de Palautordera per a programar l'esmentada aturada, a fi i efecte de reduir el màxim possible el temps d'indisponiblitat del sistema.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 9 de 12
SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Ajuntament de
Santa Maria de Palautordera

Les incidències seran notificades a l'empresa adjudicatària mitjançant una plataforma informàtica, via telefònica o correu electrònic o qualsevol altre mitjà que proposi l'adjudicatari i sigui aprovat pels caps de la Policia Local de Santa Maria de Palautordera. El contractista facilitarà a l'Ajuntament els números de telèfon, adreces de correu electrònic o credencials d'accés a una plataforma de gestió d'incidències de les seves bases de servei per a que les avaries que es detectin puguin ser comunicades pel personal de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera de forma immediata.

El proveïdor informarà per correu electrònic els caps de servei de la Policia Local de Santa Maria de Palautordera de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligat compliment i aplicació.

El contractista es farà càrrec del control i supervisió de allotjament al núvol de l'aplicació DRAG i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades (RGPD europeu i LOPD estatal), Esquema Nacional de Seguretat de nivell Alt i seguretat informàtica amb el seu proveïdor de computació al núvol.

5. Personal adscrit al contracte

L'adjudicatari nomenarà una o vàries persones de contacte que coordinaran tots els assumptes relacionats amb el subministrament, el manteniment i la resolució d'incidències del servei contractat per l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera. Aquesta persona haurà de tenir una visió global i integradora de la operativa de la Policia Local de Santa Maria de Palautordera. És amb aquesta/es persona/es amb les que es proposaran millores i es resoldran els possibles conflictes.

6. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària

El proveïdor informarà la persona responsable del present contracte de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligatori compliment i aplicació.

El contractista es farà càrrec del control i supervisió de l'allotjament al núvol de l'aplicació DRAG i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades. El contractista haurà de disposar de certificació del compliment RGPD europeu i LOPD estatal.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell alt per l'aplicació i sistema global de gestió policial DRAG.

Addicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requeriments que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 10 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Ajuntament de
Santa Maria de Palautordera

Tota la documentació que es generi al llarg la vigència del contracte a través de la plataforma DRAG, és propietat exclusiva de l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera.

Clàusula 8. Penalitzacions

El següent quadre detalla el tipus d'incompliment i la penalització associada a cada prestació

PARÀMETRE	INCOMPLIMENT	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
Temps màxim de resolució de 1 hora per a les **consultes urgents**	Temps de resposta a **consultes urgents** superior a 1 hora en horari de 09:00 a 23:00h tots els dies.	Es penalitzarà en un 2% sobre la quota mensual resultat de dividir per dotze el preu anual d'adjudicació..
Temps màxim de resolució de 1 hora per a les **incidències urgents**.	Temps de resolució a **incidències urgents** superior a 1 hora en horari de 09:00 a 23:00h tots els dies.	Es penalitzarà en un 5% sobre la quota mensual resultat de dividir per dotze el preu anual d'adjudicació.. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
Temps màxim de resolució de 4 hores per a les **consultes ordinàries**.	Temps de resposta a **consultes ordinàries** superior a 4 hores en horari de 09:00 a 23:00h tots els dies.	Es penalitzarà en un 1% sobre la quota mensual resultat de dividir per dotze el preu anual d'adjudicació..
Temps màxim de resolució de 4 hores per a les **incidències ordinàries**	Temps de resolució a **incidències ordinàries** superior a 4 hores en horari de 09:00 a 23:00h tots els dies.	Es penalitzarà en un 3% de la quota mensual resultat de dividir per dotze el preu anual d'adjudicació.. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.

Les penalitzacions degudes a l'incompliment del subministrament i les prestacions incloses en el contracte es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors o sobre la garantia definitiva si s'escau.

Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resposta en una incidència d'una fallada molt greu en l'SLA acordat i tampoc es resol en termini, el primer mes es sancionarà en un 6% (la suma dels dos incompliments). L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

Les penalitzacions relacionades amb l'execució incorrecta del contracte o incompliments de les obligacions contractuals generals estan detallades a l'apartat Règim específic de penalitats del plec de prescripcions administratives.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 11 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Ajuntament de
Santa Maria de Palautordera

Clàusula 9.- Omissions

Les omissions que hi puguin haver en aquest plec, o les descripcions dels treballs que siguin indispensables per portar a terme correctament els treballs de manteniment del programari DRAG, sistema informàtic de gestió policial, assistència tècnica i suport a l'usuari, així com les llicències per a l'ús d'aquest programari, no eximeixen l'adjudicatari de l'execució dels esmentats treballs, que s'hauran de realitzar segons el bon ofici i costum, com si haguessin estat efectivament descrits.

Clàusula 10.- Cortesia

Totes les persones assignades a l'execució del contracte han de mantenir una absoluta cortesia amb els usuaris del servei i les autoritats municipals. És obligació de l'adjudicatari posar remei de manera immediata a qualsevol mal comportament del personal adscrit al contracte.

Clàusula 11.- Responsabilitats de l'adjudicatari

1. L'empresa adjudicatària nomenarà una persona de referència del contracte per a coordinar amb el referent tècnic de l'Ajuntament.

2. L'empresa contractista s'obliga a executar les prestacions incloses en el contracte amb la continuïtat convinguda i de cuidar del bon ordre del subministrament i del servei, essent responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions realitzades, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte, de conformitat amb l'article 196 de la LCSP.

3. En l'eventual supòsit de vaga legalment convocada que pugui afectar l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària garantirà els serveis mínims que estableixi l'autoritat competent. Tanmateix, haurà de posar-se en contacte permanent amb la persona responsable del contracte per a informar puntualment del desenvolupament i incidència de la mateixa.

Clàusula 12. Obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera, mitjançant el responsable del contracte o la persona o persones en qui delegui, es compromet a mantenir coordinacions amb l'empresa adjudicatària per tal de valorar possibles incidències i qualsevol aspecte tècnic d'interès.

L'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera es reserva el dret a realitzar comprovacions sobre la qualitat de l'objecte del contracte, durant la seva execució, mitjançant reunions de seguiment.

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

Codi Segur de Verificació:
e813b7ca-1bda-4d02-9c81-d83988a449c6
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_3334771
Data d'impressió: 15/10/2026 09:51:41
Pàgina 12 de 12

SIGNATURES
1.- Victor Manuel Villalba Catalan (TCAT) (Cap accidental de la Policia Local), 28/07/2026 14:51

Ajuntament de
Santa Maria de Palautordera

Clàusula 13.- Protecció de dades de caràcter personal i confidencialitat

D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte, i complir les prescripcions tècniques que preveu la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

Clàusula 14. Propietat de les dades

Les dades introduïdes i gestionades amb el programari seran propietat de l'Ajuntament.

En cas de finalització del contracte l'empresa adjudicatària garantirà el traspàs de les dades en format estandarditzat a l'ajuntament (propietari) i la destrucció posterior de les mateixes del seu servidor de manera contrastada i d'acord a la normativa vigent.

Santa Maria de Palautordera, a data de la signatura electrònica.

Inspector Cap de la Policia Local de Santa Maria de Palautordera
Signat electrònicament

AJUNTAMENT DE SANTA MARIA DE PALAUTORDERA
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.