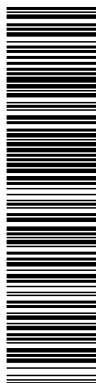


DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 1 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34
	ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADOR DE LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT, DEL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DE LA CESSIÓ DEL DRET D'ÚS D'UNA PLATAFORMA (SOFTWARE) DE VIDEOTRUCADES PER FER TRÀMITS ENTRE LA CIUTADANIA I L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT (EXP. 2026/209/3110)

1 Antecedents

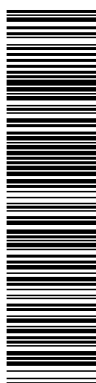
L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat va realitzar una prova pilot, mitjançant contractació menor, d'una eina de tràmits per videotrucada durant el 2021 (Exp. 2021/8486/1411) i va contractar posteriorment el subministrament de la cessió del dret d'ús d'una plataforma per fer tràmits per videotrucada mitjançant procediment obert (Exp. 2022/6930/3086). Aquesta eina és fonamental per modernitzar el servei d'atenció a la ciutadania i establir canals alternatius que no requereixen presència física.

Aquesta eina de tràmits a la ciutadania per videotrucada ha modernitzat el servei d'atenció que es presta a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat. La situació derivada de la Covid 19 va fer replantejar el model d'atenció ciutadana i ha establert la necessitat de crear canals alternatius d'atenció, al marge de l'atenció presencial i telefònica; canals que permetin alternar les atencions tradicionals, presencials, amb altres que no requereixin presència física per part del ciutadà.

Aquesta eina de tràmit per videotrucada a la ciutadania també ha permès l'enregistrament, la gravació i l'emmagatzematge com element de prova de la realització del tràmit d'atenció ciutadana, i l'intercanvi de documentació de forma segura.

Aquesta eina de tràmit per videotrucada també garantirà el control de la informació que facilita el ciutadà front el seu tractament automatitzat, complint amb l'exigència de seguretat i privadesa de les dades personals regulat al Reglament general de protecció de dades (RGPD), de 27 d'abril de 2016, Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i de Consell, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades; a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD); i a l'article 28.2 de la Llei 39/2015, de Procediment Administratiu, en la redacció donada per la disposició final 12 de la LOPD, que prescindeix de la idea del consentiment i recull exclusivament la possibilitat d'oposició al tractament per part de la persona interessada que, no obstant això, s'exclou en determinats àmbits d'actuació de l'Administració (potestat sancionadora i d'inspecció).

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 2 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34
	ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

2 Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la continuïtat en el subministrament de la cessió del dret d'ús de la plataforma (software) de videotrucades per fer tràmits entre el ciutadà i l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, que inclourà la continuïtat de les prestacions següents:

- L'aprovisionament i desplegament de la plataforma a la que s'accedirà per fer tràmits per videotrucada.
- El suport tècnic i manteniment correctiu de la plataforma de la que es fa ús per fer tràmits per videotrucada.
- El manteniment evolutiu dels sistemes que permeten la realització dels tràmits per videotrucada.

El subministrament del dret d'ús de la plataforma de videotrucades es prestarà en remot i inclouran la mà d'obra, desplaçaments, dietes i qualsevol altre despesa derivada de les actuacions que s'hagin de portar a terme per la seva correcta prestació.

3 Funcions o treballs a realitzar

La plataforma de videotrucades (software) haurà de permetre posar en marxa l'atenció telemàtica al ciutadà mitjançant videotrucades, per la realització dels tràmits amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, i amb totes les garanties de seguretat, confidencialitat i plena validesa legal.

A. PROCÉS D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA PER VIDEOTRUCADA.

El procés bàsic d'atenció telemàtica serà el següent:

1) Sol·licitud de cita prèvia.

El ciutadà demanarà una cita prèvia, fent ús del sistema Cita Prèvia que ja disposa l'Ajuntament i que es fa servir actualment per l'atenció presencial. Actualment és el sistema Ubintia <https://ubintia.com/cita-previa/>

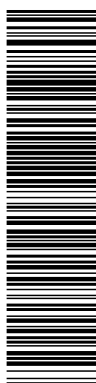
2) Convocatòria de la cita.

La plataforma de videotrucades (software) realitzarà la convocatòria de a l'interessat, juntament amb les instruccions per accedir a la videotrucada. i també indicarà la manera d'aportar la documentació necessària d'accedir al repositori temporal segons el tràmit a realitzar.

3) Recordatori i gestió de l'anul·lació via WhatsApp

Amb l'objectiu de minimitzar l'absentisme, la plataforma de videotrucades realitzarà automàticament l'enviament d'un missatge de recordatori al telèfon

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 3 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34
	ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

mòbil del ciutadà el dia abans de la cita programada (24 hores d'antelació). Aquest enviament es realitzarà preferentment mitjançant l'aplicació de missatgeria WhatsApp.

Aquest missatge haurà de permetre la interacció del ciutadà per realitzar dues accions:

1. Confirmar la cita: Ratificant la seva assistència.
2. Anul·lar la cita: En cas que el ciutadà seleccioni aquesta opció, la plataforma de videotrucades haurà d'executar automàticament una ordre al sistema de gestió de cites corporatiu (Ubintia) per desprogramar la reserva. Aquesta integració ha de garantir que l'alliberament de la cita sigui immediat, de manera que l'espai quedi disponible de nou per a altres ciutadans al sistema de Cita Prèvia de l'Ajuntament.

4) Aportació de documentació.

La plataforma indicarà la manera d'aportar al repositori temporal la documentació necessària segons el tràmit a realitzar, seguint les instruccions rebudes per la plataforma de videotrucades.

Aquest pas del procés també s'haurà de poder-se realitzar en el transcurs de la cita amb l'equip d'atenció ciutadana de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

4) Revisió de documentació.

La persona assignada de l'equip d'atenció ciutadana de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat tindrà accés a la documentació aportada i podrà revisar-la abans de la cita, si així es requereix, o durant la cita.

5) Cita.

La plataforma permetrà que el ciutadà i la persona assignada de l'equip d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, en el dia i hora de la cita planificada, puguin iniciar-la obrint la sessió de videotrucada. La correcta identificació del ciutadà per part de l'equip d'atenció a la ciutadania es realitzarà dins el marc de la sessió de videotrucada, i amb els mètodes i procediments formals que s'estableixin.

Els sistemes d'informació, aplicacions i eines necessàries per efectuar el tràmit específic sol·licitat pel ciutadà interessat, seran els mateixos que s'utilitzen en l'atenció presencial de l'Ajuntament i que estan a l'abast de l'equip d'atenció a la ciutadania.

B. FUNCIONALITATS DEL SOFTWARE

La plataforma de videotrucades ha de proporcionar les següents funcions mínimes:

- Comunicació al ciutadà interessat de la cita planificada, amb les instruccions i procediment a seguir, o procediment manual per fer-ho.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 4 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34
	ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

- Repositori segur de documentació d'ús temporal, compartit entre el ciutadà interessat i l'equip d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament.
- Implementació de mecanismes d'autenticació segura per garantir la confidencialitat de la informació dipositada.
- Signatura de la documentació amb sistemes de signatura digital vàlids.
- Videotrucada amb un sistema que disposarà d'una interfície senzilla i intuïtiva, i que incorporarà les funcions habituals de la majoria dels sistemes de o videotrucada existents al mercat.
- La sessió de videotrucada serà gravada i emmagatzemada com un document més associat al procés d'atenció.
- Captura i registre d'auditoria amb les activitats associades als processos d'atenció per videotrucada.
- Emmagatzematge de tota la informació generada en els processos d'atenció per videotrucada, incloent les gravacions de les videotrucades i el registre d'auditoria.
- Generació d'informes per seguiment i control de la realització de tràmits per videotrucada a la ciutadania.

C. ENTORN TECNOLÒGIC DEL CIUTADÀ

Amb l'objectiu de facilitar a la ciutadania l'ús de la eina, la plataforma de videotrucada es podrà utilitzar amb un entorn tecnològic de la màxima simplicitat, sense que siguin necessaris més elements que els següents:

- Ordinador, tauleta o telèfon intel·ligent, amb càmera, altaveu i micròfon.
- Bústia de correu electrònic i telèfon mòbil.
- Qualsevol navegador web dels més comuns.
- Connexió a Internet.

El ciutadà no haurà d'instal·lar cap programari addicional al seus dispositius.

D. AUDITORIA

La plataforma de videotrucada haurà d'incorporar mecanismes de captura i registre de totes les activitats relacionades amb les cites, amb les evidències electròniques corresponents, de manera que en qualsevol moment es disposi de la traçabilitat completa de tots el processos d'atenció ciutadana per videotrucada.

E. INTEGRACIONS

Integració amb el sistema de Cita Prèvia de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat

El software ha d'incloure una integració tecnològica entre el sistema de Cita Prèvia utilitzat per l'Ajuntament (actualment Ubintia), de manera que aquest pugui desencadenar automàticament el procés corresponent dins la plataforma de videotrucada.

Integració amb els serveis del Consorci AOC.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 5 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34
	ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

El software haurà d'implementar la integració amb el servei VÀlid del Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya) per complir amb els requisits de:

- Identificació: Permetre l'autenticació segura dels ciutadans abans d'accedir a la sala de videotrucada.
- Signatura: Facilitar la signatura electrònica de documents durant la sessió, garantint la plena validesa legal de l'acte administratiu.

Es valorarà incloure la integració tecnològica amb altres sistemes d'interès utilitzats per l'Ajuntament.

F. DIMENSIONAMENT

El personal de l'Ajuntament que realitzarà les funcions d'atenció ciutadana per videotrucada serà el mateix equip de treball del departament d'Atenció a la ciutadania, del qual tindran encarregada aquesta tasca 10 persones, organitzades en torns, que hauran de tenir permís d'usuari a la eina, per tal de permetre rotació entre el personal que s'ocuparà d'atendre aquestes tasques. Donat que aquest mateix equip de treball s'encarregarà també de l'atenció presencial i telefònica, s'ha de preveure una concurrència mínima de 2 persones, fent atenció per videotrucada simultàniament.

La previsió del nombre d'atencions per videotrucada és d'unes 20 diàries de mitjana, tot i que aquesta és una estimació temptativa que podria superar-se al llarg del contracte.

G. APROVISIONAMENT I DESPLEGAMENT

El software ha d'estar allotjat al núvol gestionat per l'adjudicatari, i inclourà l'aprovisionament de tots els components de maquinari, programari i d'altres tipologies de recursos que siguin necessaris per la seva posada en marxa, incloent el llicenciamment i drets d'ús i actualització del programari que ho requereixi.

L'allotjament al núvol tindrà els sistemes gestionats per l'adjudicatari, la infraestructura estarà ubicada dins la zona de la Unió Europea i s'hauran d'incloure també la monitorització dels components del software i còpies de seguretat.

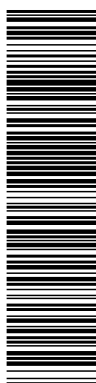
Formaran part de la proposició de l'empresa licitadora els serveis professionals del projecte de desplegament de la plataforma de videotrucada i tots els seus components, on s'inclouen les següents activitats:

- Direcció i coordinació del projecte
- Presa de requeriments.
- Disseny tècnic.
- Configuració i personalització segons les necessita particulars de l'Ajuntament.
- Formació i traspàs de coneixements.

H. SUPORT TÈCNIC I MANTENIMENT CORRECTIU

El suport tècnic i manteniment correctiu demanats inclourà les següents funcions i activitats:

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 6 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34
	ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

- El suport tècnic per atendre incidències, peticions i consultes
- La resolució d'incidències que afectin al normal funcionament de la solució

Nivells de Servei (SLA) Per garantir la qualitat del servei dins de l'horari establert (de 8:00 a 18:30 h), s'estableixen els següents temps màxims:

1. INCIDÈNCIA CRÍTICA (Bloquejant)

- Descripció: Caiguda total del sistema o errada que impedeix realitzar videotrucades o accedir a la plataforma.
- Temps de Resposta: Màxim 3 minuts. Amb inici de la resolució en aquest moment.
- Temps de Resolució: Menys de 2 hores (llindar d'inici de penalitats segons informe).

2. INCIDÈNCIA GREU (Funcional)

- Descripció: El sistema funciona però falla una funcionalitat important (ex: error en la gravació, error en la integració amb cita prèvia/AOC).
- Temps de Resposta: Màxim 2 hores.
- Temps de Resolució: Màxim 24 hores.

3. INCIDÈNCIA LLEU / CONSULTA

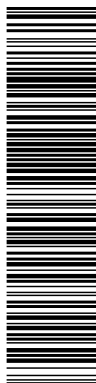
- Descripció: Incidències menors que no impedeixen el servei (ex: error estètic), dubtes d'ús o peticions de configuració.
- Temps de Resposta: Màxim 4 hores.
- Temps de Resolució: Màxim 72 hores (3 dies laborables).

Nota: L'incompliment d'aquests terminis de resolució podrà derivar en l'aplicació de les penalitats previstes a la clàusula 16 del Plec de Clàusules Administratives i l'Informe de Necessitats.

Canals d'Atenció i Suport: Per garantir una comunicació àgil i efectiva, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament els següents canals de suport, operatius durant tot l'horari de servei (8:00h a 18:30h):

- Telèfon: Línia directa d'atenció per a la comunicació d'incidències urgents o consultes immediates.
- Correu electrònic: Adreça específica per a la notificació d'incidències i el seguiment de tiquets.
- Xat: Canal de xat en línia o missatgeria instantània per a la resolució de dubtes ràpids.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 7 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34
	ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

I. MANTENIMENT EVOLUTIU

El manteniment evolutiu demanat inclourà les actualitzacions de versió i dels components que formen part de la plataforma per mantenir-los actualitzats i permetre la incorporació de noves funcionalitats i millores evolutives.

J. FORMACIÓ

S'inclourà un pla de formació dirigit a l'equip d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat que contemplarà, com a mínim, una sessió de formació de 2 hores per cadascú dels 2 grups en que es dividirà l'equip d'atenció a la ciutadania.

Els continguts de la formació abastaran totes les funcionalitats de la plataforma i es tractaran de manera que els assistents puguin assolir els coneixements necessaris per fer un ús eficient de la solució.

K. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari mínim de prestació de suport tècnic i manteniment correctiu que haurà d'estar garantit per l'adjudicatari durant la vigència del contracte serà de 8:00 a 18:30 tots els dies laborables, coincidint amb l'horari del departament d'atenció a la ciutadania.

L. MIGRACIÓ DE DADES

L'adjudicatari es farà càrrec de la migració completa i segura de l'històric de dades de les videotrucades realitzades amb la plataforma anterior. Aquesta migració ha d'incloure, com a mínim, els fitxers de gravació de les sessions, els registres d'auditoria associats i qualsevol altra informació generada i emmagatzemada durant els processos d'atenció ciutadana per videotrucada, tal com s'estableix en els apartats de Funcionalitats del Software.

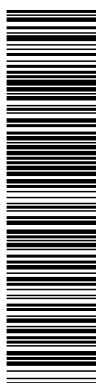
L'objectiu és garantir la continuïtat de l'accés a les evidències electròniques i el compliment de la traçabilitat completa de tots els processos, d'acord amb els requisits establerts en aquest Plec. L'adjudicatari haurà d'aportar un pla de migració detallat que garanteixi la integritat i la confidencialitat de les dades durant tot el procés.

4 Prova de Concepte / Validació Tècnica

L'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat es reserva el dret a demanar, sense cost addicional, a les empreses admeses en la licitació la verificació tècnica i funcional de la plataforma de videotrucades per fer tràmits que cadascun proposi mitjançant una prova de concepte:

- Realització d'una prova integral en un entorn de pilot del licitador per validar el correcte funcionament de la solució. Aquesta prova haurà de verificar explícitament:
 - La usabilitat de la plataforma per part dels ciutadans i dels empleats públics.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 8 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34
	ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

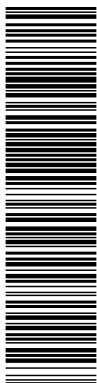
- El correcte funcionament de les integracions amb el sistema de Cita Prèvia i amb el servei VÀLid de l'AOC.
- La qualitat de l'àudio, el vídeo i la gravació de les sessions.

L'acceptació formal de la prova de concepte (apte) per part de l'Ajuntament serà requisit indispensable del licitador per continuar en el procés de contractació.

La prova seguirà el següent guió de verificació basat en el flux del servei:

Sol·licitud	Acció: Simular una reserva de cita prèvia a l'entorn d'Ubintia. Criteri: Verificar que la cita apareix automàticament i en temps real al calendari de la plataforma de videotrucada sense intervenció manual.	
Notificació:	Acció: Verificar la recepció de la convocatòria al dispositiu del "ciutadà" (correu electrònic i/o SMS). Criteri: El missatge ha d'arribar al destinatari i l'enllaç d'accés ha de ser funcional (ha d'obrir la plataforma o la sala d'espera sense errors de càrrega).	
WhatsApp:	Acció: Rebre el recordatori i executar l'opció d'anul·lació des del WhatsApp. Criteri: Verificar que la cita queda alliberada/cancel·lada automàticament a l'agenda d'Ubintia de manera immediata després de l'acció al WhatsApp.	
Connexió:	Acció: Iniciar la videotrucada i mantenir-la activa durant un mínim de 2 minuts. Criteri: La connexió ha de ser estable durant tot el temps, sense talls d'àudio ni congelacions d'imatge superiors a 1 segon. La sincronització entre llavis i veu ha de ser correcta.	
Integració VÀLid:	Acció: Llançar petició d'identificació i signatura d'un document PDF durant la trucada. Criteri: L'agent ha de veure les dades d'identitat retornades per VÀLid en pantalla. El document ha de quedar signat electrònicament i disponible	

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 9 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34	ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

	per a descàrrega immediata dins la mateixa sessió.	
Gravació:	Acció: Finalitzar la trucada i reproduir el fitxer resultant. Criteri: El vídeo ha de tenir resolució suficient per identificar les cares, i l'àudio ha de ser nítid i intel·ligible (sense soroll estàtic que impedeixi la comprensió). L'expedient ha de contenir: Vídeo + Document signat + Traces d'auditoria.	

5 Execució i seguiment del contracte

L'idioma principal del software serà el català i, principalment, les reunions, documentació, correus i altres comunicacions relacionades amb aquest contracte seran en aquest idioma. L'empresa adjudicatària ha de garantir que, com a mínim el "Project Manager" que designi, comprèn perfectament el català.

Per assegurar que l'execució del projecte es fa seguint el que preveuen aquests plecs, s'habilitaran diferents espais i fórmules de coordinació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

L'Ajuntament supervisarà mitjançant la figura del responsable del contracte l'acompliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del mateix segons els requisits d'aquest plec.

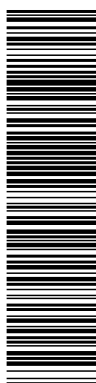
De la seva banda, el contractista designarà al Project Manager com a responsable del contracte per part de l'empresa amb el qui es podran dirigir totes les comunicacions que emeti l'Ajuntament en relació a aquest contracte. En aquest sentit el contractista proporcionarà a l'Ajuntament les dades personals, el correu electrònic, el número de telèfon i l'adreça professional del responsable de l'empresa.

L'Ajuntament convocarà les reunions que consideri oportunes per fer el seguiment del contracte. Per part de l'empresa adjudicatària en aquestes reunions haurà d'assistir-hi, com a mínim, el/la Project Manager, si bé també podran participar-hi les persones que l'empresa ho cregui oportú. Per part de l'Ajuntament hi participaran les persones que es designin específicament. L'Ajuntament decidirà si aquestes reunions són presencials, híbrides o telemàtiques, i es convocaran amb un mínim de 72 hores.

Aquest calendari no exclou la possibilitat de convocar més reunions si l'Ajuntament ho considera necessari.

L'empresa adjudicatària es compromet a garantir la disponibilitat de professionals per l'execució del projecte en els terminis acordats.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 3110/2026/209	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OX6WH-0RJZG-PUMTQ Data d'emissió: 12 de Març de 2026 a les 12:52:58 Pàgina 10 de 10	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director del Servei de Tecnologia i Innovació Tecnològica de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 20/02/2026 15:34 ESTAT SIGNAT 20/02/2026 15:34



AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

6 Despeses a càrrec de l'adjudicatari

Seran a compte de l'adjudicatari les despeses de transport, menjars i allotjament que es puguin derivar de la prestació contractada

El cost d'adquisició i d'implantació serà assumit per l'empresa adjudicatària, mentre que les despeses de manteniment posteriors a la posada en funcionament del nou servei seran assumides per l'Ajuntament.

Els adjudicataris del contracte comptaran amb el suport del personal de l'Ajuntament que en cas es designi segons la naturalesa de l'assumpte encarregat, per a la realització de les tasques administratives que precisin en l'exercici de les seves funcions.

7 Confidencialitat

L'adjudicatari i el seu personal haurà de mantenir la confidencialitat de les dades que li siguin facilitades en execució de les condicions previstes, utilitzant-les únicament per a les finalitats estrictes que es derivin del compliment de l'objecte d'aquest contracte. Tampoc podrà comunicar o cedir a cap entitat, empresa o personal diferent de la persona interessada, sense l'expressa autorització de l'òrgan competent de l'Ajuntament durant l'execució del contracte i després de la finalització del mateix.

L'adjudicatari, com l'encarregat del tractament de les dades, adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessaris per garantir la seguretat de les dades, sistemes i equips que intervinguin en el tractament de dades de caràcter personal, d'acord amb les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.