



OLIVELLA
AJUNTAMENT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA LICITACIÓ CONTRACTE DE SERVEI DE MANTENIMENT I ASSISTÈNCIA DE LA GESTIÓ DE LA PLATAFORMA D'INCIDÈNCIES A LA VIA PÚBLICA LINIA VERDE EXISTENT A L'AJUNTAMENT D'OLIVELLA.

Exp. Núm. 1407-2768/2025

Tramitació: **Anticipada**

Procediment: **Negociat sense publicitat**

Subjecte a Regulació harmonitzada: **No**

1. Antecedents

Linia Verde és un servei de participació ciutadana enquadrat en el marc de la prestació de serveis intel·ligents als municipis, que ofereix els serveis de assistència en comunicació i gestió d'incidències a la via pública i medi ambient del municipi, a través de l'ús de les tecnologies per part dels ciutadans. Aquest servei actualment ja s'està prestant al núvol i l'aplicació estarà allotjada en els servidors de l'adjudicatari.

2. Objecte del contracte i necessitat a satisfer

Constitueix l'objecte del contracte la continuïtat de la prestació del servei de manteniment i assistència de la gestió de la plataforma d'incidències a la via pública Linia Verde existent en l'Ajuntament d'Olivella.

Aquesta plataforma consisteix en comunicació entre l'Ajuntament d'Olivella i els ciutadans i d'interactuació entre les dues parts en l'àmbit d'informació, manteniment i sostenibilitat de la via pública i el medi ambient que fomenta la participació dels ciutadans.

La plataforma esta formada pels sistemes següents:

- Portal web
- APP Línea Verde
- Intranet de gestió
- Live Gestión
- Otros conceptos

2. Descripció dels sistemes

PORTAL WEB - D'informació

L'adjudicatari posarà en marxa un portal web on s'exposarà diversa informació i continguts de temàtica ambiental que serà consensuada amb el departament de medi ambient de l'Ajuntament d'Olivella

Els ciutadans també podran fer ús d'aquest portal web per a l'enviament de consultes i suggeriments i, igualment, informar sobre alguna incidència relacionada amb el medi ambient o el mobiliari urbà que aquest detecti en la via pública.

Oficina d'Atenció Ciutadana Carrer Aquari s/n Edifici municipal La Crivellera Mas Milà

Casa de la Vila Plaça Major s/n Casc antic

Telèfon 93 896 80 00 -ajuntament@olivella.cat - 08818 OLIVELLA (Garraf) - NIF P0814700A





OLIVELLA

AJUNTAMENT

El portal web haurà d'ajustar-se a la normativa vigent, de Protecció de Dades de Caràcter Personal per al tractament de les dades personals que els ciutadans puguin transmetre a la plataforma.

Tasques:

- Portal web ambiental www.lineaverdeolivella.com
- compra i gestió del domini exclusiu
- Disseny, programació i manteniment del site
- inclusió de nous continguts

APP LINEA VERDE - Aplicació mòbil per al ciutadà

L'adjudicatari posarà a la disposició dels ciutadans una app que els permetrà la comunicació en temps real d'incidències que es detectin en la via pública.

Per a poder utilitzar aquesta eina de comunicació d'incidències serà necessari dur a terme la descàrrega de l'aplicació, que serà completament gratuïta, i haurà d'estar disponible per als principals entorns Android i Apple.

Tots els avisos creats pel ciutadà seran rebuts instantàniament en el back-office, i a més es podran configurar avisos per email als implicats. Aquest email haurà d'incloure tota la informació sobre la incidència enviada, a més d'un enllaç per a tramitar-la directament, de manera que se li dona major agilitat a la gestió.

L'aplicació sol·licitarà les següents dades:

- Tipus d'Incidència
- Ubicació
- Fotografia (opcional)
- Comentaris (opcional)

Els tipus d'incidència seran configurables per l'Ajuntament, així com els gestors que tindran accés a aquestes, assignant els permisos que considerin oportuns. A més, des de l'app es podrà introduir l'usuari i clau, de manera que el personal ocupat o contractat per l'Ajuntament per a la seva resolució podrà al seu torn enviar incidències que apareixeran diferenciades en el back-office, indicant que el remitent és personal autoritzat, així com l'email de l'usuari que ha agregat la mateixa.

L'aplicació detectarà la geolocalització del dispositiu, sempre intentant aconseguir la major precisió possible, per a això utilitzarà en ordre de prioritat GPS, triangulació de dades i WI-FI.

Si es desitja, es podrà marcar una altra ubicació podrà posar una incidència en un altre punt del qual es troba en el moment actual. També tindrà la possibilitat de realitzar cerques en mode text, situant-se el mapa en l'adreça indicada, així com corregir l'adreça abans d'enviar la incidència.

Oficina d'Atenció Ciutadana Carrer Aquari s/n Edifici municipal La Crivellera Mas Milà

Casa de la Vila Plaça Major s/n Casc antic

Telèfon 93 896 80 00 -ajuntament@olivella.cat - 08818 OLIVELLA (Garraf) - NIF P0814700A



OLIVELLA
AJUNTAMENT

De mode opcional es podrà fer una foto en el moment, per a adjuntar-la a la incidència i enviar-la a l'Ajuntament. També es podrà obtenir la foto de la Galeria disponible en el dispositiu mòbil.

Quan l'usuari realitzi l'enviament de la incidència, haurà de rebre una notificació en l'acte, confirmant-li que s'ha rebut amb èxit a l'Ajuntament. En aquest mateix instant s'informarà per email a tot el personal que intervingui en la seva tramitació. El sistema haurà d'assignar un codi a la incidència, per a una millor identificació d'aquesta. També comunicarà el nou avís a través d'una notificació a l'app de gestió d'incidències, al personal implicat que tingui instal·lada aquesta aplicació.

L'usuari en tot moment estarà informat de l'evolució de la seva incidència, podent consultar tota la informació des de la pantalla d'Històric. En aquesta pantalla es mostraran totes les dades de la incidència, juntament amb la data d'alta, i es podrà veure a més tota l'evolució que ha anat tenint, segons passi als diferents estats, cadascuna amb els comentaris de l'Ajuntament que hagin considerat oportuns, així com amb fotos de la resolució d'aquesta, que l'Ajuntament podrà adjuntar opcionalment. També es permetrà a l'Ajuntament sol·licitar més informació a l'usuari, de manera que se li sol·licitarà al ciutadà, el qual podrà respondre des d'aquesta pròpia pantalla, establint-se una comunicació bidireccional amb ell. Els estats en els quals poden estar les incidències seran a més personalitzables per l'Ajuntament.

Per a una millor valoració del servei prestat, l'Ajuntament ha de tenir la capacitat d'exigir la valoració de l'atenció rebuda per part del ciutadà per a determinats tipus d'incidència, podent activar o desactivar aquesta possibilitat.

A fi d'assegurar un ús responsable d'aquesta, l'Ajuntament estarà capacitat per a tallar l'accés a aquells usuaris que estiguin fent un ús indegut d'aquesta.

L'adjudicatari haurà de permetre la possibilitat de comunicar les incidències via web, email i per telèfon, facilitant així l'accés al servei als ciutadans que no disposin d'un dispositiu mòbil compatible, bé per utilitzar altres sistemes operatius, o bé per no disposar d'un telèfon amb connexió de dades. Per a això es crearà una web que permetrà l'enviament de les incidències amb les mateixes possibilitats que des de l'app, incloent també la localització, per a això, hauran de prémer en un mapa en pantalla. L'atenció telefònica oferta per l'adjudicatari inclourà la introducció d'informació en el sistema, de mode transparent per a l'Ajuntament, informant a més el ciutadà de les altres possibilitats, com l'app i la web.

El ciutadà, en identificar-se en la web, podrà veure, igual que en l'app, tot el seu Històric d'incidències juntament amb la informació d'aquesta, així com les mateixes possibilitats de comunicació bidireccional, sent transparent el mode de comunicació de la incidència pel ciutadà a l'hora de gestionar la incidència.

En el cas d'haver-se produït l'alta d'incidència per email o telèfon, es podrà indicar en la incidència un email de contacte del ciutadà, de manera que totes aquestes notificacions les haurà de realitzar el back-office automàticament, evitant a l'Ajuntament realitzar aquestes gestions de mode manual.

Oficina d'Atenció Ciutadana Carrer Aquari s/n Edifici municipal La Crivellera Mas Milà

Casa de la Vila Plaça Major s/n Casc antic

Telèfon 93 896 80 00 -ajuntament@olivella.cat - 08818 OLIVELLA (Garraf) - NIF P0814700A



OLIVELLA

AJUNTAMENT

La plataforma haurà d'incorporar la possibilitat de publicar contingut propi de l'Ajuntament, tant en l'app com en la web d'alta d'incidències.

Els continguts, entre altres, podran ser els següents: Notícies, Esdeveniments, Alertes, Punts d'Interès. També ha de permetre l'elaboració d'enquestes personalitzades als ciutadans, obtenint estadístiques sobre els resultats obtinguts.

De la mateixa manera, l'Ajuntament disposarà de publicar continguts fixos com a telèfons d'interès, horaris d'instal·lacions, informació turística o el que consideri oportú.

Tota aquesta informació es podrà registrar en diferents idiomes. Per a la maquetació dels textos s'haurà de dotar a l'eina d'un editor que permeti internament generar codi HTML sense que l'usuari requereixi de coneixements específics més enllà de l'ús de qualsevol processador de textos (negreta, cursiva, subratllat, enllaços, guions, sagnia...). Si l'Ajuntament el sol·licita, l'adjudicatari haurà d'implementar un sistema de lectura d'un feed RSS proporcionat per l'Ajuntament, de manera que quan el consistori publiqui notícies o continguts en el seu web, aquestes siguin publicades alhora en línia Verd de mode automàtic, sense necessitat de cap intervenció addicional.

S'haurà de permetre enviar una notificació sistemàticament push al ciutadà, de manera que aquest serà alertat del nou contingut, així com es podran ser programables en data i hora.

Els Punts d'Interès portaran associada una geolocalització. De cara al ciutadà, aquesta opció permetrà visualitzar un mapa en l'APP o web, de manera que l'usuari podrà navegar pel mapa, prémer en un de les icones per a obtenir la fitxa del Punt d'Interès, amb la informació i foto inclosa per l'Ajuntament, i a més haurà de tenir la possibilitat que el dispositiu mòbil li guï fins a aquesta localització a través del sistema de navegació.

El sistema ha de permetre publicar Enquestes per a sondejar l'opinió dels ciutadans. Definint unes dates d'inici i de fi així com les preguntes i possibles respostes, el ciutadà podrà accedir a l'enquesta des de web i des d'app responent a les preguntes definides, que seran de tipus Test, permetent a més avisar als ciutadans de l'existència d'una Enquesta nova.

Tasques:

- Llistat de tipologies de incidències
- GEO localització directa o a través de posició manual
- Inclusió d'imatge de perfecte
- Inclusió de comentari/observació per descriure la incidència.
- Històric d'incidències comunicades amb accés a seguiment de les mateixes
- Recepció de notícies i alertes comunicades per l'ajuntament.
- Accés a continguts informatius proporcionats per l'Ajuntament (direccions, telèfons d'interès, horaris, etc.)
- Accés a informació sobre punts d'interès propis del municipi
- Participació en enquestes plantejades per l'Ajuntament

Oficina d'Atenció Ciutadana Carrer Aquari s/n Edifici municipal La Crivellera Mas Milà

Casa de la Vila Plaça Major s/n Casc antic

Telèfon 93 896 80 00 -ajuntament@olivella.cat - 08818 OLIVELLA (Garraf) - NIF P0814700A



OLIVELLA

AJUNTAMENT

- Accés de dades de contacte de l'Ajuntament.

INTRANET DE GESTIÓ - Gestió de les incidències via web

L'adjudicatari haurà d'implementar un back-office, que permeti tramitar les incidències a través d'un navegador web, mitjançant la introducció d'un usuari i una clau. L'Ajuntament haurà de disposar de la possibilitat de definir els tipus d'accés a l'eina, permetent l'accés de cada gestor a la gestió de cada tipus d'incidència individualment, així com a cada opció del back-office, així com donar permisos especials per a les operacions més delicades. El canvi d'estat de la incidència, així com la seva visualització, podran delimitar-se també mitjançant permisos d'usuari.

En ella s'hauran de poder filtrar les incidències per diferents paràmetres, gestionar-les pels usuaris que s'activin per a això, o accedir a informes que els proporcionaran informació en temps real sobre la gestió de la ciutat. Els informes hauran de posseir gràfics que permetin una ràpida visualització de la informació segons el tipus d'incidència, origen, estat, etc. Tots els informes deuran exportables a Excel.

A més de les incidències comunicades pels usuaris, l'Ajuntament ha de disposar de la possibilitat d'agregar tasques periòdiques, de manera que aquests avisos es generaran automàticament quan correspongui.

La gestió d'incidències haurà de permetre el canvi de direcció de la incidència, si es considera que no és correcta, de manera que ja se situarà en el mapa en el lloc correcte, alertant-se per email a tots els implicats en aquesta, així com al ciutadà a través de notificació al seu dispositiu. De la mateixa manera, es permetrà el canvi de Tipus d'incidència, si l'Ajuntament considera que no està correctament catalogada.

El sistema haurà de permetre la possibilitat de relacionar diversos avisos de diferents ciutadans com una sola incidència, per a tramitar-les de mode unificat.

L'Ajuntament haurà de poder realitzar anotacions i adjuntar documents en la gestió de la incidència, i fer-ho de mode públic al ciutadà o privat de cara a la gestió interna de l'Ajuntament, sense que el ciutadà tingui coneixement d'aquestes gestions.

En el back-office haurà d'estar disponible tot l'històric dels tràmits realitzats en la incidència- Cada vegada que es realitzi una modificació, s'enviarà una notificació als Gestors donats d'alta en aquesta Tipologia. Els emails contindran la informació sobre la incidència així com les modificacions realitzades en ella, per a poder estar informat sense necessitat d'entrar a la plataforma, si bé de totes maneres s'adjunta un link per a accedir directament a la fitxa de la incidència a través del back-office.

Per a facilitar la comunicació amb el ciutadà, cada usuari del back-office ha de poder definir plantilles per a les respostes més freqüents.

S'ha de permetre la possibilitat d'enviar comunicacions sobre les incidències a altres persones alienes a l'Ajuntament a través d'email, de manera que aquestes comunicacions quedin registrades.

S'ha de tenir la possibilitat d'assignar responsables i prioritats a cada incidència, així com assignar-la a elements de l'inventari de mobiliari urbà. Aquest inventari

Oficina d'Atenció Ciutadana Carrer Aquari s/n Edifici municipal La Crivellera Mas Milà

Casa de la Vila Plaça Major s/n Casc antic

Telèfon 93 896 80 00 -ajuntament@olivella.cat - 08818 OLIVELLA (Garraf) - NIF P0814700A



OLIVELLA

AJUNTAMENT

s'ha de poder gestionar des del propi back-office.

L'accés a la pantalla de Gestió d'Usuaris solament és possible per a usuaris amb perfil Administrador. Un operari veurà, a més de les incidències contingudes en Tipologies a les quals tingui accés, si escau, les seves incidències assignades com a operari, independentment de l'accés o no tipologia, de manera que podrà resoldre incidències fins i tot sense tenir accés al sistema.

Tasques:

- Plataforma per gestió i tramitació d'incidències comunicades
- Perfils d'accés personalitzat per individu/gestor
- Configuració personalitzada de les tipologies d'incidències llistades a la APP
- Accés a informes d'incidències filtrades per tipologies, estat, origen, etc. exportables a excel.
- Gestió de notícies i alertes, punts d'interès, enquestes i informació.

[LIVE GESTION - APP de gestió per al personal de l'Ajuntament](#)

La gestió d'incidències es podrà realitzar també a través d'una APP per a gestors. L'accés a través d'APP a més ha de permetre veure les incidències més pròximes així com que el sistema de navegació del dispositiu ens guiï fins a situar-nos en ella. L'accés a l'APP haurà de ser per usuari i clau, per a evitar un ús indegut, igual que en el back-office.

L'usuari de l'APP ha de disposar de totes les possibilitats de visualització i operació en les incidències segons els accessos que tingui creats (bloquejar usuaris, assignar prioritats i operaris, fer canvis en la incidència, assignar mobiliari urbà afectat...). Totes les tramitacions en la incidència, igual que des del back-office, generaran les mateixes notificacions per email i notificació a mòbil a gestors i ciutadans com si s'utilitzés directament el back-office, sent la mateixa operativa d'ús la pantalla de modificació de la incidència.

L'APP deurà a més permetre l'enviament de la ubicació en temps real, de manera que des del back-office es pugui veure la ubicació geogràfica de cada operari. Aquesta ubicació ha de ser accessible des de la incidència, de manera que es pugui assignar l'operari més pròxim per a millorar la qualitat de servei. La informació sobre ubicacions d'operaris ha de ser gravada i ser accessible posteriorment a través d'una opció d'històric.

[ALTRES CONCEPTES](#)

Recolzament en la difusió del servei en el municipi a través de propostes de campanyes promocionals (notes de premsa, banners, disseny de material promocional etc.)

[3. Requisits del sistema](#)

El servei s'ha de prestar al núvol mitjançant el model SaaS (Software as a Service). L'aplicació estarà allotjada en el servidors de l'adjudicatari, sense que l'ajuntament

Oficina d'Atenció Ciutadana Carrer Aquari s/n Edifici municipal La Crivellera Mas Milà

Casa de la Vila Plaça Major s/n Casc antic

Telèfon 93 896 80 00 -ajuntament@olivella.cat - 08818 OLIVELLA (Garraf) - NIF P0814700A



OLIVELLA

AJUNTAMENT

requereixi la instal·lació de cap software ni hardware addicional a les seves oficines, sent l'adjudicatari el responsable dels costos, llicències, seguretat, manteniment i suport de l'aplicació, i de l'escalabilitat necessària per l'ampliació dels seus sistemes per el manteniment de un òptim rendiment de l'aplicació.

Per la implementació tècnica i corresponent manteniment d'aquesta plataforma l'adjudicatari haurà de disposar:

- Mitjans tècnics necessaris pel desenvolupament de la solució plantejada.
- Allotjar, desplegar i mantenir la intranet, així com fer-la accessible des d'internet a través de la URL.
- Seguir mantenint i col·locant l'aplicació mòbil en els stores d'aplicacions de les plataformes android i apple.
- Realitzar les tasques necessàries i còpies de seguretat que permetin la disponibilitat de la plataforma pel major temps possible.

3. Tècnic responsable per part de l'empresa adjudicatària

El contractista adjudicatari designarà a un tècnic responsable dels treballs, amb titulació que el faculti per tal fi, amb anterioritat a l'inici de la contractació, i prèvia acceptació de l'administració, amb capacitat suficient per ostentar la representació del contractista quan sigui necessari la seva actuació o presència així com en altres actes derivats del compliment de les obligacions contractuals, sempre en l'ordre de l'execució i bona marxa dels treballs, així mateix amb capacitat per organitzar l'execució dels treballs i interpretar i col·laborar amb els tècnics de l'administració en la resolució dels problemes que plantegin durant el període de l'execució contractual

4. Tramitació de la contractació

El contracte s'adjudicarà pel procediment negociat sense publicitat, regint-se, de conformitat amb el que disposa l'art. 168.a) apartat 2n segons el qual podran adjudicar-se contracte mitjançant procediment negociat sense publicitat: ..." quan el contracte només pugui encomanar-se a un empresari determinat per alguna de les següents raons: (...) que procedeixi la protecció de drets exclusius, inclosos els drets de propietat intel·lectual o industrial (...) El present contracte s'adjudicarà a través del procediment negociat sense publicitat, atès que d'acord amb les raons constatades en l'expedient, només podrà encomanar-se a un empresa determinat. Així mateix per les regles aplicables a la tramitació ordinària, puguin els òrgans de contractació adjudicar contractes utilitzant aquest procediment negociat sense publicitat, sense la prèvia publicació d'un anunci de licitació en els casos previstos en l'art. 168 LCSP. Tenint en compte l'objecte del contracte, l'absència de publicitat del procediment i la impossibilitat de licitar amb varis empresaris no procedeix l'apertura del termini de presentació de sol·licituds de participació.

El contracte es tramitarà mitjançant la invitació directe a l'empresa GREEN TAL S.A. en aplicació del supòsit en motius relacionats amb la protecció de drets de propietat intel·lectual.

5. Seguretat i confidencialitat i protecció de dades

Oficina d'Atenció Ciutadana Carrer Aquari s/n Edifici municipal La Crivellera Mas Milà

Casa de la Vila Plaça Major s/n Casc antic

Telèfon 93 896 80 00 -ajuntament@olivella.cat - 08818 OLIVELLA (Garraf) - NIF P0814700A



OLIVELLA
AJUNTAMENT

Els licitadors aportaran informació sobre les mesures de seguretat que tenen implantades per a assegurar la confidencialitat i integritat de les dades en trànsit pels seus sistemes.

Els licitadors manifestessin en les seves ofertes el seu compromís a tractar de manera confidencial i reservada la informació rebuda així com, en el cas de resultar adjudicatari, la derivada de l'execució del contracte, que no podrà ser objecte de difusió, publicació i utilització per a fins distints dels establerts en el plec. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o hagi estat resolt.

De conformitat amb el que disposa l'art. 122 de LCSP, quan l'adjudicatari tracti dades de caràcter personal per compte del responsable del tractament, tindrà la consideració d'encarregat de tractament, i està obligat al compliment de la normativa en vigor en matèria de protecció de dades, així com al compliment de les especificacions contingudes en el plec de clàusules administratives particulars de conformitat amb el que disposa l'art. 5.5 del R.D. Llei 14/2019 de 31 d'octubre, havent-se de signar el corresponent contracte d'encarregat de conformitat amb l'art. 28 del Reglament general de protecció de dades (UE) 2016/679 de 27 d'abril del Parlament Europeu i del Consell.

Així mateix, l'adjudicatari es responsabilitzarà de les mesures de seguretat informàtica necessàries, com a còpies de seguretat periòdiques, dispositius curta-focs i monitoratge dels sistemes».