



SIGNAT PER

Coordinadora de l'àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M. CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEI DE CENTRALETA I D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A L'AJUNTAMENT DE MANLLEU

1. Context

El servei d'atenció telefònica de l'Ajuntament de Manlleu està gestionat per una treballadora de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) que ha assumit l'atenció i assistència telefònica de l'Ajuntament.

La situació actual es basa en un sistema amb funcionalitats limitades que no responen a les necessitats actuals d'atenció telefònica. La manca de recursos personals actual no permet una gestió eficient del volum de trucades amb un temps d'espera mínim i l'increment de trucades per assistència a la tramitació electrònica requereix un coneixement tècnic i disposició de temps adequat de suport a les persones usuàries.

El servei d'assistència tècnica requereix una cobertura horària que no pot ser coberta amb el personal actual. A més, la centralita gestiona una mitjana de 1.300 trucades mensuals aproximadament, un volum per al qual no es disposa de personal suficient per garantir una atenció adequada durant els 12 mesos de l'any i durant tot l'horari ininterromput previst.

El contracte de servei de centralita i assistència tècnica a l'administració electrònica ha de permetre l'adaptació a les necessitats presents i futures, que garanteixi una millora substancial en la qualitat del servei prestat a la ciutadania i en l'operativa interna de l'Ajuntament de Manlleu.

2. Objecte del contracte i necessitats a cobrir

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte establir les característiques i els requisits mínims que ha de complir el servei per garantir l'atenció en primer nivell de qualsevol consulta telefònica i resoldre qualsevol incidència tècnica en la tramitació en línia amb una gestió eficient, moderna i unificada de les comunicacions de l'Ajuntament mitjançant els dos serveis:

- a) **Servei de centralita:** Atenció telefònica de qualsevol trucada rebuda, mitjançant resolució i informacions de primer nivell, i la seva derivació a l'àrea, servei, empleat/ada o entitat externa en cas de necessitats d'informació de servei especialitzat. Si en la trucada es detecta la necessitat d'ajuda a la tramitació electrònica, aquesta trucada es derivarà al servei d'assistència telefònica d'ajuda a la tramitació electrònica, servei objecte també d'aquest contracte.
- b) **Servei d'assistència tècnica a l'administració electrònica:** Atenció i suport en la resolució d'incidències i consultes a totes les persones físiques o jurídiques en la utilització dels serveis d'administració electrònica que ofereix l'Ajuntament de Manlleu en les diferents plataformes: seu electrònica, perfil del contractant, factures electròniques, etc.

1



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AUAL AXUU 2EHN VLXE

PPT - SEFYCU 227685

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 1 de 12



SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprovat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

3. Funcions de l'empresa contractista

L'empresa adjudicatària serà responsable de la prestació integral del servei de centraleta telefònica i l'assistència tècnica a l'administració electrònica, abastant totes les fases necessàries per a la seva correcta implantació, funcionament i manteniment durant la vigència del contracte. Aquestes responsabilitats inclouen, entre d'altres, la planificació, el subministrament, la instal·lació, la configuració, la formació, el suport tècnic i la gestió contínua del servei.

Atès que el contracte no es divideix en lots, les funcions descrites a continuació s'apliquen a la totalitat de la prestació.

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

- **Gestió integral del projecte d'implantació:** Inclou la realització d'una auditoria inicial de la infraestructura existent, l'elaboració d'un pla de treball detallat, la coordinació amb el personal tècnic de l'Ajuntament i la gestió de totes les fases fins a la posada en marxa definitiva del servei.
- **Configuració i personalització del sistema:** L'empresa adjudicatària prestarà el servei amb un programari de centraleta i atenció pròpia, el qual haurà d'utilitzar per tal de poder realitzar una derivació automàtica amb herència del número entrant de telèfon de l'Ajuntament de Manlleu per poder atendre la ciutadania en el procés de:
 - a) Recollida de les trucades telefòniques que es rebin en el número de telèfon principal de l'Ajuntament (938506666) per dirigir-les a les extensions corresponents (ja sigui de persones concretes o de serveis). L'Ajuntament proporcionarà a l'adjudicatari un llistat del personal amb les corresponents extensions telefòniques.
 - b) Gestionar les derivacions de trucades a les persones concretes o als serveis destinataris segons les indicacions i/o protocols establerts per l'Ajuntament.
- **Monitoratge i gestió del servei:** Supervisió proactiva del rendiment i la disponibilitat de la plataforma, així com la generació d'informes periòdics d'ús i qualitat del servei.
- **Elaboració de documentació:** Lliurament de la documentació tècnica completa de la solució implementada, incloent manuals d'administrador i guies d'usuari.

4. Requeriments tècnics obligatoris de la prestació

2



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AUAL AXUU 2EHN VLXE

PPT - SEFYCU 227685

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 2 de 12



SIGNAT PER

Coordinadora de l'àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M. CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

Els requisits descrits en aquest apartat són d'obligat compliment per l'execució del servei. Aquests requisits no seran necessaris que el licitador els descrigui a la memòria.

Idioma de prestació del servei: L'adjudicatària haurà de garantir que la prestació del servei de centraleta telefònica es realitzi, per defecte, en llengua catalana, tant en les comunicacions orals com en les escrites, d'acord amb la normativa lingüística aplicable.

Així mateix, s'haurà de respectar el dret d'opció lingüística de la ciutadania, de manera que, quan una persona usuària ho sol·liciti o manifesti la seva preferència, l'atenció es podrà prestar en llengua castellana.

4.1. Requeriments específics del servei de centraleta

Canal d'atenció: canal telefònic i, addicionalment si ho desitja la persona usuària, recepció d'informació per correu electrònic o altres sistemes de comunicació que l'Ajuntament pugui utilitzar en un futur.

Horari del servei: de 9.00 a 14:00h de dilluns a divendres (per tots els dies hàbils).

Pautes del model d'atenció telefònica a la ciutadania de l'Ajuntament:

- Atenció telefònica professional, amable i amb predisposició a la col·laboració.
- Diligència en les respostes telefòniques.
- Flexibilitat per donar resposta a les necessitats en situacions excepcionals i/o d'emergències.

Assistència del servei de centraleta: el servei atendrà totes les trucades del telèfon central de l'Ajuntament de Manlleu (93 850 66 66) que englobarà la gestió de com a mínim les casuístiques presents en la següent taula.

Casuística	Gestió
1.-Trucades que demanen per una persona en concret	A) S'atén i es deriva la trucada directament a la persona requerida, un cop verificat que es troba disponible. B) En cas que la persona no hi sigui o no respongui, es recull la informació i les dades de la persona que vol contactar-hi i se li envia en el mateix moment per correu electrònic o per un sistema alternatiu de missatgeria instantània acordat per l'Ajuntament (Microsoft Teams o similar) a la persona

3



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AUAL AXUU 2EHN VLXE

PPT - SEFYCU 227685

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 3 de 12



SIGNAT PER

Coordinadora de l'àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

	corresponent, perquè pugui gestionar la trucada que no ha pogut atendre.
2.- Trucades per rebre informació sobre tràmits, campanyes o gestions	A) Si la informació es troba als portals webs municipals caldrà informar directament a la persona que truca a l'Ajuntament. B) En cas que requereixi una informació més precisa o no disponible als portals, es recull la informació i les dades de la persona i s'envia en el mateix moment per correu electrònic o per un sistema alternatiu de missatgeria instantània acordat per l'Ajuntament (Microsoft Teams o similar) al servei municipal corresponent indicat per l'Ajuntament.
3. – Trucades per sol·licitar cita prèvia, recollides de voluminosos, gestió de ZBE, queixes de via pública, inscripcions a formacions o qualsevol altre servei existent o futur que es pugui sol·licitar mitjançant webs o APP's municipals	A) Es gestionen en el moment de la trucada i es resol la petició efectuada. L'empresa adjudicatària tindrà accés a les plataformes municipals necessàries per fer aquesta atenció ciutadana específica. B) En cas que en aquell moment hi hagi una incidència en les webs o APP's municipals es recull la informació i les dades de la persona i s'envia en el mateix moment per correu electrònic al correu de referència del servei municipal corresponent la petició recollida telefònicament.
4. - Trucades per sol·licitar assessorament o ajuda en la tramitació electrònica	Es deriva la trucada directament al servei d'assistència a l'administració electrònica que també és objecte d'aquest contracte

L'accés a les plataformes municipals es limitarà estrictament als perfils necessaris, amb registre d'activitat i sota control de l'Ajuntament.

4.2. Requeriment específics del servei d'assistència a l'administració electrònica





SIGNAT PER

Coordinadora de l'àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

Canals d'atenció: canal telefònic i, addicionalment si ho desitja la persona usuària, per correu electrònic o altres sistemes de comunicació que l'Ajuntament pugui utilitzar en un futur.

Horari del servei: de 9.00 a 16:00h de dilluns a divendres (per tots els dies hàbils).

Assistència integral a la gestió i tramitació electrònica: el servei donarà una assistència integral en la tramitació dins de l'àmbit funcional de les plataformes i serveis municipals, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures. Disposarà d'un número de telèfon propi del servei que serà facilitat a l'Ajuntament per part de l'empresa adjudicatària.

Assistència remota: el licitador que presti el servei inclourà, quan sigui necessari per la resolució de la incidència, una plataforma ràpida i eficient de connexió remota al PC del tercer, sempre sota autorització expressa que haurà de quedar recollida a la gravació.

Coneixements tècnics: Atès que el servei d'assistència a la tramitació electrònica dirigit a la ciutadania s'ha de dur a terme per mitjà de diverses plataformes electròniques caldrà que l'empresa adjudicatària conegui amb profunditat durant tota l'execució del contracte:

- Les eines d'administració electrònica de l'Ajuntament de Manlleu: seu electrònica, gestor d'expedients, mecanismes d'identificació i signatura electrònica admesos per l'Ajuntament per al portal de tràmits i sistema de notificacions electròniques (eNotum, DeHu,...).
- Les eines de l'Administració Oberta de Catalunya que ofereix el Consorci AOC.
- El portal de transparència de l'Ajuntament de Manlleu.
- Qualsevol altre plataforma que adquireixi l'Ajuntament durant la vigència del contracte i que serà informada a l'empresa adjudicatària per part de l'Ajuntament.

4.3. Requeriments generals dels dos serveis

Els requeriments comuns als serveis de centraleta i atenció a la tramitació seran els següents:

Relació de comunicació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària: Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament-adjudicatari.





SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

- Protocol i eines de seguiment per les incidències que hagin de ser derivades a l'Ajuntament: definició de procediments en cas de no poder contactar amb el servei municipal en el moment.
- Relació de portals i entitats públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió.
- Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora contínua: nombre d'usuaris i tipus de permisos d'accés de consulta, edició o administració de dades.

Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflow): Caldrà disposar d'un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta que eviti perdre trucades igualment també amb les que es rebin fora de l'horari del servei. Es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Model i protocol d'actuació en situacions overflow.
- Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei.

Control d'auditoria: El servei haurà de poder ser verificat i es gravaran totes les trucades d'acord amb la normativa vigent i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa de les persones autoritzades o a requeriment judicial. L'Ajuntament podrà demanar accés a qualsevol trucada dins de període d'execució del contracte. Totes les atencions hauran d'estar numerades per la seva correcta i ràpida identificació (AtencioID). S'haurà d'informar sempre a la persona que utilitza el canal telefònic sobre la gravació de la seva trucada, d'acord amb la normativa en matèria de protecció de dades.

Indicadors i pla de qualitat de serveis: L'empresa haurà d'oferir un sistema que disposi d'una API que permeti interactuar amb qualsevol taula/dada generada pel sistema. Caldrà disposar de crides específiques que simplifiquin l'obtenció de conjunts d'informació estratègics, permeten acotar temporalment. Es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors obtinguts als portals de Govern Obert i es valoraran d'acord als següents ítems:

- El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei.
- El període d'actualització i posa a disposició de la informació.
- El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés.





SIGNAT PER

Coordinadora de l'àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

Informes de seguiment i millora: El sistema ha de permetre generar informes de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei i de seguiment evolutiu per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la traçabilitat completa del servei i facilitar informes periòdics per fer el seguiment tècnic i qualitatiu. Com a mínim, s'inclouran les següents obligacions:

Informe mensual de servei, amb contingut mínim:

- Volum total de trucades rebudes, ateses i no ateses.
- Temps mitjà de resposta i durada mitjana de les trucades.
- Tipificació de trucades (per temàtica, àrea, complexitat).
- Incidències detectades i temps de resolució.

5. Requeriments d'experiència professional

La relació de recursos personals es valoraran d'acord als següents ítems que han d'estar detallats específicament a la memòria:

- Relació de recursos personals destinats al servei tenint en compte que aquests hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei i acreditant experiència mínima d'un any en el servei descrit i formació en administració electrònica del sector públic
- L'equip d'atenció de l'empresa adjudicatària ha d'estar compostat per:
 - Persona responsable del servei
 - Persones operadores telefòniques
 - Persones gestores d'atenció i suport a la tramitació electrònica

Qualsevol canvi en l'estructura de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament i validada per la persona responsable del contracte, indicant-li la nova estructura proposada de l'equip.

6. Requeriments jurídics

El servei proposat haurà de poder donar suport i assessorament a la ciutadania en matèria de compliment de la normativa vigent en matèria d'administració electrònica:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic.

7



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AUAL AXUU 2EHN VLXE

PPT - SEFYCU 227685

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 7 de 12



SIGNAT PER

Coordinadora de l'àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M. CARMEN NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial (Reglament d'Intel·ligència Artificial).
- Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Ordenança de transparència i administració digital de l'Ajuntament de Manlleu vigent.

7. Requeriments de qualitat del servei

- 7.1.** El servei ha d'incloure un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament.

La qualitat d'aquest servei es valora com a criteri d'adjudicació amb els ítems descrits a la memòria.

- 7.2.** Acords de Nivell de Servei (SLA) i penalitzacions

S'estableixen també els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims i s'aplicarà una penalització % del total de facturació del mes on s'hagi produït l'incompliment.

Degut a la importància del servei objecte de contractació superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta greu, sens perjudici de l'aplicació de les penalitats que hagi pogut comportar l'incompliment del nivell de servei.

- A) Valor indicador de qualitat del servei:** mesurarà per cada atenció la satisfacció amb valors de 0 a 5. La mitjana del conjunt d'atencions mensuals haurà de ser superior a 3,5. L'incompliment d'aquest indicador podrà suposar un 15% de penalització sobre el preu d'adjudicació del contracte corresponent al mes afectat.

Incompliments SLA crítiques mensuals i % penalització facturació/mes:

Valors entre 3,5 i 2,5: penalització del 5%

Valors inferiors a 2,5 i superiors a 1,5: penalització del 10%

Valors iguals o inferiors a 1,5: penalització del 15%

- B) Valor indicador temps d'espera:** en valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts d'espera. L'incompliment d'aquest indicador podrà suposar un

8



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AUAL AXUU 2EHN VLXE

PPT - SEFYCU 227685

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 8 de 12



SIGNAT PER

Coordinadora de l'Àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

10% de penalització sobre el preu d'adjudicació del contracte corresponent al mes afectat.

Incompliments SLA crítiques mensuals i % penalització facturació/mes:

Valors superiors a 2 minuts i inferiors a 3 minuts: penalització del 2%

Valors igual o superior a 3 minuts i inferior a 4 minuts: penalització del 4%

Valors igual o superior a 4 minuts i inferior a 5 minuts: penalització del 6%

Valor superior a 5 minuts: penalització del 10%

- C) Valor trucades no ateses:** en valor mig mensual no podrà superar el 5% de les trucades no ateses. L'incompliment d'aquest indicador podrà suposar un 5% de penalització sobre el preu d'adjudicació del contracte corresponent al mes afectat. El servei haurà de vetllar per atendre sempre, com a mínim, el 95% de les trucades en còmput mensual de mitjana.

7.3. Tasques de manteniment del servei

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb la persona responsable del contracte de l'Ajuntament de Manlleu amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar les hores de manteniment previstes, que, en general, s'hauran de realitzar fora de l'interval de 8h a 15h, excepte en circumstàncies excepcionals.

L'empresa haurà d'establir un procediment per a la comunicació d'incidències tan del servei de centraleta com d'assistència a l'administració electrònica, que podrà ser per via telefònica o correu electrònic d'avís a la persona designada per a rebre-les.

8. Seguiment del contracte

Es podran dur a terme reunions periòdiques de seguiment entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària per analitzar el funcionament del servei, detectar incidències i acordar mesures de millora. A tal efecte, l'empresa adjudicatària ha de designar una persona responsable del contracte que actuarà com interlocutor en aquestes reunions de seguiment.

Les reunions de seguiment es realitzaran a l'Ajuntament de Manlleu o de forma telemàtica si s'escau, amb la periodicitat que la persona responsable del contracte consideri necessàries pel correcte seguiment de l'execució del contracte.

9. Confidencialitat i protecció de dades personals

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





SIGNAT PER

Coordinadora de l'àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A

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.

L'empresa adjudicatària es compromet a 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 concedeix al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

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

Durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària i l'empresa o empreses subcontractades, si s'escau, tindran la consideració d'encarregades del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

9.1. Tractament de les gravacions, ubicació de dades i limitacions d'ús

En relació amb la gravació de trucades i el tractament de dades de veu, l'empresa adjudicatària haurà de complir les obligacions següents:

a) Confidencialitat de les gravacions

Les gravacions de les trucades tindran la consideració d'informació confidencial i, si escau, de dades personals. El seu accés quedarà estrictament limitat al personal autoritzat, exclusivament per a finalitats de prestació del servei, control de qualitat o requeriment legal o judicial. En cap cas podran ser utilitzades per a finalitats diferents de les derivades del present contracte.

b) Emmagatzematge i ubicació de les dades

Totes les gravacions i dades associades al servei hauran d'estar allotjades en servidors ubicats dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), garantint en tot moment el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades personals. Qualsevol transferència internacional de dades requerirà autorització expressa de l'Ajuntament i el compliment dels requisits legals aplicables.

c) Prohibició de reutilització de la veu

10



AJUNTAMENT DE MANLLEU

Codi Segur de Verificació: HDCA AUAL AXUU 2EHN VLXE

PPT - SEFYCU 227685

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 10 de 12



SIGNAT PER

Coordinadora de l'àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026



Queda expressament prohibida la reutilització, reproducció, tractament o explotació de les dades de veu de les persones usuàries per a qualsevol finalitat diferent de l'execució del contracte. En particular, es prohibeix l'ús de les gravacions per a:

- entrenament de sistemes d'intel·ligència artificial o d'aprenentatge automàtic
- generació de models de veu sintètica o biomètrica
- qualsevol ús comercial o aliè al servei contractat

d) Seguretat i integritat de la informació

L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la integritat, disponibilitat i confidencialitat de les gravacions, evitant l'accés no autoritzat, la pèrdua o la manipulació de la informació.

e) Destrucció de les gravacions

L'empresa adjudicatària haurà de destruir completament les trucades enregistrades en el termini màxim d'un mes des de la data de la seva gravació, no podent-la emmagatzemar per un termini superior, excepte en el cas d'un procediment administratiu o judicial que expressament ho requereixi.

10. Finalització del servei

En el moment de la finalització del contracte, sigui per esgotament del termini, resolució anticipada o qualsevol altra causa legalment prevista, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir, com a mínim, les obligacions següents:

1. Migració i lliurament de la informació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la migració correcta i íntegra de totes les dades, configuracions, registres, paràmetres i informació associada cap als sistemes que designi l'Ajuntament o, si escau, cap al nou adjudicatari. Aquest procés s'haurà de dur a terme de manera coordinada, documentada i sense pèrdua d'informació ni interrupció del servei, assegurant la compatibilitat tècnica necessària.

2. Destrucció de les dades del servei obtinguts pel proveïdor

Un cop completada la migració de la informació i validada per l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària haurà de procedir a la destrucció total i irreversible de totes les dades, còpies, suports i informació emmagatzemada als seus sistemes o als de tercers subcontractats, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades. Aquesta destrucció haurà de ser acreditada mitjançant el corresponent certificat.

Conservació de gravacions per requeriment legal o judicial





SIGNAT PER

Coordinadora de l'àrea de Transformació digital,
Govern obert i Contractació
M CARME NOGUER PORTERO
22/5/2026



Ajuntament
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 200592A



SIGNAT PER

Inclòs en ordre del dia JGL
11/6/2026

No obstant el que disposa l'apartat anterior relatiu a la destrucció de dades, l'empresa adjudicatària haurà de conservar les gravacions de trucades i la informació associada quan existeixi:

- un requeriment judicial o administratiu
- una investigació en curs
- o una sol·licitud expressa de l'Ajuntament degudament justificada

En aquests casos:

- la conservació es limitarà exclusivament a les dades afectades pel requeriment
- es mantindran les mesures de seguretat i confidencialitat exigibles
- les dades només es conservaran durant el temps estrictament necessari per donar compliment a l'obligació legal o resolució corresponent

Un cop desapareguda la causa que justifica la seva conservació, l'empresa adjudicatària haurà de procedir immediatament a la seva destrucció, deixant-ne constància mitjançant el corresponent certificat.

3. Continuitat del servei

Amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei públic, l'empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir el funcionament del servei de centraleta telefònica en les mateixes condicions contractuals fins que l'Ajuntament disposi efectivament del nou adjudicatari o del sistema alternatiu que el substitueixi, sempre que així ho sol·liciti expressament l'Ajuntament i en els termes previstos per la legislació aplicable.



SIGNAT PER

Aprobat per JGL
17/6/2026

