

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 1 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, SERVEI DE MANTENIMENT, EN NIVELL ESTÀNDARD, DE LES LLICENCIES D'ÚS DE LES APLICACIONS DE BL ESPAÑA SOFTWARE, SLU INSTAL·LADES A L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT EXP(2026/5899/1407).

1.- INTRODUCCIÓ

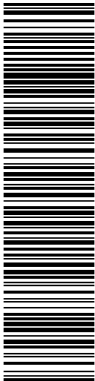
El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació del servei de suport i manteniment, nivell estàndard del programari de gestió de BL ESPAÑA SOFTWARE, SLU. instal·lat i en explotació a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

2.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el manteniment i el suport de les aplicacions de **BL ESPAÑA SOFTWARE, SLU.** que actualment es troben en ús a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, les quals es detallen a continuació:

- **SICALWIN** (amb signatura a Comptabilitat i Aytosfactura). Sistema de Gestió integrada econòmica, financera i pressupostaria.
- **GPA.** Gestió Patrimonial.
- **Accede PMH.** Padró Municipal d'habitants
- **Accede RES.** Registre d'Entrada i Sortida.
- **Accede Subvencions.** Gestió de subvencions.
- **Portal del Ciutadà.**
- **Firmadoc BPM** (Sw de Firmadoc "Sistema de gestió de Processos", Aytos Secretaria "Gestió d'òrgans col·legiats" i Safata de Fiscalització)
- **Capa de Integració.** Gestió d'integració de tots els productes BERGER-LEVRULT.
- **Servei BL Actualiza,** actualització de del software contractat

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 2 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34
	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34



L'objecte del contracte no permet la divisió en lots atesa l'exclusivitat dels serveis a prestar, en relació als quals només una empresa pot executar els serveis que són objecte de contractació.

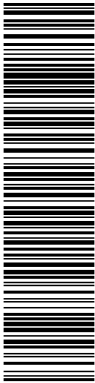
3. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

3.1. ASPECTES GENERALS:

3.1.1 CONSIDERACIONS GENERALS

- Les dades a les que podrà accedir BL ESPAÑA SOFTWARE, SLU. per a la prestació dels serveis encarregats per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, tenen com a finalitat exclusiva prestar els serveis objecte del present contracte, quedant prohibida qualsevol utilització diferent a la finalitat prevista.
- BERGER-LEVRAULT tractarà amb la màxima reserva tots i cadascun dels aspectes de la informació implicada en el present contracte, i no podrà comunicar-los o cedir-los a tercers excepte que sigui prèviament autoritzat per l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.
- L'empresa contractista haurà d'adoptar totes les mesures de seguretat tècnica i organitzativa per assegurar la integritat, confidencialitat i protecció de la informació implicada en el servei a prestar a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.
- L'empresa contractista no copiarà, ni reproduirà, ni comunicarà o exhibirà cap element, informació, document que li hagi estat entregat per a la prestació del servei o que s'hagués de generar per l'execució correcta de l'encàrrec. Tota la documentació generada en el projecte, està sotmesa a secret i com a tal, BERGER-LEVRAULT, mantindrà les mesures de seguretat més altes en relació a la informació confidencial. A tots els efectes, queden sotmesos a confidencialitat, les dades personals de les que és responsable l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, així com tota aquella informació institucional i de caràcter intern i organitzatiu, no sotmesa a publicitat.
- L'empresa contractista nomenarà un *Service Manager* per a la interlocució

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS		
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 3 de 12	<table><tr><td>SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34</td><td>ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34</td></tr></table>	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34
SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34		



amb l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, per a qualsevol aspecte (administratiu, tècnic, de serveis, etc.) relacionat amb el contracte.

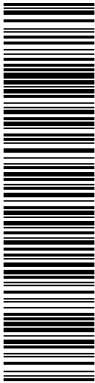
- L'empresa contractista no podrà cedir les dades de caràcter personal objecte del present contracte, excepte en el cas que existeixi una obligació legal.
- L'empresa contractista haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessària que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

3.1.2 CONSIDERACIONS PERSONAL

- Només el personal de l'empresa contractista assignat prèviament al projecte i degudament identificat, podrà accedir a la informació de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, per a la prestació del servei. La informació a la que podran accedir, serà exclusivament aquella implicada en el projecte i la necessària per al correcte funcionament de la solució.
- L'empresa contractista haurà de formar al seu personal de manera precisa sobre la necessitat de mantenir el secret i no revelar la informació de la que pogués ser coneixedor a raó de la prestació del servei.
- L'empresa contractista es compromet a que el personal adscrit al present contracte ha estat sotmès a un deure de secret professional i ha estat prèviament informat respecte a l'obligació de secret inherent a la protecció de dades personals.
- Tot el personal L'empresa contractista amb accés al servei i a les dades personals, haurà de disposar de la formació, la capacitació i la qualificació necessària i precisa per prestar els serveis objecte del present contracte.
- L'empresa contractista haurà de formalitzar contractes de confidencialitat amb els treballadors de la seva empresa que pugui tenir accés a informació derivada del contracte i haurà d'acreditar que el seu personal accedirà només a la informació estrictament necessària i sempre de conformitat al seu lloc de treball i funcions.

3.1.3 CONSIDERACIONS AMB ELS PROVEÏDORS

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 4 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34
	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34



- L'empresa contractista haurà de comptar també amb acords de confidencialitat amb tots els proveïdors implicats i específicament haurà de signar acords de confidencialitat amb els prestadors implicats en el present servei i amb els seus treballadors. Els mateixos hauran de ser requerits i revisats.

3.2.- ASPECTES DEL SERVEI DE MANTENIMENT (NIVELL ESTÀNDARD)

El servei de manteniment de BERGER-LEVRAULT, ha de permetre mantenir les aplicacions actualitzades i a la vegada oferir un servei de resolució dels dubtes puntuals que puguin sorgir en operar amb els diferents programes.

Aquest servei ha d' incloure:

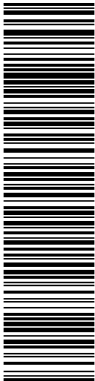
1. Actualització de producte

1. Manteniment funcional. BERGER-LEVRAULT treballa per millorar les seves solucions dia a dia, per dotar-les d'una imatge més moderna, de funcionalitats més eficients i millorant la seva usabilitat. La seva Entitat rebrà aquestes millores incloses dins les actualitzacions, que podrà descarregar des de l'Àrea de Clients.
2. Manteniment legal. Davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, BERGER-LEVRAULT desenvoluparà les adaptacions pertinents en el producte i posarà a disposició de l'Entitat les versions adaptades.
3. Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin l'ús normal de l'aplicació. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

2. Revisions i correccions

1. BERGER-LEVRAULT realitzarà la revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un funcionament incorrecte de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS		
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 5 de 12	<table><tr><td>SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34</td><td>ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34</td></tr></table>	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34
SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34		



3. Servei de descàrrega i actualització de Versions

- 1. Servei BL Actualiza inclòs.

4. Servei d'informació periòdica per Correu Electrònic (e-mail)

Possibilitat de rebre mitjançant correu electrònic informació als usuaris certificats i/o interlocutors de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, en els següents àmbits:

- 1. Novetats i comunicacions “d'última hora”.
- 2. Publicació i contingut de noves versions.
- 3. Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'adoptaran.
- 4. Dates previstes d'entrega.

5. Servei de notificació d'incidències

Atenció a les incidències o errades respecte al producte estàndard per les vies de comunicació: web, telèfon o correu electrònic.

6. El servei telefònic

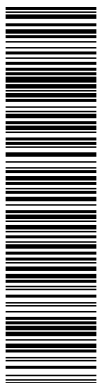
Haurà d'estar disponible tots els dies laborables, excepte festius i supòsits de força major i coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat.

3.3 SERVEI DE SUPORT NIVELL ESTANDARD

El servei de suport de BERGER-LEVRAULT, ha d'incloure tots els elements del servei de manteniment bàsic descrits anteriorment, a més dels següents serveis:

- **Atenció especialitzada:** realització de consultes sobre l'ús dels productes contractats, reportar incidències en el seu funcionament, o sol·licitar modificacions funcionals dels mateixos.
- **Servei d'atenció telefònica:** servei d'atenció telefònica que permeti disposar de tècnics especialistes en cada producte per donar una resposta ràpida i efectiva sobre l'operatòria del producte amb un temps de resposta màxim de 8 hores laborables.
- **Resolució d'incidències** mitjançant còpies de seguretat o connexió remota:

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 6 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34
	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34



servei d'assistència remota per a què els tècnics de BERGER-LEVRAULT, puguin connectar-se a les instal·lacions del client i realitzar la verificació del què es comunica a través del telèfon o la web o bé per a explicar de manera pràctica la forma d'operar quan sigui complexa l'explicació via telefònica o via web.

- **Servei de correu electrònic:** utilització de les eines de correu electrònic com a via de comunicació entre BERGER-LEVRAULT i l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, en la resolució d'incidències o consultes d'operatòria.
- **Formació continuada:** cursos periòdics de reciclatge (col·lectius) organitzats per BERGER-LEVRAULT, amb la finalitat de formar als usuaris en la utilització dels productes contractats i per difondre i comunicar les modificacions i millores efectuades en els productes.

En quant l'horari i temps de primera resposta:

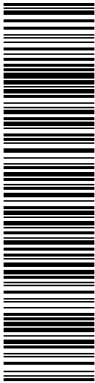
- El temps de resposta a les qüestions plantejades es realitzarà dins de les 8 hores laborals següents a la seva notificació.
- Les incidències que impedeixin el normal funcionament de les aplicacions, imputables a BERGER-LEVRAULT, s'hauran de gestionar dins de les 8 hores laborables següents a la seva notificació.

3.4 ÀREA WEB PER A CLIENTS A NIVELL ESTÀNDARD

L'Àrea de Clients de la web permetrà realitzar les mateixes comunicacions que es puguin fer a través del servei de Suport Telefònic, així com, consultar l'estat de tramitació de cadascuna de les sol·licituds realitzades amb anterioritat, a través del telèfon o de la web.

- Alta d'incidències: possibilitat de registrar les incidències amb el grau de detall que es desitgi des d'aquesta plataforma. Aquesta atenció serà gestionada per un equip especialitzat i amb els mateixos criteris que si s'efectués a través d'una trucada telefònica.
- Informació de l'estat de les incidències registrades: permetrà veure la

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 7 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34
	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34



informació de l'estat de les incidències registrades a través de la plataforma.

- Comunicació per e-mail del canvi d'estat de les incidències.
- Accés a actualitzacions, revisions, novetats de producte, manuals i FAQ's.
- Gestió de les dades de contacte de l'Entitat i dels usuaris associats a l'Entitat: permetrà modificar i actualitzar les dades de l'Entitat en qualsevol moment.

3.6 COBERTURA HORARIA

L'empresa contractista haurà de donar el suport detallat en els punts anteriors coincidint amb l'horari d'oficines de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, el qual serà el següent:

- Estiu (del 15 de juny a 15 de setembre):
de 8:00 a 15:00 hores de dilluns adivendres
- Hivern (resta de l'any):
de 8:00 a 15:00 hores de dilluns a divendres, i de 16:30 a 20:00 de dilluns a dijous.

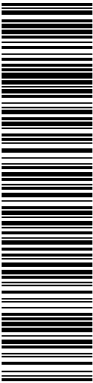
4.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, així com tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

5.- DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR RELATIVA ALS ASPECTES TÈCNICS

L'adjudicatari haurà de presentar una memòria tècnica relativa a la descripció i abast del servei de suport i manteniment.

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 8 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34
	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34



6.- GOVERNANÇA DE LES DADES

6.1. Propietat i confidencialitat de les dades

Totes les dades i documents tractats en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

6.2. Portabilitat de les dades i integracions

La portabilitat de les dades i les integracions són elements essencials en la gestió de dades en entorns empresarials i digitals.

Les característiques principals de la portabilitat de dades inclouen:

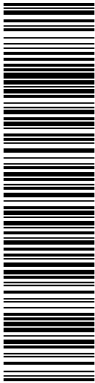
- **Compatibilitat:** les dades han d'estar en un format que pugui ser fàcilment interpretat i utilitzat per altres aplicacions o sistemes.
- **Accessibilitat:** l'Ajuntament ha de poder accedir fàcilment a les dades per tal de transferir-les a altres sistemes.
- **Flexibilitat:** la portabilitat ajuda a evitar la dependència tecnològica (o vendor lock-in), facilitant que les dades puguin moure's entre plataformes sense pèrdua d'informació ni de funcionalitats.

Les integracions de dades fan referència als processos que permeten connectar diferents sistemes, aplicacions i fonts de dades per unificar i harmonitzar la informació.

Alguns tipus comuns d'integració de dades inclouen:

- **Integració de sistemes:** connexió de diferents aplicacions dins d'una organització perquè comparteixin i sincronitzin dades en temps real.
- **ETL (Extract, Transform, Load):** processos que permeten extreure dades d'un

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 9 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34
	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34



sistema, transformar-les (netejar-les, modificar el format, etc.) i carregar-les a una base de dades central o a un magatzem de dades (data warehouse).

- **API** (Application Programming Interface): interfícies que permeten que diferents aplicacions es comuniquin i intercanviïn dades de manera segura i estandarditzada.
- **Integració en núvol**: permet la connexió de sistemes locals amb serveis en el núvol per facilitar l'accés remot i el treball col·laboratiu.

En resum, les integracions mantenen els sistemes interconnectats i les dades sincronitzades, mentre que la portabilitat permet moure les dades entre sistemes de forma senzilla i autònoma.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament totes les dades generades mitjançant les interfícies de programació d'aplicacions (API's) que siguin necessàries.

L'adjudicatari serà el responsable de la creació, actualització i manteniment d'aquestes API's, seguint els estàndards tecnològics establerts, que assegurin un rendiment òptim, perdurable i escalable, i sense cap cost afegit per l'Ajuntament. Aquesta API ha d'estar completament documentada.

L'accés a les dades, mitjançant les API's, tindrà la freqüència que determini l'Ajuntament, mantenint un rendiment òptim i securitzant en el traspàs de la informació.

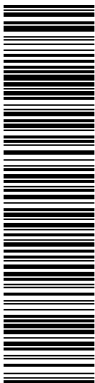
L'Ajuntament podrà sol·licitar una còpia de les dades en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari amb la periodicitat, el termini i el format que determini l'Ajuntament.

6.3. Finalització del contracte

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari haurà de certificar que la totalitat de les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte.

6.4. Seguretat i compliment legal

DOCUMENT _Plec de clàusules - Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 10 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34
	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34



L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

Durant la fase d'implantació i manteniment, l'adjudicatari tindrà la consideració d'encarregat del tractament, i haurà de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

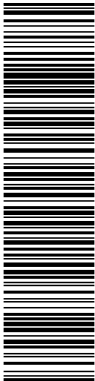
- **Reial Decret 311/2022**, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- **Reial Decret 4/2010**, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- **Reial Decret 1720/2007**, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal)
- **Llei orgànica 3/2018**, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- **Reial decret 1112/2018**, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer per l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

6.5. Plataforma de gestió

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament una plataforma de gestió pel monitoratge i per realitzar el seguiment de les dades generades i els indicadors clau. Aquesta plataforma ha de ser intuïtiva i ha de permetre la visualització de la informació de forma endreçada, permetent segmentar aquesta informació amb filtres segons les necessitats de l'Ajuntament.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 11 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34
	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34



Les característiques principals que ha de complir un panell de comandament:

- **Indicadors clau de rendiment (KPIs):** ofereixen els indicadors clau de rendiment en forma de gràfics, taules i altres visuals perquè els usuaris entenguin fàcilment l'estat de l'Ajuntament, el servei o el projecte.
- **Senzillesa i claredat:** han de ser intuïtius i de fàcil ús, evitant la sobrecàrrega d'informació. Els panells de comandament se centren en mostrar només les dades més rellevants.
- **Personalització:** els panells poden adaptar-se per mostrar la informació que necessiten equips diferents dins d'una organització.

La plataforma ha de ser accessible via web des de qualsevol navegador, i permetre un nombre d'usuaris il·limitat. La plataforma ha de poder definir privilegis d'usuari i jerarquies d'ús, i controlar l'accés a la informació mitjançant nivells.

Aquesta plataforma ha de ser robusta i escalable tant en dimensions com en volum d'emmagatzematge i processament de dades.

La plataforma ha d'estar disponible en els idiomes oficials de l'Ajuntament: català i castellà.

6.6. Gestió i disponibilitat de la base de dades

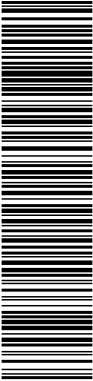
1. Rèplica contínua de la base de dades

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disposició d'una rèplica contínua i actualitzada de la base de dades utilitzada en el marc del contracte. Aquesta rèplica s'ha de mantenir en un entorn segur que compleixi amb els estàndards de seguretat establerts per l'Ajuntament. La rèplica podrà ser utilitzada per a tasques de consulta, anàlisi i tractament de dades, evitant interferències o impactes en el rendiment de l'entorn de producció. Aquest sistema ha de garantir l'accessibilitat per part de l'Ajuntament en temps real i estar dissenyat per prevenir pèrdues o inconsistències de dades.

2. Documentació de l'estructura de la base de dades

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament la documentació completa i actualitzada de l'estructura de la base de dades, que haurà d'incloure:

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1407/2026/5899_PPT	IDENTIFICADORS		
ALTRES DADES Codi per a validació: H5PIF-963M1-GXR6L Data d'emissió: 27 de Maig de 2026 a les 11:02:44 Pàgina 12 de 12	<table><tr><td>SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34</td><td>ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34</td></tr></table>	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34
SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Director de Desenvolupament de AJ. D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT. Signat 22/05/2026 13:34	ESTAT SIGNAT 22/05/2026 13:34		



- a. Diagrames entitat-relació.
- b. Esquema detallat de taules, camps i relacions.
- c. Descripció funcional de l'ús de cada element de la base de dades.

Aquesta documentació haurà de ser presentada en un format estàndard i fàcilment comprensible, i s'haurà d'actualitzar sempre que hi hagi canvis rellevants en l'estructura de la base de dades durant la vigència del contracte.