



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Expedient núm.: X2025009916

Objecte del contracte: Servei d'assistència tècnica a la ciutadania en la tramitació telemàtica, servei d'atenció telefònica i assistent virtual mitjançant intel·ligència artificial.

ÍNDEX

1. OBJECTE	2
1.1. DIVISIÓ EN LOTS	2
2. NORMATIVA	2
3. ABAST DEL PROJECTE	3
4. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES.....	3
5. GESTIÓ DEL SERVEI	5
6. MECANISMES DE CONTROL I REPORTING.....	7
7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	7
8. ORGANITZACIÓ I SEGUIMENT DEL PROJECTE	8
9. FORMACIÓ	8
10. PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE	9
11. POSADA EN MARXA	10
12. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	10
13. ÀMBIT DEL SERVEI DE MANTENIMENT	11



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació d'un servei integral d'assistència i suport a la ciutadania i al personal intern de l'Ajuntament de Matadepera en l'àmbit de l'administració electrònica.

El servei es compon de les següents prestacions:

- **Servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica:** Atenció, suport i resolució d'incidències i consultes de la ciutadania i usuaris interns en l'ús de les plataformes i serveis d'administració electrònica de l'Ajuntament.
- **Servei d'assistent virtual amb Intel·ligència Artificial (IA):** Implementació, entrenament i manteniment d'un assistent virtual basat en tecnologia al núvol, accessible principalment a través de WhatsApp, per a la resolució de consultes sobre el catàleg de tràmits municipals.
- **Servei d'externalització de la centraleta telefònica:** Atenció de les trucades entrants a l'Ajuntament, seguint els protocols definits per l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC), per garantir una atenció fluida i de qualitat.

El codi CPV corresponent al servei principal és 71356200-0 Serveis d'assistència tècnica.

1.1. DIVISIÓ EN LOTS

De conformitat amb la justificació exposada en la memòria del contracte, no es preveu la divisió en lots de l'objecte contractual. Aquesta decisió es fonamenta en l'article 99.3.b) de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic (LCSP), atès que les prestacions constitueixen una unitat funcional indissociable.

La gestió coordinada de l'assistència tècnica, l'assistent virtual i la centraleta és essencial per garantir la coherència en la informació, l'eficiència operativa i la qualitat del servei. La divisió suposaria un risc important per a la correcta execució del contracte, ja que dificultaria la sincronització de la base de coneixement, l'escalat d'incidències entre canals i la visió unificada de l'atenció a la ciutadania.

2. NORMATIVA

El servei s'haurà de prestar amb estricte compliment de la normativa vigent i, en particular, de la següent:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (LPACAP).
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- 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 (RGPD).
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- Reial Decret Llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.
- Qualsevol altra normativa tècnica, de seguretat o de protecció de dades que sigui d'aplicació.

3. ABAST DEL PROJECTE

Aquest contracte s'impulsa per donar continuïtat a un servei d'assistència que ha resultat altament satisfactori i per ampliar-lo amb solucions tecnològiques innovadores que permetin millorar l'eficiència i l'accessibilitat. L'objectiu és oferir un suport integral a la ciutadania, adaptat a les necessitats actuals i futures de l'Ajuntament.

La durada del contracte s'estableix en **quatre anys**, no prorrogables. Aquest termini es considera necessari per garantir l'estabilitat del servei i amortitzar les inversions en la implementació de les noves plataformes.

L'execució del contracte es realitzarà de manera esglaonada:

- **Anualitat 1 (2026):** Posada en marxa i prestació del servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica.
- **Anualitats 2, 3 i 4 (2027-2029):** A la prestació inicial s'hi afegirà la implementació i gestió del servei d'assistent virtual amb IA i el servei d'externalització de la centraleta telefònica.

El servei es prestarà de forma remota des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

4. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment de les següents especificacions tècniques per a cadascuna de les prestacions objecte del contracte.

4.1. Servei d'Assistència Tècnica a l'Administració Electrònica

Aquest servei està focalitzat a resoldre les dificultats i consultes que la ciutadania puguin trobar en la interacció amb les plataformes digitals de l'Ajuntament.

- **Àmbit del Suport:** L'assistència ha de ser integral, cobrint tot el cicle de vida d'una tramitació electrònica, des de l'accés inicial fins a la presentació correcta del tràmit o la recepció d'una notificació. El servei donarà suport a totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, tant les existents com les que es puguin implementar en el futur.
- **Canals d'Atenció:** La prestació s'haurà d'oferir a través dels següents canals:



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

- **Canal Telefònic:** L'adjudicatari haurà de proporcionar les línies telefòniques necessàries, que seran d'àmbit local i sense cost addicional per a l'usuari.
- **Correu Electrònic:** Es gestionarà una adreça de correu electrònic per atendre consultes per escrit.
- **Assistència Remota:** S'ha d'incloure una eina de connexió remota segura i eficient que permeti a un agent tècnic, sempre amb l'autorització explícita de l'usuari, accedir al seu equip per resoldre incidències complexes. Aquesta autorització haurà de quedar registrada.
- **Tipologia d'Incidències:** El servei atendrà incidències tant de caràcter tècnic (problemes amb certificats digitals, configuració de navegadors, errors de plataforma) com funcional (desconeixement del procés, dubtes sobre la documentació a adjuntar).
- **Horari del Servei:** L'horari base del servei serà de dilluns a divendres de 8:00 h a 20:00 h, excloent festius oficials. Es valorarà l'ampliació d'aquest horari als dissabtes al matí segons el que s'especifica als criteris d'adjudicació

4.2. Servei d'Assistent Virtual amb Intel·ligència Artificial (IA)

Aquest servei implementarà un canal de comunicació asíncron i disponible 24/7 per a la ciutadania, amb un enfocament especial en la resolució de consultes sobre tràmits.

- **Canal de Comunicació:** El canal principal d'interacció serà WhatsApp, integrat mitjançant l'API oficial de WhatsApp Business. La solució ha de ser conversacional i permetre un diàleg natural amb l'usuari.
- **Tecnologia i Plataforma:**
 - L'adjudicatari serà responsable de seleccionar, implementar i mantenir el model d'intel·ligència artificial (LLM, NLP) més adequat per a les necessitats de consultes sobre l'administració local.
 - Tota l'arquitectura tecnològica haurà d'estar basada en plataformes al núvol (Cloud).
 - És obligatori garantir el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i de la normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD). Les dades hauran de ser tractades i emmagatzemades dins del territori de la Unió Europea.
- **Revisió Humana i Millora Contínua:**
 - S'haurà d'implementar un procés de supervisió humana de les converses de l'assistent virtual. Un equip de l'empresa adjudicatària revisarà de forma sistemàtica les respostes de l'algoritme per detectar errors, imprecisions o consultes no resoltes.
 - S'establirà un flux de treball per a la retroalimentació de l'algoritme. Les correccions i millores identificades per l'equip humà s'utilitzaran per



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

reentrenar i perfeccionar el model d'IA de manera contínua, millorant la seva precisió i eficàcia.

- **Escalat a Agent Humà:** L'assistent ha de ser capaç d'identificar situacions en què no pot proporcionar una resposta satisfactòria o quan la consulta és massa complexa. En aquests casos, haurà d'oferir a l'usuari la possibilitat de transferir la conversa de manera transparent a un agent humà del servei d'assistència tècnica durant l'horari d'atenció

4.3. Servei d'Externalització de la Centraleta Telefònica

Aquest servei actuarà com a primer punt de contacte telefònic per a qualsevol trucada entrant a l'Ajuntament, gestionant la seva correcta distribució i resolució.

- **Atenció Telefònica Unificada:** L'objectiu principal és gestionar la totalitat de les trucades dirigides a l'Ajuntament, oferint una experiència de servei on la ciutadania no percebi que està sent atesa per una empresa externa.
- **Formació i Base de Coneixement:** Aquesta és una condició essencial. L'adjudicatari haurà d'implementar un pla de formació inicial i continu molt rigorós per als seus agents. Aquest pla ha d'assegurar un coneixement profund sobre:
 - L'organigrama complet de l'Ajuntament, les seves àrees, departaments i competències.
 - Els principals procediments i serveis municipals.
 - Els protocols interns de comunicació i derivació de trucades.
 - Informació general del municipi que pugui ser objecte de consulta.
- **Plataforma Tecnològica:** L'adjudicatari haurà de proporcionar una solució de centraleta virtual al núvol que permeti funcionalitats avançades com menús d'opcions, gestió de cues d'espera, bústies de veu, locucions personalitzades i enregistrament de trucades.
- **Protocols d'Actuació:** Es definiran conjuntament amb l'Ajuntament els guions d'atenció, els fluxos de trucades i els protocols d'escalat per transferir de manera eficient les trucades que no puguin ser resoltes en primera instància al departament o persona corresponent de l'Ajuntament.

5. GESTIÓ DEL SERVEI

La prestació de tots els serveis objecte d'aquest contracte es durà a terme de manera remota des de les dependències de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari haurà de disposar de la infraestructura tècnica i els recursos humans necessaris per garantir la qualitat i continuïtat del servei sense requerir presència física a les instal·lacions municipals.

Registre i Catalogació d'Incidències

Tota interacció amb la ciutadania o personal intern que requereixi una acció per part de l'adjudicatari, independentment del canal d'entrada (telèfon, correu electrònic, WhatsApp), serà registrada com un tiquet únic a l'eina de gestió del servei.



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

Cada tiquet serà catalogat segons la seva tipologia i prioritat per garantir una gestió eficient i adequada.

- **Catalogació per Tipologia:**

- **Incidència Correctiva:** Fa referència a qualsevol error, fallada o mal funcionament d'una de les plataformes electròniques de l'Ajuntament que impedeix o dificulta el seu ús normal.
- **Consulta Funcional (per desconeixement):** S'hi inclouen els dubtes de la ciutadania o del personal sobre com realitzar un tràmit, quina documentació és necessària, o com utilitzar una funcionalitat específica de les eines de tramitació.
- **Petició de Servei:** Sol·licituds que no es deriven d'un error, com ara una petició d'informació específica que requereixi cerca, o altres consultes de caràcter general.
- **Assignació de Prioritat:** Cada tiquet rebrà una prioritat (p. ex., Crítica, Alta, Mitjana, Baixa) basada en l'impacte (nombre d'usuaris afectats, serveis crítics implicats) i la urgència de la seva resolució. Aquesta prioritat determinarà els temps de resposta i resolució segons els Acords de Nivell de Servei (ANS).

Utilització de l'Eina de Tiqueting

L'eina de tiqueting serà la plataforma centralitzada per a la gestió de totes les operacions del servei. El seu ús ha de garantir:

- **Traçabilitat Completa:** Cada tiquet ha de reflectir tot el seu cicle de vida, des de l'obertura fins al tancament, incloent-hi l'usuari que el reporta, la descripció del problema, la catalogació, l'agent assignat, totes les accions realitzades, les comunicacions amb l'usuari i la solució aplicada.
- **Base de Coneixement:** L'eina ha d'integrar o connectar-se a una base de coneixement que els agents consultaran per donar respostes homogènies i eficients. Les solucions a noves incidències hauran de nodrir aquesta base.
- **Font de Dades:** El sistema de tiqueting serà la font principal de dades per a l'elaboració dels informes mensuals i la mesura del compliment dels ANS.

Model de Comunicació i Interlocució

Per garantir una gestió àgil i eficaç, s'estableix un model de comunicació flexible.

- **Nivell Estratègic:** La interlocució principal per al seguiment global del contracte, les qüestions contractuals i la validació dels informes mensuals es realitzarà entre el **Responsable del Contracte** designat per l'Ajuntament i el **Director del Projecte** de l'empresa adjudicatària.
- **Nivell Operatiu:** De comú acord entre l'Ajuntament i l'adjudicatari, es podran establir **interlocutors especialitzats** per agilitzar la gestió diària. Aquest model pot incloure:
 - **Un interlocutor per servei:** Una persona de contacte específica per a qüestions relatives a la centraleta i una altra per a l'assistent virtual, per exemple.



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

- Un **interlocutor per tipologia d'incidència**: Es podrà designar un contacte tècnic per a la gestió d'incidències correctives (errors de plataforma) i un contacte funcional per a la resolució de consultes sobre tramitació.

Aquesta matriu detallada de comunicació es definirà i es formalitzarà durant la reunió d'inici del projecte

6. MECANISMES DE CONTROL I REPORTING

Per garantir la correcta execució i la qualitat de les prestacions, s'establiran els següents mecanismes de control i reporting:

- **Plataforma de Gestió del Servei (Tiqueting)**: L'adjudicatari haurà de proporcionar una eina de tiqueting per registrar, classificar i traçar totes les consultes i incidències rebudes a través de qualsevol canal (telefònic, correu electrònic, WhatsApp). Totes les atencions hauran d'estar numerades amb un identificador únic.
- **Enregistrament de Trucades**: Totes les trucades del servei d'assistència tècnica i de la centraleta seran enregistrades amb l'objectiu de poder ser auditades per l'Ajuntament per a finalitats de control de qualitat i seguretat, sempre d'acord amb la legalitat vigent. L'accés a aquests enregistraments requerirà autorització expressa del responsable del contracte.
- **Dashboard en Temps Real**: L'Ajuntament haurà de disposar d'accés a un panell de control visual que permeti monitoritzar en temps real els indicadors clau de rendiment (KPIs) del servei, com ara el volum de trucades en espera, el nombre d'agents disponibles, el nivell de satisfacció o l'estat dels sistemes.
- **Informes Mensuals de Seguiment**: L'adjudicatari lliurarà mensualment un informe detallat de l'activitat del servei. Aquest informe inclourà, com a mínim:
 - Anàlisi de KPIs respecte als Acords de Nivell de Servei (ANS).
 - Volumetria d'atencions per canal i tipologia.
 - Temps mitjans de resposta i resolució.
 - Resultats de les enquestes de satisfacció.
 - Anàlisi de les consultes més freqüents a l'assistent virtual i propostes de millora.
 - Resum d'incidències rellevants i accions correctores aplicades.
 - Un seguiment evolutiu dels indicadors per detectar tendències.
- **Assistència Remota**: El servei d'assistència tècnica ha d'incloure una plataforma de connexió remota per accedir als equips dels usuaris, sempre amb la seva autorització prèvia i explícita, que haurà de quedar registrada.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

El servei estarà subjecte als següents Acords de Nivell de Servei (ANS) mínims, l'incompliment dels quals podrà donar lloc a l'aplicació de penalitats.

- **Disponibilitat General del Servei**: Tots els serveis (plataformes telefòniques, assistent virtual) hauran de garantir una disponibilitat del 99,5% durant l'horari de prestació establert.



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

- **Servei d'Assistència Tècnica i Centraleta:**
 - **Nivell de Satisfacció de l'Usuari:** La mitjana mensual de les valoracions de satisfacció obtingudes haurà de ser superior a 4 sobre 5.
 - **Temps d'Espera Telefònic:** El temps mitjà d'espera mensual per ser atès per un agent no podrà superar els 2 minuts.
 - **Taxa de Resolució en el Primer Contacte:** S'haurà de resoldre un mínim del 85% de les consultes d'assistència tècnica en la primera interacció.
- **Servei d'Assistent Virtual amb IA:**
 - **Taxa de Resolució Autònoma:** L'assistent haurà de ser capaç de resoldre correctament, sense necessitat d'escalar a un agent humà, un mínim del 70% de les consultes per a les quals ha estat entrenat.
 - **Temps de Primera Resposta:** L'assistent haurà de proporcionar una primera resposta a la consulta de l'usuari en menys de 5 segons.

8. ORGANITZACIÓ I SEGUIMENT DEL PROJECTE

S'estableix un model de governança per assegurar una comunicació fluida i un seguiment eficaç del contracte.

- **Rols i Interlocutors:**
 - **Responsable del Contracte (Ajuntament):** Designat per l'Ajuntament, serà el màxim supervisor de l'execució del contracte. Actuarà com a interlocutor principal per a qüestions estratègiques i per a l'aprovació de factures i informes.
 - **Director del Projecte (Adjudicatari):** L'adjudicatari designarà un Director de Projecte amb experiència demostrada, que serà l'interlocutor únic i principal amb l'Ajuntament. Serà responsable de la planificació, la qualitat global del servei i el compliment dels ANS.
 - **Responsable del Servei (Adjudicatari):** L'adjudicatari designarà un responsable tècnic per a la gestió diària del servei, la coordinació de l'equip i el seguiment de les incidències.
- **Reunions de Seguiment:**
 - **Reunió d'Inici (Kick-off):** Es realitzarà una reunió inicial per presentar els equips, validar la planificació i definir els protocols de comunicació.
 - **Reunions de Seguiment Mensual:** Es realitzaran reunions mensuals entre el Responsable del Contracte i el Director del Projecte per revisar l'informe d'activitat, analitzar el compliment dels ANS, discutir incidències i planificar accions de millora.
 - **Comitè Estratègic Semestral:** Es podrà convocar un comitè amb periodicitat semestral per avaluar l'evolució del servei, l'alineament amb els objectius municipals i proposar millores estratègiques.

9. FORMACIÓ

En aquest contracte, la responsabilitat de la formació recau en l'Ajuntament de Matadepera, que capacitarà el personal de l'empresa adjudicatària per garantir que posseeixi el coneixement necessari per actuar com una extensió eficaç i transparent.



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

L'objectiu principal és consolidar una assistència tècnica externa altament qualificada, capaç de resoldre de manera autònoma la majoria de consultes i gestions. Això permetrà que l'oficina presencial de l'Ajuntament evolucioni cap a una **Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC)** especialitzada en l'atenció personalitzada i de valor afegit per a les persones que es desplacen a les dependències municipals.

Contingut de les Sessions Formatives

L'Ajuntament impartirà formació en les següents àrees clau:

- **Administració Electrònica i Tràmits:**
 - Funcionament detallat de la seu electrònica i les principals plataformes de tramitació telemàtica.
 - Explicació de l'estructura i la lògica del nou catàleg de tràmits municipal per facilitar l'orientació a la ciutadania.
 - Casuístiques i problemàtiques comunes en la tramitació i com resoldre-les.
- **Estructura i Funcionament Municipal:**
 - Presentació de l'organigrama de l'Ajuntament, les competències de cada departament i les seves funcions principals.
 - Identificació del personal clau (caps d'àrea, tècnics responsables) per a la correcta transferència de trucades i l'escalat de consultes complexes.
- **Protocols d'Atenció i Comunicació:**
 - Instrucció sobre els protocols de comunicació verbal i escrita que s'han d'emprar per garantir una atenció homogènia i alineada amb els estàndards de l'Ajuntament.
 - Definició de guions i circuits per a l'atenció de les trucades de la centraleta.

Planificació de la Formació

- **Formació Inicial:** Es realitzarà un cicle de sessions formatives intensives durant la fase de posada en marxa del contracte, abans de l'inici efectiu de cada servei.
- **Formació Contínua:** Es programaran sessions de reciclatge i actualització periòdiques (com a mínim, amb caràcter semestral) o sempre que es produeixin canvis organitzatius, normatius o tecnològics rellevants a l'Ajuntament.

La coordinació d'aquestes formacions anirà a càrrec del Responsable del Contracte per part de l'Ajuntament.

10. PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE

L'execució del contracte es dividirà en les següents fases principals:

- **Fase 0: Transició i Posada en Marxa (Primer mes):**
 - Reunió d'inici del projecte.
 - Traspàs de coneixement des de l'equip municipal i l'anterior proveïdor, si escau.
 - Configuració de les eines de gestió (tiqueting, telefonia) i protocols de comunicació.
 - Formació inicial de l'equip de l'adjudicatari.



- Signatura de l'Acta d'Inici del Servei d'Assistència Tècnica.
- **Fase 1: Prestació del Servei d'Assistència Tècnica (Anualitat 1):**
 - Operació del servei d'atenció, suport i resolució d'incidències.
 - Generació de la base de coneixement inicial a partir de les interaccions.
 - Seguiment continu i reporting mensual.
- **Fase 2: Implementació dels Nous Serveis (Inici Anualitat 2):**
 - Desenvolupament i entrenament del model d'IA per a l'assistent virtual.
 - Implementació de la plataforma de centraleta telefònica al núvol.
 - Proves pilot i ajustos.
 - Posada en producció de l'assistent virtual i del servei de centraleta.
- **Fase 3: Operació Integral del Servei (Anualitats 2-4):**
 - Prestació conjunta dels tres serveis.
 - Millora contínua de l'assistent virtual a partir de les dades d'ús.
 - Optimització dels fluxos de la centraleta.
- **Fase 4: Reversibilitat (Últims 3 mesos del contracte):**
 - Execució del pla de devolució del servei.

11. POSADA EN MARXA

La posada en marxa del servei es formalitzarà amb la signatura d'una **Acta d'Inici** un cop s'hagin completat satisfactòriament les tasques definides a la Fase 0 de la planificació. L'adjudicatari haurà d'assegurar que, des del primer dia d'operació, tot el personal, les eines tecnològiques i els protocols de comunicació estan plenament operatius per atendre les necessitats de la ciutadania sense interrupcions. L'Ajuntament facilitarà tota la informació necessària per a la correcta transferència de coneixement.

12. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

En finalitzar el contracte, l'adjudicatari estarà obligat a executar un procés de devolució ordenat per garantir la continuïtat del servei sense interrupcions, facilitant la transició cap a un nou proveïdor o cap a la internalització del servei per part de l'Ajuntament.

Aquest procés, que haurà d'estar detallat en un

Pla de Devolució inclòs a la memòria tècnica del licitador, haurà de contemplar, com a mínim, els següents aspectes:

- **Transferència de Dades i Coneixement:** Traspàs complet de tota la base de dades de coneixement, l'històric de tiquets i consultes, i qualsevol altra informació gestionada durant el contracte referent al projecte específic de Matadepera, en formats estàndard i reutilitzables.
- **Sessions de Formació:** Realització de les sessions necessàries per explicar la documentació i transferir el coneixement operatiu al nou equip responsable.

L'acta de recepció final del contracte no serà signada fins que aquest procés de devolució s'hagi completat a plena satisfacció del responsable del contracte.



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

13. ÀMBIT DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El contracte inclou el servei de manteniment integral de totes les plataformes i solucions tecnològiques utilitzades per a la prestació dels serveis. Aquest manteniment abasta les següents modalitats:

- **Manteniment Correctiu:** Resolució de qualsevol error, incidència o mal funcionament dels sistemes (plataforma de tiqueting, sistema de telefonia, motor d'IA, etc.) per restablir l'operativitat normal del servei en el menor temps possible.
- **Manteniment Adaptatiu:** Realització de les modificacions necessàries per assegurar que les solucions segueixen sent compatibles amb canvis en l'entorn tecnològic (noves versions de sistemes operatius, navegadors web, APIs de tercers, etc.).
- **Manteniment Perfectiu i Evolutiu:** Incorporació de petites millores i optimitzacions en les plataformes per millorar-ne el rendiment, la usabilitat o l'eficiència. Això inclou el reentrenament i ajust del model d'IA a partir de l'anàlisi de les interaccions reals.
- **Suport Tècnic:** L'adjudicatari prestarà suport tècnic al responsable del contracte de l'Ajuntament per a la resolució de dubtes sobre el funcionament, l'administració o l'explotació de les dades de les plataformes.