

Expedient 672/2026

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

### 1. Introducció

L'Ajuntament de Castellterçol vol oferir a la ciutadania una aplicació mòbil APP per a la gestió de tràmits des de dispositius mòbils, amb la finalitat de proveir-la d'una via còmoda, eficient i mòbil per agilitzar la tramitació i comunicació amb l'Ajuntament. L'objecte del present contracte engloba els serveis de creació i manteniment d'aquesta aplicació.

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques defineix les característiques del servei a contractar.

### 2. Llicència

La prestació contractada inclou la/les llicència/es anuals que permetin l'ús dels serveis associats a l'aplicació per part de l'Ajuntament

### 3. Extensió del servei contractat

L'aplicació ha de tenir les funcionalitats mínimes següents:

- Disponibilitat 7/24 per a la realització de tràmits per part dels ciutadans usuaris.
- Integració amb el gestor d'expedients que utilitza actualment l'Ajuntament (Gestiona) a través del MUX de l'AOC.
- Integració amb els sistemes d'identificació i signatura electrònica de l'AOC i Cl@ve.
- Disponibilitat 7/24 per a la realització de pagaments a l'Ajuntament.
- Servei d'atenció directa als ciutadans usuaris de l'aplicació.

Pel que fa als tràmits mínims disponibles a l'aplicació, son el següents:

- Instància genèrica.
- Volants d'empadronament.
- Accés a la informació pública.
- Queixes i suggeriments.
- Bonificació de taxes.
- Incidències a la via pública.
- Solicitud de certificats urbanístics i d'activitats.
- Preinscripció i matrícula a l'Escola Bressol.
- Preinscripció i matrícula a les activitats comunitàries, culturals, esportives, etc. organitzades per l'Ajuntament.

La prestació inclou el servei de manteniment de l'aplicació, la resolució de totes les incidències que s'esdevinguin sobre l'aplicació i sobre les integracions, l'evolució tecnològica de l'aplicació durant la durada del contracte, i el desenvolupament de noves funcionalitats que s'afegeixin a l'abast mínim requerit, d'acord amb l'oferta presentada.

Pel que fa a la resolució d'incidències, el temps de resposta no serà superior a 12 hores des de la comunicació de la incidència detectada mitjançant trucada telefònica a un número de guàrdia, o enviament de correu electrònic a una adreça definida pel proveïdor.



#### 4. Seguretat

L'adjudicatari haurà de garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat dels serveis i de les dades emmagatzemades i gestionades als sistemes de l'Ajuntament de Castellterçol objecte d'aquest contracte, mitjançant el compliment de les normes bàsiques referides al Reial Decret 311/2022 que regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

#### 5. Protecció de dades

L'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP.

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin.

L'empresa contractista tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària també haurà de:

- Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, l'empresa adjudicatària/ària manifesta que té implantades i/o adoptarà abans de l'inici del contracte les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Aquestes mesures de seguretat implantades per l'empresa adjudicatària són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix aquell reglament.
- Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no podent ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.
- Tornar a l'Ajuntament, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament.
- També haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

