



Ajuntament de Mataró

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE PROGRAMARI AL NÚVOL DE GESTIÓ DE LA POLICIA LOCAL DE MATARÓ

Contenido

1	Objecte del contracte.....	3
2	Requisits tècnics	3
2.1	Aspectes tècnics legals i de seguretat	4
2.2	Disponibilitat	4
3	Servei de suport i manteniment	5
4	Posada en marxa i formació continuada	5
5	Infraestructura tecnològica i tractament de les dades	6
6	Requisits funcionals	7
6.1	Gestió de serveis policials.....	7
6.2	Trànsit	7
6.3	Polícia judicial.....	8
6.4	Polícia administrativa.....	8
6.5	Recursos humans.....	8
6.6	Recursos materials.....	8
6.7	Geolocalització	9
6.8	Arxius comuns	9
7	Integracions	9
8	Mobilitat	10
8.1	Mobilitat a través de dispositius <i>smartphone</i> , tauletes i altres	10
9	Signatura biomètrica	10
10	Posada en funcionament	11
11	Accés a les dades	11
12	Garanties del nivell de servei	12
13	Prioritat de les possibles incidències.....	12

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

1

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	1/15





Ajuntament de Mataró

14	<i>Incompliments</i>	13
15	<i>Penalitzacions</i>	14
16	<i>DEMO</i>	15

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

2

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	2/15





Ajuntament de Mataró

1 Objecte del contracte

L'objecte del present plec és la contractació del subministrament d'un programari de gestió integral de la Policia Local de Mataró, el seu manteniment i el suport a l'usuari que sigui necessari per al seu correcte funcionament.

El programari es prestarà en la modalitat SaaS (*Software as a Service*, Programari com a servei). És un model de distribució de software on el suport lògic i les dades que s'empren s'hostatgen en servidors de la companyia que proporcioni el servei, als quals s'accedeix via Internet des d'un client, en aquest cas l'Ajuntament de Mataró. Aquesta solució dotarà a la policia local d'una solució modular, oberta i flexible per gestionar de forma integrada tota la informació tractada pel servei, per tal d'agilitzar el treball diari.

2 Requisits tècnics

La solució ha de ser un sistema integral per a la gestió de la Policia Local de Mataró, constituint-se en una eina que inclourà, com a mínim, els mòduls que es detallen a continuació:

1. Gestió de serveis policials
2. Trànsit
3. Policia Judicial
4. Policia Administrativa
5. Recursos Humans
6. Recursos Materials
7. Geolocalització
8. Arxius comuns

L'accés al programari s'ha de fer per mitjà d'un navegador web, en les versions més actuals de qualsevol dels navegadors estàndards (Mozilla Firefox, Google Chrome o Microsoft Edge) i ha d'estar adaptat a dispositius mòbils, *smartphone* i tauleta, amb sistemes operatius iOS i Android.

L'empresa adjudicatària serà responsable de dotar la infraestructura necessària per a què el servei funcioni correctament garantint l'accés, l'allotjament de dades i la realització de processos d'actualitzacions de versions, així com les còpies de seguretat de les bases de dades, el suport d'atenció als usuaris i el manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu que s'escaigui.

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

3

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	3/15





Ajuntament de Mataró

Les característiques tècniques i funcionals dels serveis descrits en aquest document tenen caràcter de mínimes i han d'estar totalment operatives en el moment de presentar la seva proposta a la present licitació.

2.1 Aspectes tècnics legals i de seguretat

Atenent que el sistema informàtic es disposarà en modalitat SaaS, durant tota la vida del contracte, l'empresa adjudicatària tindrà la condició d'encarregada del tractament de les dades i haurà de donar compliment a tota la legislació aplicable al respecte, i específicament a les següents disposicions:

- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

- Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril, Reglament General de Protecció de dades Personals (RGPD).

A més, s'exigirà en relació al programari subministrat, durant tota la durada del contracte, la categoria ALTA de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en les condicions establertes al Reial decret 3/2010, de 8 de gener.

Els serveis de seguretat d'acord a l'Esquema Nacional de Seguretat i les disposicions respecte de la protecció de dades personals seran els següents: còpies de seguretat diàries i mensuals, amb la retenció adequada; autorització d'accés dels usuaris, registre d'accessos, traçabilitat, informes de seguretat; auditories de seguretat periòdiques i encriptació de les comunicacions.

L'empresa adjudicatària es compromet durant la durada del contracte a fer els canvi de versions necessaris per adaptar-se a nous requisits legals, incloure millores evolutives o resoldre errors de funcionament.

2.2 Disponibilitat

Els requisits de disponibilitat que l'empresa adjudicatària es compromet a prestar durant la vigència del contracte són:

- Disponibilitat les 24 hores de tots els dies de l'any en l'accés i funcionalitat de l'eina.
- Latència del sistema informàtic adequada per a les funcions interactives, entenent la latència com la suma de retards temporals dins d'una xarxa informàtica on els retards són produïts per la demora en la propagació i transmissió de paquets d'informació.

La mesura d'aquesta latència es farà sempre aïllant els components que no són responsabilitat de L'empresa adjudicatària, però sí considerant una situació normal de treball en quant a

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

4

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	4/15





Ajuntament de Mataró

nombre d'usuaris connectats, tant de l'Ajuntament com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la mateixa infraestructura tecnològica que hi dona suport. Es consideren tres nivells de latència dels que s'estableixen els següents valors màxims:

- A nivell de xarxa IP, resposta a *ping* entre ordinador de l'ajuntament i servidors de l'empresa adjudicatària inferior a 50 mil·lisegons.
- A nivell de pàgina web o formulari, descàrrega total de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons.
- A nivell intern de pàgina web o formulari, salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon.

3 Servei de suport i manteniment

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un centre de suport amb disponibilitat de 09.00 a 23.00 hores tots els dies de la setmana incloent festius i caps de setmana per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest centre de suport.

A més, caldrà disposar d'un servei d'atenció telefònica en cas d'emergències disponible les 24 hores de tots els dies de l'any.

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el centre de suport de L'empresa adjudicatària.

En cas que calgui aturades del servei programades, atribuïbles al manteniment, caldrà consensuar-les amb l'Ajuntament per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació als usuaris afectats.

Per al canvi en les versions ja sigui dels mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb l'Ajuntament per avaluar-ne el seu impacte i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

L'empresa adjudicatària subministrarà la documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema i de les noves versions.

4 Posada en marxa i formació continuada

Per a la posada en marxa del programari, L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme sessions formatives per a tots els usuaris.

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

5

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	5/15





Ajuntament de Mataró

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un espai de formació online amb videotutorials i altres recursos.

Així mateix, L'empresa adjudicatària programarà de forma periòdica sessions formatives en cas d'actualitzacions i noves funcionalitats.

5 Infraestructura tecnològica i tractament de les dades

L'empresa adjudicatària serà la responsable de dotar de la infraestructura necessària al servei pel seu correcte funcionament, atesa la modalitat SaaS en què es prestarà el servei.

A efectes de donar compliment a les normatives de seguretat, en especial les referents a la protecció de dades de caràcter personal així com a l'Esquema Nacional de Seguretat, l'empresa que resulti adjudicatària haurà de presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la que posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats als mateixos.

Així mateix, el licitador es compromet a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada a la declaració a que es refereix el paràgraf anterior.

Les condicions respecte a les normatives de seguretat caldrà que es compleixin durant tot el període de vigència del contracte. L'empresa adjudicatària estarà obligada a comunicar a l'Ajuntament cada vegada que es produeixi qualsevol canvi en aquestes condicions i les incidències produïdes.

La naturalesa de l'objecte del contracte implica que l'empresa adjudicatària passarà a ser encarregada de tractament de dades de caràcter personal.

Adicionalment, l'empresa adjudicatària haurà d'estar en condicions de poder oferir un servei addicional a aquest contracte que permeti poder sol·licitar, quan l'Ajuntament ho consideri necessari, una còpia de les dades emmagatzemades que serà entregada a través d'un procediment segur per a l'enviament de la informació sol·licitada. Un enviament anual de la informació serà sense cost per a l'Ajuntament llevat dels costos derivats del suport físic en què es decideixi dur a terme el lliurament i el possible cost de transport.

En cas de finalització del servei contractat, totes les dades que estiguin en possessió de l'empresa adjudicatària seran destruïdes un cop hagin estat retornades i correctament recepcionades per part de l'Ajuntament. La devolució de les dades en format electrònic es realitzarà per mitjà d'un procediment segur i es remetrà en forma d'una estructura de carpetes i una base de dades, que faciliti la seva lectura. Caldrà documentar l'estructuració de la base de dades per a facilitar-ne la implantació amb un possible nou proveïdor.

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

6

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	6/15





Ajuntament de Mataró

L'esmentada devolució de les dades en finalitzar el contracte es farà sense cost per a l'Ajuntament llevat dels costos derivats del suport físic en què es decideixi dur a terme el lliurament i el possible cost de transport.

L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format csv o equivalent. Aquest fitxers s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils des de la finalització del contracte. (Seguretat / Encriptades)

6 Requisits funcionals

El programari ha de disposar dels següents requisits funcionals.

6.1 Gestió de serveis policials

Permetrà el registre d'actuacions i planificacions diàries de la policia local. Contemplarà com a mínim els següents camps i funcionalitats: número de servei, data i hora del servei, hora inici i final de l'actuació, nivell d'urgència, dades del comunicant, dades de persones, vehicles i entitats implicades, TIPS actuants, resum del fet, cronologia o informe complet de l'actuació, lloc dels fets, geolocalització automàtica digital obtinguda del lloc del fet i classificacions de l'actuació segons la seva naturalesa.

El programari també haurà d'identificar i permetre la gestió dels recursos personals i materials disponibles en cada torn de treball.

Així mateix, permetrà la identificació dels serveis policials i dels recursos per a una millor gestió de la Sala de Comandament Operatiu.

6.2 Trànsit

Per a aquest mòdul funcional l'aplicació registrarà i gestionarà les actuacions de la policia local en els següents àmbits:

- Gestió d'accidents (inclòs el croquis).
- Denuncies de trànsit.
- Servei de grua.
- Dipòsit de vehicles.
- Talls de via pública.
- Gestió de vehicles abandonats.

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

7

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	7/15





Ajuntament de Mataró

- Guals.

6.3 Policia judicial

Per a aquest mòdul funcional l'aplicació registrarà i gestionarà, com a mínim, en l'àmbit judicial:

- Llibre d'Atestats per al registre i anotació de diligències policials.
- Gestió del dipòsit de persones detingudes.
- Identificacions.
- Citacions i altres comunicacions.

6.4 Policia administrativa

Per a aquest mòdul funcional l'aplicació registrarà i gestionarà, com a mínim, en l'àmbit administratiu:

- Actes administratives.
- Registre de documents.
- Objectes trobats.
- Ocupació de via pública.
- Tinença d'animals.

6.5 Recursos humans

L'eina aportarà la funcionalitat de gestió en matèria de recursos humans tant pel que fa als agents de policia local, com el personal administratiu adscrit a la prefectura.

Podran configurar-se permisos segons diferents nivells d'accés a la plataforma permetent que la corporació estableixi quin és el nivell de privilegis que ha de tenir cada usuari.

Relacionat amb la gestió de personal l'eina ha de permetre gestionar les llicències, absències i treballs extraordinaris, així com altres peticions com ara canvis, contemplant tot el cicle de les mateixes, des de la seva petició fins a la resolució.

Així mateix el programari haurà de permetre transmetre missatges de forma individual o als perfils preestablerts, amb confirmació de lectura.

6.6 Recursos materials

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

8

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	8/15





Ajuntament de Mataró

Funcionalitat de gestió informatitzada del registre i control d'armes reglamentàries i, si fos el cas, armes particulars dels agents.

Pel que fa a vestuari, gestió informatitzada de la uniformitat i qualsevol altre equipament professional lliurat als agents.

6.7 Geolocalització

L'aplicació haurà de geolocalitzar les dades introduïdes als diferents mòduls, amb capacitat de tractament estadístic i històric.

L'aplicació haurà de permetre establir perímetres per a delimitar zones d'interès policial. Aquests perímetres han de permetre el tractament estadístic.

L'aplicació haurà de geolocalitzar els efectius policials en servei. Aquesta geolocalització haurà de permetre el tractament estadístic i de control.

6.8 Arxius comuns

Manteniment, gestió i eines de correcció de l'arxiu de dades relacionades amb l'activitat policial i introduïdes al sistema, contemplant com a mínim:

- Persones.
- Entitats, comerços, altres empreses i institucions.
- Vehicles.
- Animals.
- Fets vinculats.
- Carrerer.

7 Integracions

El programari haurà de permetre la connexió amb els següents sistemes i programaris:

- Base de dades corporativa de persones.
- Base de dades corporativa de territori.
- Sistema d'Informació Policial: connexió al Nucli d'Informació Policial de la Direcció General de la Policia per a la consulta de les possibles requisitòries sobre els vehicles que hagin d'ingressar al dipòsit municipal de vehicles.
- Organisme de Gestió Tributària: exportació de les denúncies de trànsit així com la captura d'imatges introduïdes directament l'eina de gestió tributària WTP de la Diputació de Barcelona, atès que l'Ajuntament de Mataró té delegada la gestió i recaptació de diferents

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

9

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	9/15





Ajuntament de Mataró

ingressos, tant tributaris com no tributaris, en la Diputació de Barcelona. També ha de carregar i actualitzar automàticament del WTP tot l'articulat vigent del Reglament General de Circulació (RGC), la Llei de Seguretat Vial (LSV) així com les ordenances municipals de circulació (OMC).

- **Registre de vehicles i conductors:** connexió amb el registre de vehicles i conductors de la Direcció General de Tràfic per a l'obtenció de les dades necessàries per al compliment de les funcions policials.
- **G-TM:** connexió amb el mòdul de gestió d'expedients i tasques G-TM propietat de l'empresa Guadaltel per a la tramitació d'actes administratives.
- **Epsilon:** connexió amb el mòdul de control horari del programari Epsilon propietat de l'empresa Grupo Castilla
- **Calypso:** integració amb l'integrador de radiotelefonia Calypso de la sala de control, propietat de l'empresa Cestel.

El programari haurà de disposar de serveis web per a poder executar les accions més rellevants de tots els seus mòduls.

8 Mobilitat

8.1 Mobilitat a través de dispositius *smartphone*, tauletes i altres

El programari haurà de permetre les següents activitats de mobilitat a través dispositius mòbils, *smartphone*, tauletes i altres, amb sistemes operatius iOS i Android:

- **Accés i consulta:** accés, la consulta i la introducció de dades dels diferents mòduls. Aquest accés ha de permetre al personal la consulta del seu quadrant de servei i a la sol·licitud de llicències, absències i altres peticions, com ara els canvis de planificació.
- **Denúncies de trànsit:** confecció de butlletes de denúncia de trànsit en el mateix lloc dels fets. Aquests denúncies es podran acompanyar de fotografies. Les denúncies es tramitaran a l'eina de gestió tributària WTP.
- **Actes administratives:** redacció d'actes administratives i la seva tramitació al programari de gestió d'expedients G-TM. Les actes administratives s'hauran de poder signar digitalment.

9 Signatura biomètrica

El programari haurà de permetre la integració d'un sistema de signatura biomètrica certificat per VID-Signer o similar. Aquest sistema haurà de permetre la signatura biomètrica de les

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	10/15





Ajuntament de Mataró

denúncies de trànsit, actes administratius i altres documents susceptibles de ser signats per les persones usuàries.

10 Posada en funcionament

La posada en funcionament es durà a terme de manera coordinada, de conformitat amb les especificacions del personal tècnic de l'Ajuntament.

La posada en funcionament comprendrà disposar d'origen, personalitzats amb el nom i logotip de la policia local de Mataró, dels documents necessaris per a la gestió de tots els mòduls (full de novetats, quadrants, citacions judicials, etc.). Aquesta tasca de personalització correspon fer-la al contractista.

A partir de la formalització del contracte, es preveu un mes com a màxim per a què el contractista pugui disposar de l'espai *Cloud* necessari, les parametrizacions i les personalitzacions necessàries per a començar a fer servir l'aplicació.

Amb tot, la posada en funcionament en ferm de l'aplicació s'acordarà amb els serveis tècnics municipals i respectant les prioritats que l'Ajuntament pugui establir.

11 Accés a les dades

Revisar tenir còpia de les dades o tenir accés directe.

L'Ajuntament de Mataró podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària qualsevol dada o conjunt de dades, relacionades amb el servei objecte d'aquest contracte i amb les circumstàncies de la seva execució quan aquesta pugui ser d'interès per als ciutadans. S'exclouen d'aquestes dades les que pugui estar subjectes a secret comercial o vulnerin el marc legislatiu actual.

Aquesta obligació es mantindrà vigent durant tot el període d'execució del contracte (pròrrogues incloses si es portessin a terme).

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els conjunts de dades obertes en format digital seguint els següents principis de qualitat:

- Unicitat: S'evitarà la duplictat de les dades, excepte en el cas necessari per a la realització de còpies de seguretat dels mateixos.
- Compartició: Les dades es proporcionaran en aquells formats que facilitin la seva compartició.
- Accessibilitat: S'utilitzaran les tècniques necessàries per facilitar l'accessibilitat de les dades, entre elles, la utilització d'adreces web persistents i amigables.

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

11

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	11/15





Ajuntament de Mataró

- **Obertura:** Es promou que L'empresa adjudicatària proporcioni les dades en formats estàndard, d'ús lliure i oberts i, addicionalment, en altres formats propietaris d'ús generalitzat.
- **Georeferenciació:** Sempre que la seva naturalesa ho permeti, s'indicarà la posició geogràfica on estigui associada la dada, de manera que sigui possible la seva localització sobre una representació cartogràfica i l'explotació del seu caràcter espacial.
- **Descripció:** Les dades hauran d'estar acompanyades d'informació semàntica (meta informació) que aportin coneixement sobre el significat d'aquestes i el seu context.
- **Estructuració:** Sempre que sigui possible, s'utilitzaran formats estructurats que facilitin el tractament automatitzat de les dades.

El sistema d'accés a les dades ha de funcionar en temps real: des de que la dada s'inscriu a la base de l'entitat encarregada de la seva gestió, no haurà de passar més d'un minut fins que la mateixa dada sigui accessible per l'Ajuntament de Mataró. Així mateix, les dades actuals s'hauran de poder obtenir preferentment per mitjà de consultes directes SQL o bé per mitjà de serveis web que retornin els conjunts de dades corresponents a un criteri determinats.

La propietat de les dades recaurà exclusivament en l'Ajuntament de Mataró, que per tant tindrà tots els drets d'explotació.

12 Garanties del nivell de servei

Durant la vigència del contracte, l'Ajuntament comunicarà a l'empresa adjudicatària les incidències produïdes que seran registrades deixant constància com a mínim de la descripció de la incidència, la data i hora d'apertura, l'usuari que ho comunica, el nivell de prioritat de la incidència segons el quadre especificat al punt 6.1, estat en què es troba, data i hora de tancament i causa que l'ha motivat.

Els treballs de manteniment, en dies laborables, s'hauran de dur a terme en la franja horària que va des de les 18.00 fins a les 8.00 hores i sempre avisant a l'Ajuntament amb suficient antelació, com a mínim 48 hores abans.

El nivell de disponibilitat del programari que sigui ofertat, relacionat amb les incidències de prioritat crítica, haurà de ser superior al 99%.

Després d'analitzar amb el proveïdor les possibles desviacions i les seves causes, s'hauran de portar a terme les mesures correctores per part del proveïdor amb l'objectiu d'oferir una prestació de qualitat dels serveis contractats.

13 Prioritat de les possibles incidències

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

12

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	12/15





Ajuntament de Mataró

Sobre la gestió de les incidències, dins l'horari de 9.00 a 23.00 hores tots els dies de l'any, l'empresa adjudicatària s'atendrà als temps de resolució assenyalats al següent quadre d'incidències següent:

Prioritat	Descripció de l'impacte	Temps de resolució crítica
Crítica	El servei està imminentment impactat. - El servei no està disponible o no pot ser utilitzat pels usuaris. - Hi ha un deteriorament crític del funcionament normal del servei.	4 hores
Greu	El servei està sent significativament impactat. - Pèrdua total o parcial de serveis crítics per a tots o alguns usuaris. - El funcionament del servei està significativament degradat.	8 hores
Lleu	El servei està mínimament impactat. - Una part no crítica del servei no està disponible o no pot ser utilitzada per tots o alguns usuaris. - El funcionament del servei pateix una degradació de caràcter mínim. - L'incident té una resolució temporal que requereix d'un petit esforç d'implementació.	24 hores

14 Incompliments

S'estableixen els següents supòsits com a faltes d'incompliments lleus, greus o molt greus, en cas d'incompliment:

Incompliments lleus:

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

13

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	13/15





Ajuntament de Mataró

a) Tot incompliment no recollit en els apartats següents, i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en els Plecs de condicions que regeixen aquest contracte, sempre que el perjudici ocasionat pugui conceptuar-se com a lleu.

Incompliments greus:

- a) Retard en la implantació d'algun mòdul imputable a l'empresa adjudicatària.
- b) Sistema no operatiu durant més de 8 hores seguides.
- c) Incompliment reiterat en el temps de resposta a les incidències crítiques o greus.
- d) La modificació del servei, sense causa justificada i sense notificació prèvia
- e) L'incompliment de la periodicitat establerta per a la realització dels treballs.
- f) La falsedat de la informació que faciliti a l'Ajuntament.
- g) La realització de tres faltes lleus.

Incompliments crítics:

- a) L'incompliment de les clàusules de protecció de dades o normatives de seguretat.
- b) Latència del sistema superior als màxims de forma reiterada.
- c) Fraus en la forma de realitzar el servei.
- d) La realització de tres infraccions greus en el transcurs de sis mesos de prestació del servei.
- e) La cessió total o parcial del contracte, o cessació de la prestació del servei sense que hi concorrin circumstàncies legals que la legitimin.
- f) La realització de treballs defectuosos que provoquin danys greus a la propietat o a tercers.
- g) Incompliment de les condicions especials d'execució establertes al plec de clàusules administratives.

15 Penalitzacions

Els incompliments establerts a aquesta clàusula sobre garanties del nivell de servei, i segons les definicions establertes a la clàusula anterior, seran penalitzats conforme al que s'estableix al plec de clàusules administratives particulars.

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

14

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	14/15





Ajuntament de Mataró

16 DEMO

a) Requisits funcionals: la demostració haurà de permetre comprovar l'accés, consulta i introducció de dades dels requisits funcionals descrits a la clàusula 6: gestió de serveis policials, trànsit, policia judicial, policia administrativa, recursos humans, recursos materials, geolocalització i arxius comuns.

b) Mobilitat: la demostració haurà de permetre comprovar com el programari realitza les següents activitats en compliment dels preceptes de la clàusula 8:

1. Accés i consulta: accés, la consulta i la introducció de dades dels diferents mòduls. Aquest accés ha de permetre al personal la consulta del seu quadrant de servei i a la sol·licitud de llicències, absències i altres peticions, com ara els canvis de planificació.

2. Denúncies de trànsit: confecció de butlletes de denúncia de trànsit en el mateix lloc dels fets. Aquests denúncies es podran acompanyar de fotografies. Les denúncies es tramitaran a l'eina de gestió tributària WTP.

3. Actes administratives: redacció d'actes administratives i la seva tramitació al programari de gestió d'expedients G-TM. Les actes administratives s'hauran de poder signar digitalment.

4. Signatura biomètrica de denúncies de trànsit, actes administratives i altres documents.

La demostració s'haurà de fer amb dispositius mòbils, *smartphone* o tauletes, amb sistemes operatius iOS i Android.

c) Espai de formació online amb videotutorials: la demostració haurà de permetre comprovar les funcionalitats descrites a la clàusula 4 pel que fa a la formació online.

La demostració s'haurà de fer amb dispositius mòbils, *smartphone*, tauletes o altres, amb sistemes operatius iOS i Android i a través de web.

SERVEI DE COMPRES I CONTRACTACIONS
El Carreró, 13. 08301 Mataró
93 758 22 04 – contractacions@ajmataro.cat

15

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Data i hora	18/10/2023 07:50:08
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	JOAN MASDEU JURNET (CAP SECCIÓ INFORMACIÓ BASE I APLICACIONS CORPORATIVES)		
Signat per	XAVIER SANTA JULIANA POLO (Sots Cap de la Policia Local)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7P2GZ2EAMDJ3EIQH45MYTBKI	Pàgina	15/15

