

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN NOVES TECNOLOGIES	EXPEDIENT 1403-000085-2026
Codi Segur de Verificació: 2538618a-28cd-475d-adbd-5f2666c82530 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_29702401 Data d'impressió: 27/10/2026 14:06:48 Pàgina 1 de 11		SIGNATURES 1.- Xavier Pera Albà (TCAT), 21/10/2026 11:59



**AJUNTAMENT
d'Olèrdola**

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olèrdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUBSCRIPCIÓ, IMPLANTACIÓ, MANTENIMENT I SUPORT D'UNA APLICACIÓ MÒBIL I WEB DE TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA MUNICIPAL EN MODALITAT SaaS

1. Introducció
2. Objecte i abast del contracte
3. Situació actual
4. Requeriments generals
 - 4.1 Model d'implantació i transició
 - 4.2 Model d'operació i manteniment
 - 4.3 Model de devolució
 - 4.4 Legalitat vigent, protecció de dades i seguretat de la informació
 - 4.5 Titularitat, disponibilitat i ús de la informació
 - 4.6 Entorn de demostració
 - 4.7 Entorn de proves (test)
5. Requeriments tècnics
 - 5.1 Aplicació mòbil i funcionalitats comunes
 - 5.2 Versió web
 - 5.3 Tràmits
 - 5.4 Consola de gestió municipal
 - 5.5 Integració i interoperabilitat
 - 5.6 Custòdia, traçabilitat i recuperació de la informació
 - 5.7 Base de dades exclusiva
6. Bossa d'hores
7. Dimensionament
8. Termini de posada en marxa
9. Nivells de servei (SLA) i pla de qualitat

1. Introducció

Aquest Plec de prescripcions tècniques (PPT) conté les especificacions i els requeriments tècnics de l'Ajuntament d'Olèrdola (en endavant, l'Ajuntament) per a la contractació del servei d'una plataforma de tramitació electrònica accessible a la ciutadania mitjançant una aplicació mòbil i una versió web, destinada a la tramitació de gestions municipals i a la simplificació dels tràmits administratius en modalitat SaaS.

Les prescripcions inclouen una descripció de la situació actual, els requeriments generals del servei i els requeriments tècnics específics. Les referències a sistemes o productes existents a l'Ajuntament ho són únicament als efectes de definir les integracions necessàries; en la resta de casos, qualsevol referència a una tecnologia, norma o especificació s'entendrà acompanyada de l'expressió «o equivalent» (art. 126 LCSP).

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN NOVES TECNOLOGIES	EXPEDIENT 1403-000085-2026
Codi Segur de Verificació: 2538618a-28cd-475d-adbd-5f2666c82530 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_29702401 Data d'impressió: 27/10/2026 14:06:48 Pàgina 2 de 11		SIGNATURES 1.- Xavier Pera Albà (TCAT), 21/10/2026 11:59



**AJUNTAMENT
d'Olerdola**

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

2. Objecte i abast del contracte

2.1 Objecte

L'objecte del contracte és el servei de subscripció d'una plataforma de tramitació electrònica municipal en modalitat SaaS, que comprèn una aplicació mòbil nativa (iOS i Android), una versió web, per facilitar la tramitació electrònica de tràmits municipals les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, amb identificació i signatura electrònica, pagament, notificacions i comunicacions, amb possibilitat de ser integrada amb el gestor d'expedients i el registre d'entrada municipals i amb els serveis de l'AOC, sense limitació d'ús ni de nombre de persones usuàries, juntament amb els serveis d'implantació, suport, manteniment i evolució.

Els objectius del contracte són:

- Facilitar la realització de tràmits municipals des del telèfon mòbil i des de l'ordinador, mitjançant un canal simple i guiat, accessible a tota la ciutadania.
- Possibilitat d'integrar la tramitació amb els sistemes municipals (gestor d'expedients, registre d'entrada i pagaments mitjançant TPV virtual) i amb els serveis de l'AOC, de manera que les sol·licituds s'incorporin directament al registre d'entrada i/o als expedients.
- Disposar d'un canal de comunicació directa amb la ciutadania (avisos, notificacions push, enquestes i participació).
- Reduir les càrregues administratives i els desplaçaments a les oficines municipals, especialment des dels diferents nuclis del municipi.

2.2 Abast

L'abast del contracte comprèn:

- La subscripció i el dret d'ús de l'aplicació mòbil, de la versió web, amb allotjament, operació i disponibilitat a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Una base de dades exclusiva per a l'Ajuntament d'Olerdola, allotjada en l'entorn del contractista
- La implantació: configuració, personalització amb la imatge municipal, parametrització dels tràmits, integracions, entorn de proves, publicació a les botigues d'aplicacions i posada en producció.
- El manteniment preventiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu, incloses les actualitzacions necessàries per mantenir la compatibilitat amb les noves versions dels sistemes operatius i navegadors i amb els requisits de les botigues d'aplicacions.
- El suport a l'Ajuntament i l'assistència a la ciutadania usuària.
- Una bossa de 30 hores anuals de configuració de nous tràmits, desenvolupament i assistència, més les hores addicionals ofertes.
- La formació del personal municipal i el pla de devolució en finalitzar el contracte.

La solució no pot incloure publicitat ni anuncis de cap mena, ni utilitzar les dades de les persones usuàries per a finalitats comercials.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN NOVES TECNOLOGIES	EXPEDIENT 1403-000085-2026
Codi Segur de Verificació: 2538618a-28cd-475d-adbd-5f2666c82530 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_29702401 Data d'impressió: 27/10/2026 14:06:48 Pàgina 3 de 11	SIGNATURES 1.- Xavier Pera Albà (TCAT), 21/10/2026 11:59	



**AJUNTAMENT
d'Olèrdola**

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olèrdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

3. Situació actual

L'Ajuntament disposa de canals de tramitació basats principalment en la seu electrònica web, proporcionada a través dels serveis de l'AOC, i en l'atenció presencial.

El desembre de 2025 l'Ajuntament va adjudicar, mitjançant contracte menor (expedient X2025002716), la implementació per un any d'una aplicació mòbil de tramitació integrada amb el gestor d'expedients i la passarel·la de pagament, com a prova pilot. La valoració del canal mòbil ha estat positiva, i per aquest motiu es licita la seva continuïtat, ampliada amb una versió web i una base de dades exclusiva per a l'Ajuntament d'Olèrdola, allotjada en l'entorn del contractista. Aquest contracte finalitza a mitjans de desembre de 2026.

Els sistemes municipals amb els quals s'ha de poder integrar la solució són:

- Gestor d'expedients municipal: solució de l'empresa Audifilm.
- Serveis de l'AOC: identificació i signatura (VÀlid), notificacions electròniques (e-NOTUM), interoperabilitat (Via Oberta) i registre unificat (MUX), o els que els substitueixin.
- Passarel·la de pagament o TPV virtual municipal.
- Web municipal (agenda i informació d'interès).

Transició: si l'empresa adjudicatària és diferent de l'actual prestadora, l'Ajuntament li facilitarà la informació de configuració disponible (catàleg de tràmits, formularis, textos i paràmetres) obtinguda en la devolució del contracte vigent. L'empresa adjudicatària haurà de planificar la implantació de manera que la ciutadania disposi del canal mòbil sense interrupcions rellevants i haurà d'informar les persones usuàries del canvi d'aplicació, si escau.

4. Requeriments generals

4.1 Model d'implantació i transició

L'empresa adjudicatària durà a terme la implantació completa de la solució en modalitat «claus en mà», sense requerir una dedicació significativa del personal municipal més enllà de les funcions de supervisió i validació. La implantació inclou la configuració inicial de la plataforma, la personalització amb la imatge municipal, la parametrització dels tràmits, la integració amb els sistemes municipals, l'activació de l'entorn de proves, la publicació a App Store i Google Play, la posada en producció i la formació i el suport inicial del personal municipal.

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

- Diagrama de Gantt amb les tasques, fases, dependències i durada estimada (sense indicar el termini de posada en marxa ofert en el criteri A.3).
- Equip de projecte i persones responsables.
- Pla de proves funcionals i d'integració i criteris d'acceptació.
- Pla de posada en producció i de transició que minimitzi l'impacte en el servei i en la ciutadania.

Aquest pla formarà part de la memòria tècnica que les empreses licitadores hauran de presentar en el marc de la licitació, d'acord amb el que estableix el PCAP.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN NOVES TECNOLOGIES	EXPEDIENT 1403-000085-2026
Codi Segur de Verificació: 2538618a-28cd-475d-adbd-5f2666c82530 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_29702401 Data d'impressió: 27/10/2026 14:06:48 Pàgina 4 de 11		SIGNATURES 1.- Xavier Pera Albà (TCAT), 21/10/2026 11:59



**AJUNTAMENT
d'Olèrdola**

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olèrdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

Es farà una reunió d'inici (kick-off) en un termini màxim d'una setmana des de la formalització. En finalitzar la implantació, l'empresa lliurarà la documentació del projecte (configuració de la consola, tràmits parametritzats, integracions realitzades i guies bàsiques d'ús i administració), que s'haurà d'actualitzar sempre que hi hagi canvis rellevants.

4.2 Model d'operació i manteniment

Totes les despeses derivades de l'operació, l'allotjament, el manteniment i el suport estan incloses en el preu de la subscripció.

4.2.1 Model d'atenció i coordinació. L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del contracte, que serà l'interlocutora amb la persona responsable municipal. Es faran reunions de seguiment periòdiques (presencials o per videoconferència) a petició de l'Ajuntament, amb l'assistència obligatòria de la persona responsable de l'empresa. L'atenció a l'Ajuntament es prestarà com a mínim els dies laborables de 9 a 17 hores, per telèfon, correu electrònic i web. Les peticions i els canvis només els podran sol·licitar les persones interlocutores autoritzades per l'Ajuntament.

4.2.2 Eina de gestió d'incidències (ticketing). Durant l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'implementar i posar a disposició de l'Ajuntament una eina accessible via web per registrar i fer el seguiment de les incidències i peticions, que permeti consultar-ne l'estat en qualsevol moment. Aquesta eina no serà exigible en el moment de la implantació inicial.

4.2.3 Assistència a la ciutadania. L'empresa prestarà assistència a les persones usuàries de l'aplicació i de la versió web en la realització de tràmits, com a mínim de 9 a 21 hores, els 7 dies de la setmana, a través de canals integrats (xat, correu o equivalent), en català i castellà.

4.2.4 Manteniment preventiu. L'empresa haurà de detectar de manera anticipada possibles errors o disfuncions per evitar incidències. Les actuacions que puguin comportar una interrupció del servei s'hauran de planificar amb l'Ajuntament, que determinarà la franja horària de menor afectació, i s'informarà les persones usuàries.

4.2.5 Manteniment correctiu. L'empresa haurà d'analitzar, diagnosticar i resoldre totes les incidències, errors o mals funcionaments de la solució o dels serveis associats, encara que no comportin una indisponibilitat total, d'acord amb els nivells de servei de l'apartat 9, garantint la gestió segura de les dades afectades.

4.2.6 Manteniment adaptatiu i evolutiu. L'empresa haurà de:

- Mantenir l'aplicació compatible amb les versions vigents dels sistemes operatius iOS i Android i amb els requisits de publicació de les botigues d'aplicacions, i la versió web compatible amb les versions vigents dels navegadors principals.
- Incorporar sense cost addicional les actualitzacions i millores generals de la plataforma que es despleguin durant el contracte.
- Informar l'Ajuntament de noves funcionalitats, tràmits i integracions d'interès per a l'àmbit local.
- Adaptar la solució als canvis normatius que afectin els requisits generals de la plataforma (protecció de dades, accessibilitat, seguretat, administració electrònica).

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN NOVES TECNOLOGIES	EXPEDIENT 1403-000085-2026
Codi Segur de Verificació: 2538618a-28cd-475d-adbd-5f2666c82530 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_29702401 Data d'impressió: 27/10/2026 14:06:48 Pàgina 5 de 11		SIGNATURES 1.- Xavier Pera Albà (TCAT), 21/10/2026 11:59



**AJUNTAMENT
d'Olerdola**

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

- Impartir formació continuada al personal municipal, amb una durada mínima de 2 hores anuals.

4.3 Model de devolució

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la reversibilitat del servei. En finalitzar el contracte, i en un termini màxim de 4 setmanes, haurà de lliurar com a mínim:

- L'exportació de la informació de configuració dels tràmits (formularis, camps, textos, fluxos i paràmetres), de la configuració, dels continguts publicats (comunicacions, avisos i enquestes) i de les dades associades, en formats estructurats, oberts i reutilitzables (CSV, JSON, XML o equivalents).
- La documentació tècnica i funcional actualitzada (integracions, configuració i guies d'administració).
- La relació d'incidències i canvis realitzats durant el servei.

L'empresa haurà de col·laborar de bona fe amb l'Ajuntament o amb la nova empresa prestadora durant la transició, i mantenir el servei operatiu fins a la posada en marxa de la nova solució si l'Ajuntament ho requereix dins del termini de garantia. El traspàs de dades es farà respectant els requisits de protecció de dades i de seguretat. Un cop validada la devolució, l'empresa suprimirà de manera segura qualsevol còpia de la informació, llevat de la que hagi de conservar per obligació legal, i ho certificarà per escrit.

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

La solució s'haurà d'ajustar a la normativa vigent i, en particular, a:

- Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 311/2022, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS): mesures corresponents a sistemes de categoria ALTA. L'empresa haurà d'acreditar abans de la formalització la certificació de conformitat del sistema amb l'ENS o que es troba en procés d'adequació, en els termes del PCAP, i comunicar qualsevol canvi que afecti la certificació.
- Reial decret 4/2010, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).
- Llei 39/2015, del procediment administratiu comú, i Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, així com el Reial decret 203/2021, en matèria d'actuació per mitjans electrònics.
- Reial decret 1112/2018, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic (norma UNE-EN 301549 o equivalent), aplicable tant a l'aplicació mòbil com a la versió web.
- Llei 1/1998, de política lingüística: la solució estarà disponible, com a mínim, en català.

L'empresa adjudicatària actuarà com a **encarregada del tractament** de les dades personals per compte de l'Ajuntament, en els termes de l'article 28 del RGPD i del PCAP. Haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació durant cinc anys des que en tingui coneixement (art. 133.2 LCSP) i, en particular:

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN NOVES TECNOLOGIES	EXPEDIENT 1403-000085-2026
Codi Segur de Verificació: 2538618a-28cd-475d-adbd-5f2666c82530 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_29702401 Data d'impressió: 27/10/2026 14:06:48 Pàgina 6 de 11		SIGNATURES 1.- Xavier Pera Albà (TCAT), 21/10/2026 11:59



**AJUNTAMENT
d'Olèrdola**

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olèrdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

- **Ubicació de les dades:** les dades s'allotjaran en servidors situats a l'Espai Econòmic Europeu, sense transferències internacionals, llevat d'autorització expressa de l'Ajuntament i amb compliment del RGPD.
- **Limitació d'ús:** no es podran utilitzar tècniques d'anàlisi, perfilat o eines d'intel·ligència artificial sobre les dades més enllà del necessari per prestar el servei, llevat d'autorització expressa de l'Ajuntament, amb informe previ del seu delegat de protecció de dades.
- **Mesures de seguretat:** xifratge de les dades en trànsit i en repòs, autenticació segura amb doble factor per a l'accés a la consola de gestió, control d'accessos, registre d'accessos i auditoria d'activitat.
- **Personal:** el personal de l'empresa que intervingui en l'execució haurà de tenir formació en protecció de dades i seguretat. L'empresa designarà una persona responsable de seguretat i comunicarà les dades de contacte del seu delegat de protecció de dades.
- **Incidents:** qualsevol incident de seguretat que afecti dades personals s'haurà de notificar a l'Ajuntament en un termini màxim de 24 hores des que se'n tingui coneixement.

Abans de l'inici del tractament de dades personals per compte de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària haurà de formalitzar amb l'Ajuntament l'acord d'encàrrec del tractament corresponent, que concretarà les condicions i les mesures aplicables al servei, d'acord amb l'article 28 del RGPD i amb les obligacions establertes en aquesta clàusula.

4.5 Titularitat, disponibilitat i ús de la informació

Tota la informació, dades, documents, registres, configuracions, continguts i metadades gestionats o generats en l'execució del contracte, són de titularitat exclusiva de l'Ajuntament. L'empresa no adquireix cap dret sobre aquesta informació i no la podrà utilitzar per a finalitats diferents de l'execució del contracte, incloent-hi expressament l'anàlisi massiva, l'entrenament de models, la mineria de dades o l'explotació comercial. L'Ajuntament podrà accedir en qualsevol moment a la informació i obtenir-ne exportacions en formats estructurats i reutilitzables, sense dependència tecnològica de l'empresa, i aquesta no podrà retenir la informació per causes tècniques, econòmiques o contractuals.

4.6 Entorn de demostració

Per facilitar la valoració del criteri B.1, les empreses licitadores hauran d'incloure a la memòria tècnica l'enllaç i les credencials d'accés a un entorn de demostració de l'aplicació proposada, i de la consola de gestió. L'entorn haurà de reflectir, en la mesura possible, les funcionalitats de la solució proposada, no podrà contenir dades personals reals i haurà d'estar operatiu i ser estable des de la data final de presentació d'ofertes fins a la finalització de la valoració. Es podrà facilitar l'accés a l'aplicació mitjançant versions de prova distribuïdes per les plataformes oficials (TestFlight, Google Play proves internes o equivalents) o mitjançant una aplicació genèrica de demostració.

4.7 Entorn de proves (test)

L'adjudicatari s'obliga a posar a disposició de l'Ajuntament, des de l'inici de l'execució del contracte, un entorn o "banc" de proves amb la mateixa estètica i funcionalitat que l'entorn de treball real de l'Ajuntament. Aquest entorn de proves haurà de permetre observar i avaluar permanentment totes les funcionalitats i novetats relatives a la plataforma abans de ser

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN NOVES TECNOLOGIES	EXPEDIENT 1403-000085-2026
Codi Segur de Verificació: 2538618a-28cd-475d-adbd-5f2666c82530 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_29702401 Data d'impressió: 27/10/2026 14:06:48 Pàgina 7 de 11	SIGNATURES 1.- Xavier Pera Albà (TCAT), 21/10/2026 11:59	



**AJUNTAMENT
d'Olerdola**

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

implementades a l'entorn de treball real. Aquesta plataforma haurà de ser una eina de treball que permeti observar l'eventual efectivitat de l'entorn de treball en relació al compliment de totes les obligacions d'implantació i manteniment descrites en el contracte i els plecs de clàusules corresponents.

5. Requeriments tècnics

Tots els requeriments d'aquest apartat tenen el caràcter de mínims. Les ofertes que no els compleixin seran excloses.

5.1 Aplicació mòbil i funcionalitats comunes

L'aplicació haurà de ser nativa per a dispositius mòbils (o desenvolupada amb tecnologies multiplataforma que generin aplicacions instal·lables i publicades a les botigues oficials, no una aplicació web o webapp) i haurà de permetre, com a mínim:

- Descàrrega gratuïta des d'App Store i Google Play, compatible amb les versions de iOS i Android amb suport vigent del fabricant.
- Accés a la tramitació disponible 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.
- Registre de persones usuàries amb correu electrònic i contrasenya segura (mínim 8 caràcters alfanumèrics).
- Identificació i signatura electrònica mitjançant idCAT Mòbil i Cl@ve, a través dels serveis de l'AOC.
- Interfície en català i castellà, amb traducció automàtica dels continguts als principals idiomes presents al municipi.
- Llenguatge clar, planer i inclusiu, comprensible sense coneixements tècnics previs, i disseny accessible d'acord amb el RD 1112/2018.
- Acompanyament guiat durant la tramitació, amb validació de dades i ajuda contextual per afavorir que els tràmits es compleixin.
- Aportació de documentació en format PDF o imatge, inclosa la captura amb la càmera del dispositiu.
- Pagament de taxes, tributs i preus públics mitjançant la passarel·la de pagament o TPV virtual municipal.
- Recepció de notificacions push i de comunicacions i avisos de l'Ajuntament.
- Participació ciutadana: enquestes i consultes, amb visualització de resultats.
- Consulta de l'agenda d'activitats i informació d'interès municipal.

5.2 Versió web

La solució inclourà una versió web de la plataforma, accessible des dels navegadors principals d'ordinador i dispositius mòbils (disseny adaptable o responsive), sense necessitat d'instal·lar cap programari, que haurà de complir els requisits següents:

- Oferir el mateix catàleg de tràmits i la mateixa tramitació guiada que l'aplicació mòbil.

Codi Segur de Verificació:
2538618a-28cd-475d-adbd-5f2666c82530
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_29702401
Data d'impressió: 27/10/2026 14:06:48
Pàgina 8 de 11

SIGNATURES
1.- Xavier Pera Albà (TCAT), 21/10/2026 11:59



AJUNTAMENT
d'Olerdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olerdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

- Compartir amb l'aplicació mòbil el compte de la persona usuària, els tràmits en curs, l'històric i les notificacions, de manera que es pugui iniciar un tràmit en un canal i consultar-lo en l'altre.
- Identificació i signatura amb els mateixos sistemes que l'aplicació (idCAT Mòbil, Cl@ve i, si escau, certificat digital) i pagament a través de la passarel·la municipal.
- Complir els requisits d'accessibilitat del RD 1112/2018 i estar disponible, com a mínim, en català i castellà.
- Poder-se enllaçar des de la seu electrònica i el web municipal, amb la imatge corporativa de l'Ajuntament.

La versió web haurà d'estar disponible durant l'execució del contracte, però no serà exigible en el moment de la implantació inicial.

5.3 Tràmits

La solució haurà de permetre configurar i oferir, com a mínim, els tràmits següents, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu. El catàleg definitiu s'acordarà amb l'Ajuntament durant la implantació:

- **Tràmits generals:** instància genèrica; aportació de documentació a expedients existents; volant i certificat d'empadronament (actual i històric); sol·licitud d'accés a la informació pública; queixes, suggeriments i propostes.
- **Via pública i urbanisme:** comunicació d'incidències a la via pública; sol·licitud d'ocupació de la via pública; comunicació prèvia d'obres menors amb autoliquidació (la seva implementació i posada en servei es durà a terme durant l'execució del contracte, sense que sigui exigible la seva disponibilitat en el moment de la implantació inicial); gual (alta, baixa o duplicat de placa); certificats urbanístics.
- **Medi ambient i animals:** inscripció al cens d'animals de companyia; llicència de tinença de gossos potencialment perillosos; recollida de restes de poda; sol·licituds relacionades amb la deixalleria; bonificacions de la taxa d'escombraries.
- **Tributs:** domiciliació bancària; sol·licitud de bonificacions i exempcions (IBI, IVTM i altres); certificats tributaris.
- **Activitats, cultura, esports i joventut:** inscripcions a la trobada d'Olerdola, activitats, cursos, casals i tallers, i venda d'entrades, amb pagament del preu públic i traçabilitat completa des de la inscripció fins a la validació. Inscripció a proves selectives de l'Ajuntament

5.4 Consola de gestió municipal

La solució inclourà una consola web al núvol per al personal municipal, amb perfils i permisos diferenciats, que permeti com a mínim: gestionar el catàleg de tràmits (activar/desactivar i posar terminis); emetre comunicacions, avisos i notificacions push; crear enquestes i consultar-ne els resultats; consultar estadístiques d'ús.

5.5 Integració i interoperabilitat

La solució s'haurà d'integrar, com a mínim, amb:

Codi Segur de Verificació:
2538618a-28cd-475d-adbd-5f2666c82530
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_29702401
Data d'impressió: 27/10/2026 14:06:48
Pàgina 9 de 11

SIGNATURES
1.- Xavier Pera Albà (TCAT), 21/10/2026 11:59



AJUNTAMENT
d'Olèrdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olèrdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

- El gestor d'expedients i registre d'entrada municipal d'Audifilm, de manera que les sol·licituds presentades des de l'aplicació o la versió web quedin registrades i incorporades automàticament a l'expedient corresponent.
- Els serveis de l'AOC: VÀlid (identificació i signatura), MUX (registre unificat), e-NOTUM (notificacions electròniques) i Via Oberta (consultes d'interoperabilitat, com ara estar al corrent d'obligacions tributàries o de padró), o els que els substitueixin.
- El Padró de DIBA, per fer les consultes relatives a volant i certificats d'empadronament
- La passarel·la de pagament o TPV virtual municipal, amb pagament immediat i incorporació del rebut del TPV a l'expedient o al registre.
- L'agenda d'activitats publicada al web municipal.

Les integracions s'hauran de dur a terme mitjançant els serveis i les interfícies estàndard disponibles en cada sistema. Els treballs d'integració que corresponguin a l'adjudicatari, inclosos els desenvolupaments, les adaptacions i els connectors necessaris en la seva pròpia solució, així com els costos de llicències o connectors propis, estaran inclosos en el preu de la subscripció.

En el cas de la integració amb el gestor d'expedients i registre d'entrada municipal d'Audifilm, l'empresa adjudicatària d'aquest contracte haurà d'assumir els treballs d'integració que li corresponguin sobre la seva pròpia solució. Queden exclosos únicament els costos que Audifilm, com a proveïdor del gestor d'expedients municipal, pugui facturar directament a l'Ajuntament per les actuacions que hagi de realitzar en el seu propi sistema. Aquestes actuacions i els costos associats hauran de ser prèviament valorats i autoritzats per l'Ajuntament.

5.6 Custòdia, traçabilitat i recuperació de la informació

L'empresa haurà de garantir l'emmagatzematge segur de la informació i la integritat, disponibilitat, traçabilitat i recuperabilitat de les dades i transaccions durant tota la vigència del contracte. La solució disposarà de mecanismes per:

- Evitar la pèrdua o alteració no autoritzada de dades.
- Registrar i conservar les traces i evidències de les operacions (accessos, autenticacions, inici i finalització de tràmits i pagaments), i permetre'n la consulta i recuperació en cas d'incidència, auditoria o reclamació.
- Fer còpies de seguretat periòdiques i restaurar la informació en cas de fallada tècnica.
- Garantir la traçabilitat de les operacions de pagament per permetre'n la verificació posterior.

5.7 Base de dades exclusiva

La solució haurà de disposar d'una base de dades exclusiva per a l'Ajuntament d'Olèrdola, allotjada en l'entorn del contractista, que permeti l'accés i la gestió de la informació per part de l'Ajuntament.

L'Ajuntament haurà de disposar dels mecanismes d'accés i de les eines necessàries per realitzar directament consultes sobre les dades de la seva titularitat, sense haver de requerir al contractista



AJUNTAMENT
d'Olèrdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olèrdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

la realització de consultes ordinàries. Així mateix, haurà de poder exportar aquesta informació en formats estructurats i reutilitzables.

El contractista haurà de facilitar la documentació tècnica necessària per a la consulta i l'exportació de les dades i garantir que l'accés es realitzi amb les mesures de seguretat i els controls de permisos adequats, sense comprometre el funcionament ni la seguretat de la solució.

6. Bossa d'hores

El contracte inclou una bossa de **30 hores anuals** per a tasques a petició de l'Ajuntament: configuració de nous tràmits en el motor de tràmits de la plataforma, adaptacions de tràmits existents, millores funcionals de l'aplicació, de la versió web o de la consola, ajustos en els fluxos de tramitació, nous camps o validacions, noves comunicacions o notificacions, petites integracions o adaptacions derivades de canvis organitzatius, normatius o operatius, i assistència tècnica i acompanyament al personal municipal en la gestió de la plataforma. A aquestes hores s'hi afegiran, sense cost, les hores addicionals ofertes en el criteri A.2.

Per a cada petició, l'empresa presentarà una estimació d'hores que haurà de validar l'Ajuntament abans d'iniciar els treballs. Les hores no consumides en una anualitat s'acumularan fins a la finalització del contracte.

7. Dimensionament

Element	Unitats
Subscripció anual de la plataforma: aplicació mòbil iOS i Android, versió web, base de dades exclusiva i consola de gestió, sense límit de persones usuàries ni de tràmits	1
Bossa d'hores anuals de configuració, desenvolupament i assistència	30 hores

8. Termini de posada en marxa

El termini màxim per a la posada en marxa del servei, amb l'aplicació mòbil i la versió web publicades, els tràmits inicials i les integracions operatives, és de **30 dies naturals** a comptar des de la formalització del contracte, o el termini inferior ofert per l'empresa adjudicatària en el criteri A.3.

9. Nivells de servei (SLA) i pla de qualitat

L'empresa adjudicatària aplicarà una metodologia que garanteixi el compliment dels nivells de servei següents, que tenen el caràcter de compromisos de qualitat. Els temps es computen des de la comunicació de la incidència o petició per qualsevol dels canals previstos. Les hores laborables són les compreses entre les 9 i les 17 hores dels dies laborables.

Paràmetre	Nivell de servei exigít
Termini de posada en marxa	≤ 30 dies naturals (o termini ofert)
Resolució d'incidències lleus	≤ 16 hores laborables
Resolució d'incidències greus	≤ 8 hores laborables



AJUNTAMENT
d'Olèrdola

Avinguda de Catalunya, 12. 08734 Olèrdola - Barcelona
T. 93 890 35 02 - NIF: P-0814400-H
www.olerdola.cat - olerdola@olerdola.cat

Resolució d'incidències molt greus	≤ 4 hores (naturals)
Disponibilitat mensual del servei	≥ 99% (excloses les aturades planificades i comunicades)

Classificació de les incidències:

- **Molt greu:** caiguda general del servei que impedeix l'ús de l'aplicació, de la versió web o de la consola, o de la seva integració amb els sistemes externs; impossibilitat general de fer tràmits (accés, identificació o signatura, registre, pagament o enviament).
- **Greu:** funcionament degradat de la solució que afecta de manera significativa l'operativa (errors recurrents en tràmits, fallades de notificacions o comunicacions, degradació severa del rendiment); incidències d'integració amb el gestor d'expedients o amb serveis de tercers que impedeixen el flux normal de tramitació en un percentatge rellevant de casos.
- **Lleu:** qualsevol incidència no inclosa en els supòsits anteriors (errors puntuals, incidències menors de contingut o configuració, consultes d'ús, ajustos no crítics).

L'incompliment dels nivells de servei comportarà l'aplicació de les penalitats previstes al PCAP. **L'empresa lliurarà un informe semestral de seguiment del servei amb els indicadors d'ús de l'aplicació i de la versió web, les incidències i peticions ateses i el compliment dels nivells de servei.**

Olèrdola, a la data de la signatura electrònica.

Xavier Pera Albà
Tècnic Mig d'Administració General