

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DISSENY,
DESENVOLUPAMENT (O PARAMETRITZACIÓ), IMPLEMENTACIÓ, POSADA EN
FUNCIONAMENT I MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA DIGITAL D'ATENCIÓ CIUTADANA**



1. Objecte del contracte	3
2. Abast funcional	4
2.1 Requeriments generals del servei.....	4
2.2 Principis de disseny i experiència d'usuari (UX/UI).....	5
2.3 Mòduls i funcionalitats de l'app ciutadana	6
3. Integracions i interoperabilitat amb altres sistemes	9
3.1 Integració amb el CRM/CDP	9
3.2 Integració amb el Geoportal / GIS	11
4. Seguretat, protecció de dades i compliment normatiu	13
4.1 Compliment normatiu	13
4.2 Gestió de la seguretat de la informació	13
4.3 Gestió d'incidents i continuïtat	14
5. Manteniment, suport i nivells de servei (SLA)	14
5.1 Garantia del servei i de la solució	14
5.2 Manteniment	14
5.3 Servei de suport.....	15
5.4 Nivells de servei (SLA)	15
5.5 Disponibilitat del servei	17
5.6 Actualitzacions i publicació de l'app	17
5.7 Transferència de coneixement i pla formatiu	17
5.8 Informes i seguiment del servei.....	18
5.9 Bossa d'hores per evolutius i integracions	18



1. Objecte del contracte

El present document té per objecte definir les condicions, obligacions de caràcter tècnic i les activitats específiques que hauran de ser assumides i desenvolupades per l'empresa, persona física o entitat adjudicatària del contracte.

L'objecte del contracte consisteix en el disseny, desenvolupament (o parametrització), implementació, posada en funcionament i manteniment d'una plataforma digital d'atenció ciutadana (d'ara endavant, *app ciutadana*), destinada a facilitar la comunicació bidireccional entre la ciutadania, l'empresa pública CEMSSA i l'Ajuntament de Calafell.

L'app ciutadana haurà de permetre oferir a la ciutadania serveis d'informació, comunicació, participació i gestió de determinats tràmits o serveis, tant propis de l'empresa pública CEMSSA com d'altres serveis municipals, garantint una experiència d'usuari homogènia i coherent, amb independència de l'òrgan prestador del servei.

La solució objecte del contracte haurà d'estar disponible, com a mínim, en forma d'aplicació mòbil per a dispositius iOS i Android, així com mitjançant un entorn web responsive, i haurà de complir els criteris d'accessibilitat, seguretat i interoperabilitat establerts per la normativa vigent.

L'app ciutadana haurà d'integrar-se amb diversos sistemes corporatius existents, especialment amb:

- el CRM/CDP de persones, que serà objecte de l'expedient de contractació 21/2026-OS,
- el Geoportal / Sistema d'Informació Geogràfica (SIG),
- i, en el futur, amb el sistema de gestió de manteniment (GMAO),

sense que el present contracte inclogui el subministrament o desenvolupament del CRM/CDP, SIG o GMAO, més enllà de les integracions necessàries.

El contracte inclou també els serveis de suport, manteniment correctiu i evolutiu, així com la transferència de coneixement i la formació bàsica necessària per garantir l'autonomia de l'organització en la gestió ordinària de la plataforma.

Termini d'implantació i posada en marxa del servei

El servei objecte del present contracte haurà d'estar implantat i plenament operatiu en un termini màxim de 3 mesos a comptar des de la data de formalització del contracte.

Si, per motius tècnics degudament justificats i vinculats a la implantació del CRM/CDP, no fos possible disposar dels connectors o integracions necessàries dins el termini indicat, la posada en producció de l'app ciutadana podrà ajustar-se al calendari definit per al CRM/CDP, sense que en cap cas pugui superar el termini màxim de sis (6) mesos des de la formalització del contracte. En qualsevol cas, l'adjudicatari haurà de col·laborar activament amb l'adjudicatari de la contractació del CRM/CDP per garantir la correcta interoperabilitat entre ambdues solucions.



La posada en marxa inclourà, com a mínim:

- La configuració i parametrització de la plataforma.
- Les integracions amb els sistemes corporatius definits en aquest plec.
- La publicació de l'aplicació a les plataformes oficials de distribució.
- La formació inicial del personal designat per CEMSSA.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla d'implantació detallat, d'acord amb el que s'estableixi al Plec de Clàusules Administratives Particulars, que haurà de ser validat prèviament per CEMSSA.

2. Abast funcional

2.1 Requeriments generals del servei

El treball a realitzar consisteix en la prestació del servei d'implementació, posada en funcionament i manteniment d'una app de ciutat, en modalitat SaaS, destinada a posar a disposició de la ciutadania i del teixit associatiu el conjunt de la informació i serveis de ciutat, mitjançant un canal digital únic.

L'app ciutadana haurà de facilitar una connexió directa, immediata, omnicanal i sostinguda entre la ciutadania, l'empresa pública CEMSSA i els serveis municipals de l'Ajuntament de Calafell, simplificant la interacció amb aquests serveis i permetent la realització de les gestions més habituals de forma clara, intuïtiva i eficient.

La solució haurà d'estar sotmesa a un procés de millora contínua, que permeti la incorporació progressiva de nous serveis, funcionalitats i mòduls al llarg de la durada del contracte, amb l'objectiu de generar un ecosistema digital de ciutat basat en la col·laboració, la transparència i la participació ciutadana.

El servei objecte del contracte té caràcter integral i haurà d'incloure, com a mínim, els elements següents:

- El subministrament de la llicència d'ús de la plataforma, sense limitació en el nombre d'usuaris, accessos o operacions.
- L'aplicació no podrà incloure cap tipus de publicitat ni continguts promocionals aliens als serveis de ciutat.
- La consultoria funcional i tècnica, així com la personalització de la solució, d'acord amb els estàndards corporatius, criteris gràfics i requeriments funcionals definits per CEMSSA i l'Ajuntament de Calafell.
- La parametrització completa i contínua de l'eina durant tota la durada del contracte, incloent adaptacions funcionals necessàries per a la incorporació de nous serveis.



- La provisió dels servidors, infraestructures, llicències i serveis necessaris per al correcte funcionament de la plataforma, sense cap cost addicional, en modalitat SaaS i durant tota la vigència del contracte.
- La publicació, gestió i actualització de l'app ciutadana a les plataformes oficials de distribució d'aplicacions mòbils:
 - Google Play Store (Android)
 - Apple App Store (iOS)
- El manteniment correctiu, evolutiu i perfectiu de la plataforma durant tota la durada del contracte.
- La incorporació de noves funcionalitats i mòduls, incloent-ne la posada en marxa, configuració i la formació associada.
- La prestació d'hores de formació i consultoria, destinades tant a l'equip gestor com a altres perfils que es determinin.
- La avaluació periòdica del servei, mitjançant indicadors de qualitat, ús i satisfacció, que permetin mesurar el grau de compliment dels objectius del contracte.

2.2 Principis de disseny i experiència d'usuari (UX/UI)

L'app ciutadana objecte del contracte haurà de ser dissenyada amb una clara orientació a la ciutadania, prioritzant la simplicitat, la facilitat d'ús i la coherència visual, amb l'objectiu d'oferir una experiència d'usuari homogènia i de qualitat.

La solució haurà de funcionar com a canal d'accés als serveis i a la informació de ciutat, integrant en un mateix entorn digital els serveis prestats per CEMSSA i per l'Ajuntament de Calafell, sense que la persona usuària hagi de conèixer l'organització interna dels serveis.

El disseny haurà de garantir:

- Una navegació clara i intuïtiva, amb processos simples i comprensibles.
- La realització de les gestions més habituals amb el mínim nombre de passos possibles.
- L'ús d'un llenguatge planer, accessible i orientat a la ciutadania.

L'app haurà de complir els criteris d'accessibilitat digital, d'acord amb la normativa vigent, i com a mínim amb el nivell WCAG 2.1 AA o equivalent, garantint el seu ús per part del conjunt de la població.

La solució haurà de ser concebuda sota criteris de mobile first, amb un disseny responsive, optimitzat per a dispositius mòbils i compatible amb navegadors web estàndard.



L'app haurà de permetre una experiència personalitzada, en funció del perfil, les preferències i el context de la persona usuària, així com la gestió multilingüe dels continguts i de la interfície, com a mínim en català i castellà.

Finalment, el disseny i l'experiència d'usuari hauran de ser coherents amb la resta de canals digitals corporatius, d'acord amb els criteris gràfics i d'identitat que es defineixin.

2.3 Mòduls i funcionalitats de l'app ciutadana

L'app ciutadana objecte del contracte haurà d'incloure un conjunt de mòduls funcionals integrats, orientats a facilitar la informació, la comunicació i la gestió de serveis de ciutat, tant de l'empresa pública CEMSSA com de l'Ajuntament de Calafell.

Les funcionalitats descrites a continuació tenen la consideració de requeriments mínims obligatoris, llevat que s'indiqui expressament el seu caràcter opcional o evolutiu. Les empreses licitadores podran proposar millores o ampliacions, sempre que es garanteixi el compliment íntegre d'aquest abast mínim.

Mòdul d'informació i comunicació

Aquest mòdul haurà de permetre la difusió d'informació municipal i de ciutat, així com la comunicació directa amb la ciutadania.

Com a mínim, haurà d'incloure:

- **RF1. Automatització de continguts:** sincronització automàtica amb el web municipal o altres fonts corporatives per a la publicació de notícies (per exemple, mitjançant fonts RSS o mecanismes equivalents).
- **RF2. Notícies:** publicació de continguts informatius amb possibilitat de programació i segmentació.
- **RF3. Agenda:** calendari d'activitats i esdeveniments, amb possibilitat que el teixit associatiu proposi o publiqui actes, prèvia validació, així com avisos de canvis o cancel·lacions.
- **RF4. Sistema d'anuncis i bàners:** gestió de continguts destacats (imatges, vídeos o documents), programables per a campanyes informatives, comunicacions rellevants o situacions d'emergència.
- **RF5. Notificacions intel·ligents:** enviament de notificacions *push* i/o correu electrònic, amb capacitat de segmentació per canals d'interès, perfils o zones geogràfiques.
- **RF6. Guia del municipi:** directori interactiu de punts d'interès, equipaments municipals, itineraris i comerç local.

Mòdul d'identificació digital



La solució haurà d'incorporar mecanismes d'**identificació digital de la ciutadania**, orientats a facilitar l'accés a serveis i la interacció amb l'organització.

Com a mínim:

- **RF7. Identificador únic mitjançant codi QR**, associat al perfil de la persona usuària, per a tràmits presencials o accés a serveis.
- **RF8. Carnet digital**, vinculat a l'identificador únic, per a l'ús de serveis locals (biblioteca, esports, equipaments, etc.), d'acord amb els sistemes existents.

Mòdul de bústia ciutadana i comunicació bidireccional

Aquest mòdul haurà de facilitar la comunicació directa entre la ciutadania i els serveis municipals o de CEMSSA.

Haurà d'incloure:

- **RF9. Bústia ciutadana** per a consultes, queixes i suggeriments, amb registre, classificació (segons tipologies i serveis) i traçabilitat de la resposta. Aquesta funcionalitat ha de permetre identificar la persona, les dades de contacte i adjuntar, opcionalment, documents.
- **RF10. Canals de comunicació o xat**, orientats a fomentar la participació, l'intercanvi d'informació i la comunicació directa, d'acord amb els criteris que es defineixin.

Mòdul de gestió de serveis urbans

La plataforma haurà de permetre la gestió digital de diversos serveis urbans, especialment en l'àmbit de l'espai públic, els residus i el medi ambient.

Com a mínim, haurà d'incloure:

- **RF11. Gestió d'incidències:** comunicació d'incidències a la via pública amb possibilitat d'adjuntar imatges i geolocalització (coordinada i adreça, obtinguda per geolocalització inversa sobre les dades oficials de l'Ajuntament i/o la facilitada per l'usuari, si aquesta és diferent).

En el futur, hauria de poder integrar-se directament amb els sistemes interns de gestió de manteniment (GMAO), tot i que en aquesta primera fase ho preveiem fer a través del CRM/CDP.

- **RF12. Recollida de residus voluminosos:** formularis per a la sol·licitud del servei, amb gestió de peticions des del backoffice.
- **RF13. Calendari de recollida porta a porta:** informació personalitzada sobre el calendari de recollida i ús de contenidors o sistemes intel·ligents.



- **RF14. Gestió del punt net / deixalleria:** informació dels punts de recollida (deixalleria fixa i deixalleria mòbil) i control d'accés a la deixalleria.
- **RF15. Sensibilització ambiental:** continguts i mòduls informatius sobre consum d'aigua, transició energètica, economia circular i altres àmbits relacionats.
- **RF16. Benestar animal:** informació i gestió de tràmits o serveis relacionats amb els animals de companyia, com per exemple la promoció de l'adopció i avisos d'animals perduts.

Mòdul de gestió d'espais i esdeveniments

Aquest mòdul haurà de permetre la gestió digital d'activitats, equipaments i esdeveniments.

Com a mínim:

- **RF17. Inscripcions i venda d'entrades:** sistema de reserva, inscripció i pagament per a activitats municipals o de ciutat.
- **RF18. Reserva d'equipaments i sales:** autogestió de l'ús d'espais públics per part de la ciutadania o entitats.
- **RF19. Control d'accés i aforament:** validació de tiquets digitals i gestió de la capacitat dels espais.

Mòdul de tràmits i pagaments

La solució haurà d'incorporar funcionalitats per a la **gestió de pagaments electrònics** associats a serveis o activitats.

Com a mínim:

- **RF20. Integració amb sistemes de pagament (TPV),** incloent passarel·les corporatives (com Redsys o equivalents), garantint la seguretat de les transaccions.

Funcionalitats opcionals i evolutives (fases posteriors)

Sense caràcter obligatori en la fase inicial, la solució haurà de ser escalable per incorporar, en fases posteriors, funcionalitats com:

- **RO1. Sistemes de gamificació,** amb programes de punts, recompenses o incentius per accions ciutadanes positives.
- **RO2. Reptes comunitaris,** vinculats a objectius col·lectius o als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).



- **RO3. Mòdul de xarxa social de ciutat**, amb espais de participació per a entitats i associacions.
- **RO4. Canals d'interès temàtics**, per fomentar la comunicació i la interacció entre col·lectius.
- **RO5. Processos participatius**, incloent consultes, votacions o pressupostos participatius.
- **RO6. Mòdul d'estacionament regulat**. Consulta de zones d'aparcament regulat i gestió de pagaments, anul·lació de sancions, etc.

3. Integracions i interoperabilitat amb altres sistemes

La solució objecte del present contracte haurà de disposar d'una arquitectura oberta, modular i escalable, que garanteixi la interoperabilitat amb els sistemes corporatius existents, en particular amb el CRM/CDP i amb el Geoportal municipal de l'Ajuntament, així com amb altres serveis GIS de CEMSSA.

L'app ciutadana actuarà com a capa de presentació (*front-end*), integrant-se amb els sistemes corporatius (*back-end*) mitjançant mecanismes estàndard i documentats, assegurant la coherència de la informació, la traçabilitat de les dades i la continuïtat del servei.

3.1 Integració amb el CRM/CDP

L'app ciutadana haurà d'integrar-se amb el CRM/CDP, amb la finalitat de garantir una gestió centralitzada, coherent i traçable de la relació amb la ciutadania.

El CRM/CDP actuarà com a sistema corporatiu central de gestió de persones i d'interaccions, constituint la font única de veritat (Single Source of Truth) per a:

- Les dades personals i de contacte.
- Els rols i vinculacions amb serveis.
- Els consentiments i preferències de comunicació.
- Els casos, sol·licituds i incidències.
- Les interaccions multicanal.

L'app ciutadana actuarà com a canal digital de relació i prestació de serveis, però no es considerarà sistema mestre de dades. Qualsevol informació generada o modificada a través de l'app haurà de registrar-se al CRM/CDP.

La integració haurà de garantir:

- Coherència i sincronització de dades.
- Traçabilitat completa de les interaccions.
- Respecte als principis de seguretat i protecció de dades.



- Interoperabilitat mitjançant APIs documentades i mecanismes estàndard.

Els detalls tècnics de la integració es desenvoluparan d'acord amb els requeriments establerts al CRM/CDP, mantenint en tot moment la governança de dades definida per CEMSSA.

Funcionalment, la integració haurà de permetre, com a mínim, els requeriments següents:

RI1. Identificació i alta de persones

Quan una persona usuària es registri o s'identifiqui a través de l'app ciutadana, el sistema haurà de:

- Consultar el CRM/CDP per verificar si la persona ja existeix al nucli únic de persones. Aquesta identificació s'haurà de realitzar en base als criteris definits al CRM/CDP.
- En cas d'existir, obtenir l'identificador únic (ID) assignat pel CRM/CDP.
- En cas de no existir, sol·licitar al CRM/CDP la creació d'un nou registre i l'obtenció del corresponent ID únic.

L'identificador proporcionat pel CRM/CDP s'haurà de desar a la plataforma de l'app com a identificador extern de la persona usuària, evitant la duplicació de registres.

RI2. Sincronització de dades personals

Les modificacions de dades personals realitzades des de l'app ciutadana hauran de ser comunicades al CRM/CDP perquè es registrin de manera centralitzada. El CRM/CDP actuarà com a repositori mestre de les dades personals, i l'app ciutadana haurà de respectar els criteris i validacions definits per aquest sistema.

RI3. Registre d'interaccions iniciades des de l'app

Totes les interaccions iniciades des de l'app ciutadana hauran de ser registrades al CRM/CDP, amb l'objectiu de disposar d'una visió unificada de la relació amb la ciutadania.

A títol orientatiu, es consideren interaccions:

- Comunicacions a través de la bústia ciutadana o canals de missatgeria.
- Incidències, sol·licituds de serveis o tràmits.
- Inscripcions, reserves o altres gestions associades a serveis municipals o de CEMSSA.

Aquest registre haurà d'incloure, com a mínim i de forma genèrica, la identificació de la persona, el tipus d'interacció, la data i l'estat. També els atributs concrets de cada tipus d'interacció.



RI4. Sincronització d'estats i respostes (bidireccionalitat)

El sistema haurà de permetre la sincronització de l'estat de les consultes, incidències o gestions iniciades des de l'app, quan aquestes siguin actualitzades o gestionades des del CRM/CDP o altres sistemes integrats. Aquesta bidireccionalitat s'haurà de definir durant la fase d'implantació, d'acord amb les necessitats funcionals i organitzatives, però a mode orientatiu haurà d'incloure, com a mínim, l'estat, les imatges o documents adjunts i les comunicacions.

Els detalls tècnics d'aquesta integració es definiran d'acord el CRM/CDP, que actuarà com a sistema mestre.

3.2 Integració amb el Geoportal / GIS

L'aplicació mòbil haurà de fer ús exclusiu de la cartografia corporativa municipal, publicada a través del Geoportal de l'Ajuntament i dels serveis GIS de CEMSSA, amb l'objectiu d'assegurar la coherència i unitat de la informació geogràfica utilitzada en tots els canals corporatius.

Aquesta integració haurà de permetre tant la visualització de mapes com la geolocalització i gestió d'elements i incidències dins del terme municipal.

RI5. Ús de cartografia corporativa

L'app haurà d'utilitzar com a base cartogràfica els serveis oficials de l'Ajuntament, servits a través del Geoportal municipal o mitjançant geoserveis estàndard segons els estàndards OGC (WMS, WFS o equivalents).

No es permetrà l'ús de cartografies de tercers (com Google Maps, OpenStreetMap o similars) com a fons cartogràfic principal, excepte si s'habiliten explícitament com a capes addicionals opcionals.

RI6. Configurabilitat de capes i visor

L'app haurà de permetre definir, mitjançant fitxers de configuració o paràmetres d'API, les capes del Geoportal que es mostraran al visor cartogràfic, així com les eines disponibles per a la persona usuària.

A tall d'exemple:

- Capes base, ortofoto, parcel·lari, vies, equipaments, punts d'interès.
- Activació o desactivació del gestor de capes o de l'InfoWindow segons funcionalitat o servei.



RI7. Geolocalització de la persona usuària

L'app haurà de permetre la geolocalització de la posició actual de la persona usuària sobre el mapa, mitjançant els serveis de geolocalització del dispositiu mòbil, d'acord amb les preferències de privacitat configurades.

RI8. Identificació i selecció d'ubicacions

La solució haurà de permetre a la persona usuària seleccionar, marcar o identificar ubicacions sobre el mapa (per exemple, per indicar el lloc d'una incidència, sol·licitud o proposta). El sistema haurà de retornar les coordenades geogràfiques en el sistema de referència corporatiu utilitzat pel Geoportal.

RI9. Integració bidireccional amb el GIS

La integració amb el Geoportal i els sistemes GIS haurà de ser bidireccional, permetent com a mínim:

- La consulta d'informació d'entitats geogràfiques existents (parcel·les, equipaments, vies, districtes, etc.).
- L'enviament al GIS de nous punts o entitats generades des de l'app (incidències, suggeriments, localitzacions), mitjançant APIs REST o serveis OGC transaccionals (OGC-T) o equivalents.

RI10. Representació d'informació temàtica

L'app haurà de permetre la visualització de capes temàtiques provinents del GIS, com ara:

- Incidències actives.
- Obres i afectacions.
- Equipaments o punts verds.
- Activitats o esdeveniments georeferenciats.

Aquestes capes s'hauran de consumir mitjançant serveis WMS, WFS o APIs definides pel Geoportal.

RI11. Navegació i rutes

L'app haurà de permetre el càlcul o la representació de rutes sobre la cartografia corporativa, utilitzant preferentment el model de vials municipal.

De manera complementària, es podrà permetre la integració amb serveis externs de càlcul de rutes (com Google Maps o OpenStreetMap), sempre que:

- La visualització principal es mantingui sobre la base cartogràfica corporativa.



- Es preservi la coherència amb la informació municipal.

4. Seguretat, protecció de dades i compliment normatiu

La plataforma d'app ciutadana haurà de complir els requeriments legals, tècnics i organitzatius en matèria de seguretat de la informació, protecció de dades personals i interoperabilitat amb els sistemes corporatius de l'Ajuntament i de CEMSSA, i haurà d'alinejar-se amb els estàndards de seguretat definits per al CRM/CDP, garantint coherència en autenticació, registre d'auditoria i protecció de dades.

4.1 Compliment normatiu

RL1. Protecció de dades personals

El sistema haurà de complir el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD), assumint l'empresa adjudicatària la condició d'encarregada del tractament.

RL2. Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

La solució proposada haurà de complir els requeriments de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), com a mínim en categoria mitjana, o acreditar un pla d'adequació en cas de no disposar de certificació en el moment de l'adjudicació.

RL3. Altres normes aplicables

El sistema haurà de ser compatible amb la normativa aplicable en matèria d'interoperabilitat, seguretat, accessibilitat digital i administració electrònica.

4.2 Gestió de la seguretat de la informació

RL4. Seguretat per disseny i per defecte

La plataforma haurà d'aplicar els principis de seguretat per disseny i per defecte, garantint:

- La confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació.
- La protecció davant accessos no autoritzats.
- La traçabilitat de les operacions rellevants.

RL5. Infraestructura i allotjament

La solució s'oferirà en modalitat SaaS, amb infraestructura allotjada a la Unió Europea o en entorns amb garanties equivalents, complint els requisits de seguretat exigits per l'ENS.



4.3 Gestió d'incidents i continuïtat

RL6. Incidents de seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de procediments per a la gestió i comunicació d'incidents de seguretat, especialment aquells que afectin dades personals, d'acord amb el RGPD i l'ENS.

RL7. Continuïtat del servei

El servei haurà de garantir mecanismes de còpia de seguretat i recuperació davant incidents, d'acord amb els nivells de servei establerts al contracte.

5. Manteniment, suport i nivells de servei (SLA)

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei integral de manteniment i suport de la plataforma d'app ciutadana durant tota la vigència del contracte, garantint la disponibilitat, continuïtat i correcta evolució del servei.

5.1 Garantia del servei i de la solució

L'empresa adjudicatària garantirà la solució durant un període mínim de 12 mesos des de la seva posada en producció. Les incidències imputables al desenvolupament o implantació inicial es resoldran sense cost i no computaran com a manteniment correctiu.

5.2 Manteniment

RM1. Manteniment correctiu

Inclou la resolució d'errors, incidències o malfuncionaments que afectin el funcionament normal de la plataforma, tant a nivell d'usuari final com de gestió interna. No haurà de comportar cost addicional.

RM2. Manteniment adaptatiu

Inclou les adaptacions necessàries derivades de:

- Canvis normatius.
- Actualitzacions dels sistemes operatius mòbils (Android i iOS).
- Evolució dels serveis corporatius integrats.

Inclòs dins el servei.

RM3. Manteniment perfectiu



Inclou millores funcionals, d'usabilitat i rendiment que no alterin l'arquitectura bàsica del sistema, d'acord amb el model de governança i prioritització establert.

S'establirà dins la bossa anual d'hores inclosa en el contracte.

5.3 Servei de suport

RM4. Canal de suport

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei de suport tècnic accessible mitjançant eines de ticketing. Es valorarà que aquesta eina sigui integrable en el futur amb un altra eina de ticketing de CEMSSA.

RM5. Horari de suport

El suport ordinari s'haurà de prestar com a mínim en horari laboral de dilluns a divendres de 8h a 17h, sense perjudici de l'atenció prioritària d'incidències crítiques.

RM6. Gestió i seguiment d'incidències

Totes les incidències hauran de quedar registrades, amb indicació de:

- Data i hora d'obertura.
- Tipologia i nivell de severitat.
- Estat i resolució adoptada.

5.4 Nivells de servei (SLA)

RM7. Classificació d'incidències

Es considerarà incidència qualsevol interrupció, degradació o mal funcionament del servei que afecti a la disponibilitat, funcionalitat, rendiment o seguretat de la plataforma.”

Les incidències es classificaran, com a mínim, en els següents nivells:

- **Crítica:** indisponibilitat total del servei o afectació greu a serveis essencials.
- **Alta:** afectació funcional rellevant sense indisponibilitat total.
- **Mitjana:** incidències parcials o amb alternativa temporal.
- **Baixa:** errors menors o consultes.

RM8. Temps de resposta i resolució



El licitador haurà de garantir, com a mínim, els següents temps orientatius:

Nivell d'incidència Temps de resposta Temps de resolució

Crítica	≤ 1 h	≤ 4 h (+desplegament als Stores, si escau)
Alta	≤ 8 h	≤ 24 h
Mitjana	≤ 24 h	≤ 5 dies
Baixa	≤ 48 h	Acordat

El còmput dels temps s'iniciarà des del registre de la incidència en el sistema de ticketing i es suspendrà en aquells períodes en què la resolució depengui de tercers o de validacions de CEMSSA, degudament justificats.

Els temps de resolució podran adaptar-se segons la complexitat de la incidència, amb validació prèvia per part de CEMSSA. L'incompliment dels SLAs podrà donar lloc a penalitzacions. S'aplicarà una penalització % del total de facturació en funció dels incompliments dels SLA mínims que es produeixin. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incidències CRÍTIQUES

Incompliments (en 1 mes)	% penalització facturació
De >=1 a <3	20%
De >=3 a <5	50%
De >=5 a <7	80%
>= 7	100%

Incidències NO CRITIQUES

Incompliments (en 1 mes)	% penalització facturació
De >=5 a <10	10%
De >=10 a <15	20%
De >=15 a <20	30%
>= 20	50%

Les penalitats per incompliment dels SLA es calcularan sobre l'import de la facturació mensual corresponent al servei de manteniment i suport del període en què s'hagi produït l'incompliment. En tot cas, aquestes penalitats hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment i la quantia de cadascuna d'elles no podrà superar el 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, d'acord amb l'article 192.1 de la LCSP."

Quan es produeixi una reiteració significativa d'incompliments (per exemple, més de 3 penalitats greus en un període anual), CEMSSA podrà valorar l'existència d'un incompliment essencial del contracte, als



efectes previstos al PCAP i a la normativa de contractació pública, i podrà comportar la resolució del contracte.

5.5 Disponibilitat del servei

RM9. Disponibilitat mínima

La plataforma haurà de garantir una disponibilitat mínima mensual del 99%. La disponibilitat exclourà:

- Manteniments programats notificats amb 48h d'antelació.
- Causes de força major.

RM10. Manteniments planificats

Les tasques de manteniment que impliquin indisponibilitat hauran de:

- Ser comunicades amb antelació.
- Realitzar-se preferentment en franges de baixa afectació.

5.6 Actualitzacions i publicació de l'app

RM11. Actualitzacions de versions

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- L'actualització de l'app davant canvis dels sistemes operatius.
- La publicació de noves versions a Google Play Store i Apple App Store.
- La correcció d'errors detectats pels canals oficials de distribució.

5.7 Transferència de coneixement i pla formatiu

RC1. Formació inicial

L'adjudicatari haurà de garantir la transferència efectiva de coneixement a CEMSSA, amb l'objectiu de:

- Assegurar l'autonomia operativa en l'ús del sistema.
 - Funcionalitats de la plataforma (ciutadania i gestió interna)
 - Utilització dels mòduls d'integració amb CRM/CDP i Geoportal
- Capacitar perfils interns per a configuracions bàsiques.



- Procediments de gestió d'incidències i tràmits

El pla formatiu haurà d'estar estructurat per perfils i incloure materials i documentació associada.

RC2. Formació continuada i actualitzacions

L'adjudicatari oferirà sessions de formació periòdica o puntual sempre que:

- Es despleguin noves funcionalitats o mòduls.
- Es realitzin actualitzacions importants del sistema.

RC3. Consultoria funcional i tècnica

L'adjudicatari haurà de prestar consultoria per:

- Parametrització de l'APP segons els estàndards i necessitats de CEMSSA.
- Millora de processos i optimització de fluxos d'interacció amb la ciutadania.
- Suport a l'evolució del servei i a la integració amb altres sistemes municipals.

RC4. Documentació de formació i consultoria

L'adjudicatari haurà de lliurar manuals, guies, fitxers de configuració i qualsevol altra documentació necessària per a l'ús correcte de l'APP i dels seus mòduls.

5.8 Informes i seguiment del servei

RM12. Informes periòdics

L'adjudicatària haurà de facilitar informes periòdics que incloguin, com a mínim:

- Nombre i tipologia d'incidències.
- Compliment dels SLA.
- Evolució del servei i propostes de millora.

5.9 Bossa d'hores per evolutius i integracions

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de CEMSSA una bossa d'hores anual de consultoria i desenvolupament evolutiu per atendre:

- Modificacions de funcionalitats existents.
- Integracions amb sistemes nous o canviants.



- Desenvolupaments puntuals derivats de necessitats no previstes inicialment.

L'ús de la bossa serà a petició de CEMSSA, segons un procediment formal de sol·licitud, valoració i aprovació, basat en criteris de prioritat, impacte, complexitat i urgència. Les hores consumides seran registrades i reportades mensualment, i la bossa es pot complementar amb hores addicionals mitjançant acord específic. Les hores de la bossa no substitueixen el manteniment correctiu ni la garantia del sistema, ni poden utilitzar-se per corregir defectes imputables a l'adjudicatari derivats de la posada en marxa inicial.

Calafell, a la data de la signatura electrònica

Director d'Estratègia Territorial i Innovació Urbana

