

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 1 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SUBMINISTRAMENT DE LA L·LICÈNCIA D'ÚS D'UNA APP DE
TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA MUNICIPAL I SERVEIS
ASSOCIATS (SaaS) DE L'AJUNTAMENT DE SANT JOAN DESPÍ**

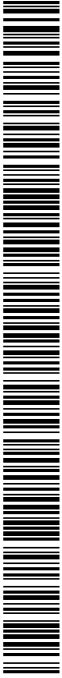
Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 2 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



Contingut

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Introducció | 4 |
| 2 | Objectius i abast del contracte..... | 5 |
| 2.1 | Objecte | 5 |
| 2.2 | Abast..... | 5 |
| 3 | Descripció de la situació actual | 6 |
| 4 | Requeriments generals | 7 |
| 4.1 | Model d'implantació | 7 |
| 4.2 | Model d'operació i manteniment | 7 |
| 4.2.1 | Model d'atenció, consulta i coordinació | 7 |
| 4.2.2 | Eina de ticketing | 8 |
| 4.2.3 | Manteniment preventiu | 8 |
| 4.2.4 | Manteniment correctiu | 8 |
| 4.2.5 | Manteniment evolutiu i perfectiu | 9 |
| 4.3 | Model de devolució..... | 9 |
| 4.4 | Legalitat vigent, protecció de dades i seguretat de la informació | 9 |
| 4.5 | Titularitat, disponibilitat i ús de la informació | 12 |
| 4.6 | Entorn de demostració i prova..... | 13 |
| 5 | Requeriments tècnics..... | 14 |
| 5.1 | Aplicació mòbil i funcionalitats | 14 |
| 5.2 | Requisits d'integració i interoperabilitat..... | 15 |
| 5.3 | Garantia de custòdia, traçabilitat i recuperació de la informació..... | 15 |
| 6 | Bossa d'hores | 17 |
| 7 | Dimensionament | 18 |
| 8 | Termini de posada en marxa del servei | 19 |
| 9 | Pla de qualitat | 20 |



Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 3 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibit qualsevol altre ús. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà a l'empresa adjudicatària en l'execució de les activitats objecte d'aquest procediment.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 4 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, en endavant l'Ajuntament, dels serveis associats al desplegament d'una APP accessible als ciutadans, destinada a la tramitació electrònica de gestions municipals i a la simplificació dels tràmits administratius.

Les prescripcions que segueixen a continuació inclouen una descripció dels sistemes actuals així com els requeriments tècnics generals i els requeriments tècnics específics de la present contractació.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 5 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objecte

L'objecte del contracte és el subministrament de la llicència d'ús d'una aplicació mòbil (iOS i Android) , així com dels serveis de suport i manteniment necessaris en modalitat SaaS de dita aplicació, per facilitar la tramitació electrònica 24/7 de tràmits municipals, amb identificació i signatura electrònica, notificacions i pagament, i integració amb el gestor d'expedients municipal, sense cap limitació d'ús o número de persones usuàries.

Els objectius principals del procediment són els següents:

- Facilitar l'execució de tràmits a través d'una aplicació mòbil accessible per a tota la ciutadania. Incrementar l'eficiència i la satisfacció a través d'un canal simple i guiat.
- Integrar la tramitació amb els sistemes municipals (gestor d'expedients, registre d'entrada i pagaments) i amb serveis de l'AOC.

2.2 Abast

L'abast del contracte inclou el subministrament de la llicència d'ús de l'aplicació sense cap limitació d'ús o número de persones usuàries i els serveis de suport i manteniment d'una plataforma de tràmits mitjançant una aplicació mòbil (APP) en modalitat SaaS, compatible amb els sistemes operatius iOS i Android.

Així mateix, el contracte preveu la possibilitat de disposar de serveis opcionals de desenvolupament de funcionalitats addicionals que l'Ajuntament podrà sol·licitar durant l'execució del contracte en base a la bossa d'hores definida a l'apartat 6 del present PPT.

La solució no ha d'incloure anuncis.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 6 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



3 Descripció de la situació actual

A continuació es descriu la situació actual dels sistemes i canals de tramitació municipal relacionats amb l'objecte del present Plec.

L'Ajuntament disposa actualment de canals de tramitació i atenció a la ciutadania basats principalment en la tramitació mitjançant seu electrònica web.

En aquest context, el 2025 l'Ajuntament de Sant Joan Despí per resolució d'alcaldia núm. 20250001000748 va adjudicar a l'empresa TRÀMIT SMART APP, SL la implementació d'una prova pilot de l'APP Tràmit per a la tramitació municipal des de dispositius mòbils per a la simplificació de tràmits administratius.

La finalitat d'aquesta contractació va ser bàsicament facilitar que la ciutadania pogués realitzar els seus tràmits i gestions amb l'administració amb el telèfon mòbil, de forma àgil, fàcil i segura amb un llenguatge entenedor i aprofitant totes les integracions amb altres serveis digitals que ja funcionen, fent d'aquesta manera més accessible la tramitació municipal a través d'una eina utilitzada en el dia a dia per a qualsevol gestió quotidiana i donar compliment als objectius de l'Agenda 2030 per avançar en matèria de transformació digital.

La incorporació i la usabilitat d'aquest canal mòbil (iOS i Android) ha estat totalment satisfactòria ja que permet a la ciutadania iniciar i completar tràmits de manera guiada, rebre comunicacions i notificacions i fer seguiment de l'estat, amb integració amb els sistemes municipals i serveis d'identificació, signatura, notificació i pagament, per tant es considera necessària la seva continuïtat.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 7 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

4 Requeriments generals

4.1 Model d'implantació

L'adjudicatària haurà de dur a terme la implantació de la solució, incloent la configuració inicial de la plataforma, la parametrització dels tràmits, la integració amb els sistemes municipals i la posada en producció, la formació i suport inicial del personal municipal.

Les licitadores hauran de presentar un Pla d'implantació que inclogui, com a mínim:

- Diagrama de Gantt amb el detall de tasques, fases, dependències i durada estimada.
- Equip de projecte i responsables.
- Pla de proves (funcionals i d'integració) i criteris d'acceptació.
- Pla de posada en producció, minimitzant l'impacte en el servei.

S'haurà de realitzar una reunió de kick-off en un termini màxim de 2 setmanes des de la formalització del contracte.

Un cop finalitzada la implantació, amb prèvia validació per part de l'Ajuntament, l'adjudicatària lliurarà la documentació del projecte (configuració de la consola, parametrització de tràmits inclosos, integracions realitzades i guies bàsiques d'ús i administració). Tota la documentació s'actualitzarà quan hi hagi canvis rellevants durant la vigència del contracte.

4.2 Model d'operació i manteniment

L'adjudicatària haurà de prestar el manteniment correctiu i evolutiu de la solució, així com les actualitzacions necessàries per garantir l'ús, la compatibilitat i continuïtat del servei durant la vigència del contracte.

Totes les despeses derivades del manteniment estaran incloses en el preu d'adjudicació.

4.2.1 Model d'atenció, consulta i coordinació

L'adjudicatària nomenarà una persona responsable de la bona marxa dels treballs, que també serà l'enllaç amb el/la Responsable municipal del contracte.

Periòdicament, i a sol·licitud del/de la responsable municipal del contracte es realitzaran reunions de seguiment (videoconferència o presencial) i del compliment de l'objecte del contracte, en què serà obligatòria la participació de la persona responsable de l'adjudicatària.

Per tant, el model d'atenció entre l'adjudicatària i l'Ajuntament ha de garantir un punt únic de contacte i una plataforma de gestió per a la tramitació de peticions i el seguiment de les diferents interaccions entre l'Ajuntament i adjudicatària.

Aquesta gestió es podrà realitzar via telèfon, correu electrònic i web, permetent l'accés des de dispositius mòbils. Totes les sol·licituds realitzades han de quedar reflectides en la plataforma de gestió, de tal manera que l'Ajuntament en pugui consultar el seu estat en qualsevol moment.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 8 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



La gestió de peticions i canvis es realitzarà únicament per part de les persones interlocutores autoritzades per l'Ajuntament.

Aquest model d'atenció i consulta, serà extensiu per tots els serveis associats al present Plec.

L'horari d'atenció serà tots els dies laborables 8x5, concretament de 9 a 17 hores.

La classificació d'incidències segons la seva gravetat queda recollida a l'apartat 9, de pla de qualitat.

4.2.2 Eina de ticketing

Adicionalment al punt únic de contacte i en la línia de l'especificat a l'apartat anterior, l'adjudicatària disposarà d'una plataforma de ticketing accessible via web, que permetrà la gestió de les incidències i peticions que puguin sorgir per part de l'Ajuntament durant tota la vigència del contracte.

Aquesta eina permetrà administrar i mantenir el llistat d'incidències i peticions conforme són requerides per part de l'Ajuntament.

4.2.3 Manteniment preventiu

El manteniment preventiu té com a objectiu detectar de manera anticipada possibles errors o disfuncions de l'aplicació mòbil i dels serveis associats a la plataforma, amb la finalitat d'evitar incidències futures que puguin afectar el correcte funcionament del servei i minimitzar el risc d'interrupcions o degradacions.

Les tasques de manteniment preventiu no hauran d'afectar el funcionament normal de l'aplicació ni dels serveis utilitzats per l'Ajuntament o pels ciutadans. En cas que alguna actuació de manteniment pugui comportar una interrupció temporal del servei, aquesta s'haurà de planificar prèviament amb els tècnics de l'Ajuntament, que determinaran l'interval horari de menor afectació per a la seva realització i s'informarà a les persones usuàries en cas d'afectació del servei.

4.2.4 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu es realitzarà per l'adjudicatària quan es detecti qualsevol incidència, error o mal funcionament en l'aplicació mòbil o en els serveis associats a la solució.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària l'anàlisi, diagnosi i resolució de les incidències detectades, incloent les tasques de correcció de programari, actualització de components, desplegament de noves versions o qualsevol altra actuació necessària per restablir el funcionament correcte del servei.

S'hauran de detectar i corregir totes les incidències, encara que aquestes no comportin una indisponibilitat total de l'aplicació o una degradació significativa del servei. Aquestes incidències seran gestionades per l'adjudicatària d'acord amb els nivells de servei (SLA) establerts a l'apartat 9 del present document.



En el marc del manteniment correctiu, l'adjudicatària haurà de garantir també la gestió segura de les dades i la protecció de la informació, assegurant que qualsevol incidència que afecti dades o registres del sistema sigui tractada d'acord amb els requisits de seguretat i confidencialitat establerts i sota la supervisió dels tècnics de l'Ajuntament.

4.2.5 Manteniment evolutiu i perfectiu

El manteniment evolutiu té com a objectiu introduir per part de l'adjudicatària les possibles millores, bàsicament a nivell de versions de programari, que sorgeixin durant la durada del present contracte. Això implica una actitud proactiva per part de la proveïdora per garantir els següents aspectes:

- Tenir accés a totes les actualitzacions que es despleguin durant el desenvolupament del contracte.
- Informar a l'Ajuntament de noves funcionalitats, nous tràmits i integracions que puguin ser d'interès en l'àmbit local, així com incorporar-les de manera gratuïta a la solució.
- Proposar accions proactives de manteniment preventiu. Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament a l'Ajuntament que validarà la seva implementació.
- Realitzar formació continuada al personal municipal, amb una durada mínima de 2 hores/any, i sempre després d'una nova versió de programari. El/la responsable municipal del contracte determinarà el format, data i hora, així com les persones assistents a cada sessió formativa. La formació es diferenciarà segons el perfil del personal: administrador, gestor, Una vegada finalitzada cada sessió formativa es lliurarà documentació/manual en línia.

4.3 Model de devolució

L'adjudicatària haurà de garantir la reversibilitat del servei a la finalització del contracte, assegurant el traspàs amb el menor impacte possible per a l'Ajuntament.

A la finalització del contracte, l'adjudicatària haurà de facilitar, en un termini màxim de 4 setmanes, com a mínim:

- Exportació de la informació disponible relacionada amb la configuració de tràmits, continguts publicats (comunicacions/enquestes, si escau) i paràmetres configurats.
- Documentació tècnica i funcional actualitzada (integracions realitzades, configuració i guies d'administració).
- Relació d'incidències i canvis realitzats durant el servei (si escau).
- El traspàs de les dades s'haurà de realitzar respectant els requisits de protecció de dades i seguretat aplicables.

4.4 Legalitat vigent, protecció de dades i seguretat de la informació

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 10 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



La prestació contractada inclou el tractament d'informació amb dades personals, per la qual cosa s'incorpora la perspectiva de la seguretat i la privacitat com a element important de l'objecte del contracte i, entre altres consideracions, s'ha d'establir aquesta clàusula concreta sobre aquest aspecte, que ha de servir, si escau, per interpretar la resta del contingut.

D'acord amb l'article 133.2 LCSP, l'adjudicatària haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència. D'acord amb l'article 32 del RGPD l'encarregada del tractament haurà d'adoptar les mesures de seguretat necessàries.

El tractament de dades personals se subjecta, en tot cas, a la normativa exigible en cada moment, essencialment, el Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals, així com el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, en relació amb les mesures de seguretat, segons el qual s'exigeix la certificació de conformitat amb aquest de l'eina i de tot sistema de la societat de la informació que formi part de la prestació contractada, amb la resta de previsions que siguin aplicables.

La contractista, a fi d'executar la prestació objecte del contracte, tractarà dades personals per compte de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, constituint-se en encarregada del tractament, per la qual cosa haurà de complir, en atenció a aquesta condició, el que disposa la normativa esmentada, amb les especificacions i particularitats indicades en la resta de documentació contractual. Igualment, comunicarà a l'Ajuntament les dades de contacte de la persona que exerceixi per a l'adjudicatària les funcions de delegada de protecció de dades o de persona responsable en aquesta matèria.

En virtut del que ja s'ha establert, la contractista no podrà fer ús de les dades i la documentació obtingudes durant el desenvolupament dels treballs objecte del contracte al marge del que s'estableix en el PCAP i en aquest plec de prescripcions tècniques. Això no només pel que fa a la protecció de dades personals o la seguretat dels sistemes d'informació, sinó també d'acord amb el compromís de confidencialitat contractual establert sobre la base de la normativa de contractes del sector públic i qualsevol altra protecció exigible. L'incompliment d'aquesta obligació serà causa de resolució del contracte, sense perjudici de la responsabilitat en què incorri la contractista.

L'encarregada ha de ser conscient de l'alta implicació d'informació, de la intensitat de les dades tractades i de l'especial impacte que pot tenir el tractament, compartint la preocupació que això suposa en les condicions de desenvolupament de l'objecte per a l'Ajuntament, en atenció als efectes que pot tenir en la ciutadania i en les persones en general. Així doncs, en aquest apartat, a més del contingut sobre protecció de la informació referit, es consideren cinc elements de manera particular.

- Prohibició de transferències internacionals de dades. L'emmagatzematge de les dades no es durà a terme en servidors interns de l'Ajuntament, sinó que s'allotjaran en

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

servidors ubicats a l'Espai Econòmic Europeu (EEE), llevat que l'Ajuntament n'autoritzi la ubicació en països tercers. En qualsevol cas, s'haurà de complir el que estableix el RGPD. Els registres de fitxatge han de garantir traçabilitat i disponibilitat en temps real.

- Limitació especial de tècniques d'analítica de la informació i ús d'eines o solucions de noves tecnologies o d'aplicació innovadora, intel·ligent o d'altres categories similars, més enllà o diferent de la base que es requereix. Si escau, en cas d'apreciar-se la necessitat, conveniència o benefici de l'ús d'una altra tecnologia o de la seva modificació, l'adjudicatària comunicarà prèviament la situació amb el mateix nivell mínim de detall. I només de manera excepcional i amb resolució expressa de l'Ajuntament, com a responsable del tractament, i havent-ne estat informat expressament qui en sigui DPD, es podrà dur a terme el tractament amb aquestes característiques o en aquestes circumstàncies, i la resolució podrà acceptar-lo, rebutjar-lo o acceptar-lo de manera temporal i condicionada.
- Mesures de privacitat i seguretat de la informació. L'encarregada del tractament haurà d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir l'adequació del tractament de les dades personals i la seguretat de la informació a la normativa aplicable. L'encarregada haurà de poder acreditar aquestes mesures bàsiques de seguretat a disposició de l'Ajuntament, així com informar i documentar de manera resumida les possibles incidències o els canvis rellevants en el sistema de protecció de dades.
- L'encarregada assumeix l'obligació de formar el personal al seu servei en relació amb les obligacions que es deriven de la normativa de protecció de dades personals, informant-lo igualment dels deures de reserva i sigil que adquireixen mitjançant aquest contracte. El personal de l'encarregada que hagi d'intervenir en l'execució del contracte haurà de disposar de formació en matèria de protecció de dades personals i seguretat de la informació. L'encarregada designarà una figura com a responsable de privacitat i seguretat de la informació; aquesta figura podrà ser personal propi de l'empresa o bé un servei de consultoria externalitzat, sempre que compti amb la formació i capacitat suficient per assumir aquesta responsabilitat. L'encarregada facilitarà a l'Ajuntament i mantindrà actualitzades les dades del seu DPD (ja sigui intern o contractat a un tercer) per permetre un contacte directe específic, garantint que aquesta persona o entitat tingui coneixement de l'existència del contracte.
- Característiques tècniques dels dispositius i la tecnologia, normativa i estàndards, i registre. L'encarregada disposarà de les autoritzacions i llicències que corresponguin respecte dels dispositius i la tecnologia utilitzada per a la prestació. Tot el programari i el maquinari que s'utilitzin per a la tasca contractada s'ajustaran a la seguretat exigible a les administracions públiques. Haurà de disposar de xifratge de dades en trànsit i en emmagatzematge mitjançant protocols estàndard de seguretat, autenticació segura i control d'accessos amb doble factor d'autenticació, registre d'accessos i auditoria d'activitat dins del sistema, i integració amb els sistemes interns de l'Ajuntament sense comprometre'n la seguretat. La normativa a aquests efectes recorda, almenys com a base, les previsions imposades sobre requisits tècnics i funcionals pel que fa a:



Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 12 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Interoperabilitat. El Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, ENI, en endavant.
- Seguretat. El Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat. S'haurà de disposar de mesures adequades per a sistemes de categoria MITJANA. A aquest efecte, l'adjudicatària haurà de disposar de certificació de conformitat amb l'ENS, o bé que es troba en procés d'adequació dels sistemes d'informació a l'ENS. Haurà d'acreditar-ho amb caràcter previ a la formalització i en qualsevol moment en què sigui requerida al llarg de la prestació contractada. Així mateix, haurà de comunicar a l'Ajuntament qualsevol canvi o incidència que afecti la certificació i la política de seguretat aprovada i comunicada inicialment a l'Administració. En cas d'incident de seguretat que afecti dades personals, l'adjudicatària haurà de notificar-ho en un termini màxim de 24 hores. Els registres de seguretat s'hauran de conservar i auditar d'acord amb la normativa vigent.

L'Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part de l'adjudicatària, que haurà d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

4.5 Titularitat, disponibilitat i ús de la informació

Tota la informació, dades, documents, registres, configuracions, expedients, metadades i qualsevol altre contingut gestionat o generat en el marc de l'execució del contracte seran titularitat exclusiva de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

L'adjudicatària actuarà únicament com a encarregada del tractament de les dades, sense adquirir cap dret de propietat, explotació, reutilització o disposició sobre la informació tractada més enllà del necessari per a la correcta prestació del servei objecte del contracte.

L'adjudicatària no podrà utilitzar les dades o informació gestionada per finalitats diferents de les estrictament vinculades a l'execució contractual, incloent expressament la prohibició d'utilitzar-les per a processos d'anàlisi massiva, entrenament de models, mineria de dades, estadística comercial o qualsevol altra finalitat pròpia o de tercers, llevat d'autorització expressa i per escrit de l'Ajuntament.

L'Ajuntament haurà de poder accedir en qualsevol moment a la informació gestionada per la solució, així com obtenir-ne exportacions en formats estructurats, interoperables i reutilitzables, sense limitacions tècniques ni dependència tecnològica de la proveïdora.

A la finalització del contracte, o en qualsevol moment que sigui requerit per l'Ajuntament, l'adjudicatària haurà de facilitar el retorn íntegre de la informació i garantir-ne la disponibilitat durant el procés de transició, sense que pugui retenir-se la informació per causes tècniques, econòmiques o contractuals.



Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 13 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



Un cop finalitzat el procés de devolució i validat per l'Ajuntament, l'adjudicatària haurà de procedir a la supressió segura de qualsevol còpia de la informació que mantingui als seus sistemes, llevat d'aquelles dades que hagin de conservar-se per obligació legal.

4.6 Entorn de demostració i prova

Amb l'objectiu de facilitar l'avaluació funcional de la solució proposada, les licitadores hauran d'incloure en la seva oferta accés a un entorn de demostració o prova de l'aplicació proposada.

Aquest entorn haurà de permetre als tècnics municipals accedir i interactuar amb les principals funcionalitats de la plataforma i de l'aplicació mòbil, amb la finalitat de poder explorar-ne les característiques generals, el funcionament de la solució i les opcions de gestió disponibles.

A aquest efecte, les licitadores hauran de proporcionar les credencials d'accés necessàries (usuari i contrasenya o sistema equivalent) que permetin l'accés a l'entorn de prova durant el període d'avaluació de les ofertes.

L'entorn de demostració haurà de reflectir, en la mesura del possible, les funcionalitats i configuracions disponibles a la solució proposada, tot garantint que l'accés es realitza en un entorn de prova o demostració que no contingui dades reals ni informació sensible.

Així mateix, l'entorn haurà de disposar d'un nivell suficient d'estabilitat i accessibilitat durant el període d'avaluació de les ofertes per permetre la correcta verificació de les funcionalitats proposades.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

5 Requeriments tècnics

5.1 Aplicació mòbil i funcionalitats

L'aplicació, desenvolupada mitjançant tecnologia orientada a dispositius mòbils nadiua (no com una aplicació web o webapp), ha de permetre, com a mínim:

- Accés obert als tràmits municipals a través del telèfon mòbil, disponible 24x7, que permeti la realització de gestions i la consulta del seu estat o seguiment bàsic.
- Possibilitat de descàrrega, de forma gratuïta, de l'aplicació a través de les principals plataformes de distribució d'aplicacions, App Store (Apple) i Google Play Store.
- Registre a través de correu i contrasenya (amb números i lletres i una longitud d'almenys 8 caràcters).
- Autenticació digital via Cl@ve pin i IdCat Mòbil.
- Configuració disponible en català i castellà, la solució haurà d'incloure un sistema de traducció automàtica a tots els idiomes.
- Horari d'assistència als usuaris en tramitació des de l'APP en modalitat 12x7, de 9h a 21h.
- La interfície de l'aplicació haurà d'utilitzar un llenguatge clar, senzill, entenedor i inclusiu, amb una redacció plana orientada al públic general, de manera que la ciutadania pugui comprendre fàcilment els continguts i els passos dels tràmits sense necessitat de coneixements tècnics previs.
- Gestió de tràmits, incloent amb caràcter enunciatiu, no limitatiu:
 - Gestió de tràmits generals, incloent: volant d'empadronament, instància genèrica; aportació de documentació a expedients existents, sol·licitud d'accés a la informació pública, sol·licitud de certificat de padró actual i històric, amb o sense autoliquidació, i presentació de queixes, suggeriments i propostes.
 - Tràmits en matèria de medi ambient, incloent: sol·licitud de bonificació de la taxa d'escombraries, inscripció al cens d'animals domèstics, amb o sense autoliquidació i amb lliurament de xapa o carnet, i sol·licitud de certificats de visita a la deixalleria.
 - Tràmits d'urbanisme i via pública, incloent: comunicació d'incidències a la via pública, sol·licitud d'ocupació de la via pública, comunicació prèvia d'obres menors amb autoliquidació, sol·licitud de duplicat de placa de gual, sol·licitud de certificat de compatibilitat urbanística i sol·licitud de certificats de legalitat urbanística, antiguitat o altres relacionats.
 - Tràmits vinculats a la Policia Local, incloent: sol·licitud de llicència per a la tinença de gossos potencialment perillosos, sol·licitud d'atestat o informe policial, amb o sense liquidació de taxa.
 - Tràmits en l'àmbit d'ensenyament, incloent: sol·licitud de beca per a la compra de llibres escolars, preinscripció a les escoles bressol municipals, avisos de recollida de l'escola bressol municipal, i matrícula a l'escola bressol municipal.
 - Tràmits de cultura: sol·licitud de participació cavalcada de Reis.
 - Tràmits de joventut: sol·licitud de participació a tallers i activitats per a joves.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 15 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Tributs, taxes i sancions: al·legacions, identificació de conductor, domiciliació bancària i domiciliació de tributs, certificats (tributari, cadastral, de béns, etc.), excepció IVTM, i bonificació IBI família nombrosa.
- Sol·licituds de Mobilitat: bonificació de zona blava per a 2a residència, bonificació de zona blava per a residents amb cotxe d'empresa, targeta d'aparcament, i sol·licitud aparcament zona verda o altres.
- Tràmits associats al cementiri municipal: canvi de titular interviu o mortis causa (cementiri), duplicat títol concessió funerària, comunicació prèvia instal·lació làpida.
- Amb caràcter transversal: inscripcions i vendes d'entrades, inscripcions a cursos/tallers/etc. i pagament preu públic, amb traçabilitat completa des del registre inicial fins a la validació final de la inscripció. Es podrà adjuntar documentació requerida en format .pdf o imatge.
- Acompanyament a l'usuari de manera proactiva durant la tramitació per garantir la finalització dels tràmits.
 - Tramitació integrada amb el Registre d'entrada de l'Ajuntament.
 - Accés a la consola al núvol per part del personal tècnic municipal per emetre comunicacions, avisos, presa de decisions i exportació de dades.
 - Capacitat d'enviar notificacions push, comunicacions d'incidències per categoria, i comunicacions de participació ciutadana, incloent enquestes, segmentades o per tots els usuaris.
 - Pagament de taxes/tributs/preus públics via TPV/passarel·la municipal.

5.2 Requisits d'integració i interoperabilitat

Es requereix que la solució permeti integrar-se amb:

- Amb el gestor d'expedients Genesys i3 de la empresa Audifilm.
- Els serveis de l'AOC, VÀlid, MUX3, Via Oberta. Possibilitat d'automatització de consultes a través de Via Oberta als tràmits on es requereix que l'usuari estigui al corrent de pagament a AEAT, per exemple.
- Passarel·la de pagament municipal TPV (Pagament immediat i presentació d'acusament de rebut a registre).
- L'agenda de la ciutat publicada al web municipal.

5.3 Garantia de custòdia, traçabilitat i recuperació de la informació

L'adjudicatària haurà de garantir l'emmagatzematge segur de la informació gestionada per la solució, així com la integritat, disponibilitat, traçabilitat i recuperabilitat de les dades i transaccions realitzades durant tota la vigència del contracte.

La solució haurà de disposar de mecanismes que permetin:

- Garantir la integritat de la informació i evitar la pèrdua o alteració no autoritzada de dades.



Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 16 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Registrar i conservar les traces, evidències i logs associats a les operacions efectuades per les persones usuàries i pel personal administrador, incloent, com a mínim, accessos, autenticacions, inici i finalització de tràmits.
- Permetre la consulta i recuperació d'aquestes evidències en cas d'incidència, auditoria, reclamació o necessitat de verificació per part de l'Ajuntament.
- Disposar de mecanismes de còpia de seguretat i recuperació davant incidències, garantint la continuïtat del servei i la restauració de la informació en cas de fallada tècnica o pèrdua de dades.
- Garantir que les operacions de pagament i les transaccions associades disposin de mecanismes de traçabilitat suficients per permetre la verificació posterior de les actuacions realitzades.

L'adjudicatària haurà d'aplicar aquestes mesures d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades, administració electrònica i seguretat de la informació, així com amb els principis establerts a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), tal i com es detalla a l'apartat 4.4.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 17 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



6 Bossa d'hores

Adicionalment als serveis definits en els apartats anteriors, les licitadores podran ofertar una bossa d'hores associades a tasques de desenvolupament ad hoc de funcionalitats addicionals, nous tràmits que l'Ajuntament pugui requerir durant el transcurs del contracte.

Aquesta bossa d'hores haurà de permetre abordar, entre d'altres, el desenvolupament de nous tràmits, adaptacions de tràmits existents, millores funcionals de l'aplicació mòbil o de la consola de gestió, ajustos en els fluxos de tramitació, incorporació de nous camps o validacions, generació de noves comunicacions o notificacions, així com petites integracions o adaptacions derivades de canvis organitzatius, normatius o operatius.

El contracte pressuposta una bossa de 10 hores anuals. En cas que no es consumeixin les hores anuals requerides, aquestes s'acumularan fins a la finalització del contracte.

En cas de consum de les hores, les licitadores hauran de presentar un informe en què es detallin les hores de la bossa emprades en cadascuna de les peticions efectuades per l'Ajuntament.

Els serveis associats a la bossa d'hores s'hauran de prestar, com a mínim, d'acord amb els nivells de servei o SLA definits.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 18 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



7 Dimensionament

Les taules a continuació detallen el dimensionament mínim requerit:

| Elements | Unitats |
|--|---------|
| Subscripció de la plataforma | 1 |
| Bossa de 10 hores per desenvolupaments | 1 |

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 19 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



8 Termini de posada en marxa del servei

El termini d'implantació dels serveis contemplats en la present contractació ha de ser com a màxim de 30 dies naturals a comptar a partir de la data de signatura del contracte.

Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 20 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

9 Pla de qualitat

L'adjudicatària presentarà en el pla de qualitat la metodologia que serà d'aplicació per a garantir el compliment dels SLA requerits, que a tots els efectes es consideraran compromisos de qualitat.

A continuació es detallen els SLA requerits:

| Paràmetre | SLA requerit | Penalització a aplicar en cas d'incompliment |
|--|--|--|
| Termini d'implantació | | |
| Termini màxim d'implantació | Igual o inferior a 30 dies naturals | 1% de la quota trimestral total per cada dia natural de desviació |
| Resolució de consultes | | |
| Resolució de consultes i sol·licituds. | Igual o inferior a 16 hores laborables | 0,5% de la quota trimestral total per cada hora laborable de desviació |
| Resolució d'incidències | | |
| Resolució d'incidències lleus. | Igual o inferior a 16 hores laborables | 0,5% de la quota trimestral total per cada 4 hora de desviació |
| Resolució d'incidències greus. | Igual o inferior a 8 hores laborables | 1% de la quota trimestral total per cada hora de desviació |
| Resolució d'incidències molt greus. | Igual o inferior a 4 hores | 2% de la quota trimestral total per cada hora de desviació |

Els SLA anteriors contempnen els següents tipus d'incidències:

- Incidència molt greu
 - Caiguda general del servei que impedeix l'operativa de l'APP o de la consola al núvol, o de la seva integració amb sistemes externs.
 - Impossibilitat general de realitzar tràmits (accés, identificació/signatura, registre, enviament) o indisponibilitat total del servei.
- Incidència greu
 - Funcionament degradat de l'APP o de la consola que afecta de manera significativa l'operativa (p. ex. errors recurrents en tràmits, fallades de notificacions/comunicacions, degradació severa de rendiment).
 - Incidències d'integració amb el gestor d'expedients o serveis de tercers que impedeixen el flux normal de tramitació en un percentatge rellevant de casos.
- Incidència lleu



Codi Segur de Verificació:
37c0c4b7-811a-43c3-886b-8979a44cf8a9
Origen: Ciutadà
Identificador document: 2370621
Data d'impressió: 30/06/2026 15:02:26
Pàgina 21 de 21

SIGNATURES
1.- LIDIA COTS MUELA (TCAT), 30/06/2026 14:31
2.- MIGUEL RAMIREZ JIMENEZ (TCAT), 30/06/2026 14:50



- Qualsevol incidència no inclosa en els casos anteriors (errors puntuals, incidències menors de contingut/configuració, consultes d'ús, ajustos no crítics).

A la data de la signatura electrònica.

Equip tècnic d'administració electrònica (ETAE) de l'Ajuntament de Sant Joan Despí

En representació:

La tècnica de Govern Obert, Transparència i Participació, Lydia Cots Muela

El Cap del departament de Sistemes d'Informació, Miguel Ramírez Jiménez