



SIGNAT PER

Ignasi Genís Callo
Tècnic Informàtic
9/6/2025



Ajuntament de
la Roca del Vallès

NIF: P0818000B

Contractació i compres

Expedient 150526P

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGULEN LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LA L·LICÈNCIA DE L'APLICACIÓ "TRÀMIT SMART APP" I LA SEVA PLATAFORMA "APPTRAMIT" I DE SERVEIS DE MANTENIMENT D'AQUESTA APLICACIÓ I LA SEVA PLATAFORMA

Clàusula 1. Definició de l'objecte del contracte

El present contracte té per objecte la contractació del subministrament de la l·licència de l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma "AppTramit" i de servei de manteniment d'aquesta aplicació i la seva plataforma (en modalitat de contracte mixt de subministrament i servei), amb la finalitat de proveir a la ciutadania un mitjà còmode, eficient i mòbil per agilitzar els tràmits que ha de gestionar amb l'Ajuntament.

Es proposa contractar el subministrament de la l·licència de l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma associada "AppTramit", desenvolupades per l'empresa Tramit Smart App, S.L., així com el servei de manteniment d'aquesta aplicació i la seva plataforma, mitjançant el procediment negociat sense publicitat, d'acord amb l'establert al segon paràgraf del punt a) de l'article 168 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, ja que actualment no hi ha cap altre aplicació mòbil al mercat que permeti integrar-se amb diferents gestors d'expedients, incloent el que fa servir actualment l'Ajuntament (Sedipualba), o que ofereixi altres serveis com agenda municipal, consulta de notifikacions a l'aplicació i consultes o enquestes a la ciutadania. No existeix tampoc cap alternativa ni concurrència de proveïdors per donar el servei de manteniment, essent l'única empresa que ho pot oferir la mateixa que ha desenvolupat l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma "AppTramit", TRAMIT SMART APP, S.L.

Aquesta contractació comprèn les prestacions següents:

1. Subministrament de la l·licència

Contractar la l·licència anual que permet l'ús dels serveis associats a la plataforma "AppTramit" i la seva aplicació "Tràmit Smart App".

2. Servei de manteniment de l'aplicació i la seva plataforma

El servei de manteniment que es sol·licita es fonamenta en tres vessants:

- Manteniment correctiu: enfocat a la resolució de totes les incidències que s'esdevinguin sobre l'aplicació mòbil, la seva plataforma i sobre les seves integracions.
- Manteniment evolutiu: assegurarà l'evolució de l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma associada "AppTramit", mitjançant la seva actualització amb les noves versions que n'apareguin.
- Manteniment perfectiu: comporta el desenvolupament de noves funcionalitats, serveis i mòduls que complementin l'abast actual dels serveis existents.

A més, l'Ajuntament de la Roca del Vallès sol·licita el suport necessari per a la implementació o posada en marxa de noves funcionalitats, serveis i solucions que es puguin requerir.



AJUNTAMENT DE ROCA DEL VALLES

Codi Segur de Verificació: KKCA ACUJ TQ3K WJKQ TMHY

PPTP - SEFYCU 123690

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://laroca.sedipualba.es/>

Pàg. 1 de 3



SIGNAT PER

Ignasi Genís Callo
Tècnic Informàtic
9/6/2025



Ajuntament de
la Roca del Vallès

NIF: P0818000B

Contractació i compres

Expedient 150526P

El contracte defineix les característiques del servei de manteniment, així com la inclusió de noves funcionalitats i mòduls com a part del manteniment perfectiu de l'aplicació mòbil.

Clàusula 2. Règim de prestació dels serveis

L'abast del servei ve determinat pel tipus de servei de manteniment oferta, tal i com es detalla tot seguit:

Manteniment correctiu

El servei de manteniment correctiu és aplicable a l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma associada "AppTramit", així com a les seves integracions amb altres sistemes.

El manteniment cobrirà els canvis i les incidències detectades, solucionant aquelles fallades que puguin ser trobades.

L'abast d'aquest servei comportarà la resolució de totes les incidències i fallades que puguin sorgir durant el període del servei, tant a l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma associada "AppTramit", així com a les seves integracions amb altres sistemes.

Hi ha tres nivells de severitat per a la identificació de les incidències detectades sobre els sistemes. La severitat de la incidència serà atorgada, en primera instància, per l'Ajuntament, podent ser modificada pels tècnics de l'empresa adjudicatària, un cop realitzada l'avaluació, si fos necessari.

Els nivells de severitat són els següents:

- **Severitat crítica:** errors de serveis o solucions en producció, configuracions de l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma associada "AppTramit", així com a les seves integracions amb altres sistemes, que en provoquen la caiguda o el bloqueig, impedit-ne el funcionament i impactant a les necessitats bàsiques del negoci o afectant a un gran nombre d'usuaris (més del 50% d'empleats o més del 15% de la ciutadania empadronada a la ciutat), o que posen en risc la seguretat jurídica del servei o la consecució final de l'objectiu del producte.
El temps de resposta no serà major a 6 hores.
- **Severitat mitjana:** errors de serveis o solucions que afecten a la funcionalitat de les aplicacions no considerades com a crítiques per no perjudicar directament a la part central del negoci. Es tracta d'errors que permeten continuar amb la resposta del sistema, però no d'una manera òptima. S'inclouen en aquest grup les incidències que impedeixen l'accés a funcionalitats no crítiques de les aplicacions o que, malgrat ser perceptibles per l'usuari, no afecten al servei.
El temps de resposta no serà major a 12 hores.
- **Severitat baixa:** errors de serveis o solucions que no afecten negativament i de forma substancial al funcionament de les aplicacions. S'inclouen en aquest grup els defectes en la documentació aportada o de visualització i les sol·licituds d'informació sobre l'ús o la configuració del sistema, així com incidents imperceptibles per l'usuari i que no afecten al servei.
El temps de resposta no serà major a 48 hores.



AJUNTAMENT DE ROCA DEL VALLES

Codi Segur de Verificació: KKCA ACUJ TQ3K WJKQ TMHY

PPTP - SEFYCU 123690

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://laroca.sedipualba.es/>

Pàg. 2 de 3



SIGNAT PER

Ignasi Genís Callo
Tècnic Informàtic
9/6/2025



Ajuntament de
la Roca del Vallès

NIF: P0818000B

Contractació i compres

Expedient 150526P

Manteniment evolutiu

El servei de manteniment evolutiu s'orienta a la millora de l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma associada "AppTramit".

Es demana una actualització de l'aplicació mòbil com a mínim d'una vegada a l'any, al llarg del període de vigència del contracte, sempre que sigui recomanable per ambdues parts.

Manteniment perfectiu

El servei de manteniment perfectiu cobrirà la incorporació de noves funcionalitats i característiques que millorin els sistemes instal·lats i en fomentin l'ús, segons les necessitats de l'Ajuntament.

Es demana establir una borsa de 25 hores anuals per aquestes tasques, inclosa en el contracte, amb la possibilitat d'ampliar-la durant la vigència del contracte, segons les necessitats de l'Ajuntament.

Clàusula 3. Procediment a seguir durant la prestació del servei

Les pautes mínimes a seguir pel contractista en l'execució del contracte, i que poden ser millorades en la seva oferta, són les següents:

Serveis gestionats

Entre els serveis que es demanen per portar el control dels sistemes implantats s'indiquen les següents tasques:

- Suport i formació a usuaris.
- Manteniment de l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma associada "AppTramit".
- Millores de rendiment i funcionalitat.

Proactivitat

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud positiva per part de l'adjudicatari, que inclou:

- Informar a l'Ajuntament de nous serveis que poder ser d'interès en l'àmbit local.
- Accions proactives tant de manteniment preventiu com correctiu.
- L'Ajuntament informará proactivament a l'adjudicatari d'aquells canvis en els sistemes integrats a la plataforma "AppTramit" que puguin afectar al servei.

Canal de suport

L'alta de les incidències detectades a l'aplicació "Tràmit Smart App" i la seva plataforma associada "AppTramit", així com a les seves integracions amb altres sistemes, es realitzarà mitjançant trucada telefònica a un número de guàrdia, o enviament de correu electrònic a una adreça definida pel proveïdor.

És necessari disposar de telèfons mòbils de contacte davant de contingències urgents.



AJUNTAMENT DE ROCA DEL VALLES

Codi Segur de Verificació: KKCA ACUJ TQ3K WJKQ TMHY

PPTP - SEFYCU 123690

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://laroca.sedipualba.es/>

Pàg. 3 de 3