Ajuntament de
Castelló d'Empúries
Pl. Joc de la Pilota, 1
17486 Castelló d'Empúries
T. 972 250 426
ajuntament@castello.cat
www.castello.cat
NIF P-1705200 B

ÀREA DE SERVEIS INTERNS
OMAC
AFV/adm

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. INTRODUCCIÓ

Aquest plec presenta els termes i condicions per les quals es regirà la prestació dels serveis de suport i assistència telemàtica d'atenció a la ciutadania per a realitzar tràmits publicats per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries en la seva web, i d'externalització de la centraleta telefònica de l'Ajuntament.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La finalitat del servei és l'assistència tècnica integral a l'administració electrònica. La prestació del servei consisteix en l'atenció, suport, resolució d'incidències i consultes a tots els tercers (ciutadania, empreses, autònoms i entitats) en l'ús dels serveis d'administració electrònica publicats per l'Ajuntament en la seva web o en diferents plataformes públiques, amb l'objectiu principal de facilitar a la ciutadania l'ajuda necessària per realitzar la tramitació per mitjans electrònics. Addicionalment, el contracte té per objecte el servei d'externalització de la centraleta telefònica de l'Ajuntament, consistent en l'atenció de les trucades entrants seguint els protocols definits per l'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà (OMAC), amb l'objectiu de garantir una atenció fluida i de qualitat i de potenciar l'atenció presencial a l'OMAC.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei objecte del contracte té per objectiu oferir un suport i assistència integral a tots els tercers que s'interrelacionen amb l'Ajuntament de Castelló d'Empúries (ciutadania, entitats, empreses, autònoms, etc) a través de les diferents plataformes electròniques, existents o futures, de l'Ajuntament.
El servei oferirà en una mateixa trucada informació sobre qualsevol tràmit, campanya o gestió, resoldrà dubtes i consultes d'ús de les plataformes electròniques municipals o d'altres administracions, orientarà i guiarà en qualsevol aspecte, revisarà i comprovarà la documentació requerida, acompanyarà la presentació de qualsevol tràmit fins que s'emeti el justificant corresponent i facilitarà una complerta assistència tècnica, que inclourà la connexió remota a l'equip del tercer en cas de ser necessari.

Les principals plataformes electròniques a les que el servei donarà assistència són:
- Web municipal.
- Seu electrònica.
- Oficina virtual tributària

Signatura 1 de 1 | ANNA DOMINGUEZ | 03/11/2026 | Tècnic OMAC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	ab825118e27d44f68c3b0cb5efcabbf9001	Data document: 03/11/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Govern Obert (dades obertes, transparència, participació, rendició de comptes).

SERVEI D'EXTERNALITZACIÓ DE LA CENTRALETA TELEFÒNICA

El servei d'externalització de la centraleta telefònica té per objecte l'atenció de totes les trucades entrants a l'Ajuntament de Castelló d'Empúries, seguint els protocols definits per l'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà (OMAC), amb l'objectiu de garantir una atenció fluida i de qualitat a la ciutadania. Quan una trucada requereixi assistència per a la realització d'un tràmit telemàtic, aquesta es desviarà directament al servei de suport i assistència telemàtica, sense necessitat que el tercer hagi de tornar a trucar.

Aquest servei es preveu com una mesura estratègica per potenciar l'atenció presencial a l'OMAC, permetent al personal municipal dedicar més temps i recursos a l'atenció directa a la ciutadania.

4. REQUISITS

En aquest apartat es detallen els requisits del servei. El número d'assistències previstes pel servei de suport i assistència telemàtica és de fins a 800 atencions anuals. S'entén per assistència una atenció iniciada i finalitzada, independent del número de trucades realitzades per donar resposta aquella atenció. Pel que fa al servei d'externalització de la centraleta telefònica, el volum estimat és de fins a 10.500 trucades anuals.

4.1 REQUISITS D'OBLIGAT COMPLIMENT

Amb caràcter general i d'obligat compliment, el servei haurà de conèixer en profunditat l'administració electrònica i tots els tràmits i procediments que l'Ajuntament té publicats o publiqui durant la vigència del contracte. Aquest coneixement inclourà, com a mínim, els sistemes d'identificació i signatura electròniques (certificats digitals, idCAT, Cl@ve i altres admesos), el registre electrònic, les notificacions electròniques, la Seu electrònica i les plataformes d'altres administracions públiques que utilitzi l'Ajuntament, així com el contingut, els requisits, la documentació exigida i les fases de cada procediment.

L'assistència no es limitarà a donar informació general, sinó que consistirà en l'acompanyament efectiu del tercer al llarg de tot el procediment: identificació del tràmit adequat, preparació i revisió de la documentació, emplenament dels formularis, signatura i presentació de la sol·licitud, obtenció del justificant de registre i, si escau, orientació sobre les actuacions posteriors (esmenes, requeriments, aportació de documentació i recepció de notificacions). L'adjudicatari haurà de mantenir aquest coneixement permanentment actualitzat i garantir la formació inicial i continuada del personal adscrit al servei; l'Ajuntament facilitarà la informació necessària sobre els procediments vigents i les seves modificacions.

Signatura 1 de 1
ANNA DOMINGUEZ | 03/11/2026 | Tècnic OMAC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació | ab825118e27d44f68c3b0cb5efcabbf9001 | Data document: 03/11/2026
Url de validació | https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades | Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

A més, són d'obligat compliment per a l'execució del servei els requisits específics següents:

R-GEN-001. Canals d'atenció: el servei de suport i assistència telemàtica es farà per canal telefònic, mitjançant una línia pròpia i diferenciada de la centraleta general, i addicionalment per correu electrònic si així ho desitja el tercer. El servei d'externalització de la centraleta telefònica atendrà les trucades entrants a través de la centraleta general de l'Ajuntament. L'Ajuntament fixarà els números d'atenció, trucades locals, i les adreces de correu a utilitzar; tots els canals seran proporcionats per l'adjudicatari sense cap tipus de cost addicional ni per l'Ajuntament ni per al tercer.

R-GEN-002. **Assistència integral a la gestió i tramitació:** el servei donarà una assistència integral en la tramitació, d'inici a fi, per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.

R-GEN-003. **Assistència tècnica:** el servei atendrà qualsevol incidència tècnica o derivada de la falta d'hàbit i/o coneixement del tercer per totes les plataformes electròniques de l'Ajuntament, existents o futures.

R-GEN-004. **Control d'auditoria:** el servei haurà de poder ser verificat i auditat, amb aquest objectiu es gravaran totes les trucades d'acord a la legalitat vigent, i només s'hi podrà accedir sota autorització expressa del autoritzats designats per l'Ajuntament. 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).

R-GEN-005. **Assistència remota:** 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.

R-GEN-006. **Horari del servei:** l'horari de servei serà de 8.00 a 20:00 h de dilluns a divendres (dies hàbils a Castelló d'Empúries)

R-GEN-007. **Indicadors i pla de qualitat de servei:** ha de ser mesurable per el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei, que haurà de tenir un valor mig mensual major a 4, i assegurant un temps d'espera mig mensual inferior a 2 minuts.

R-GEN-008. Protocols d'atenció de la centraleta telefònica: el servei d'externalització de la centraleta telefònica es prestarà seguint les directrius d'atenció definides per l'Oficina Municipal d'Atenció al Ciutadà (OMAC), garantint la derivació correcta de les trucades als departaments o serveis municipals corresponents. En el cas concret de trucades que requereixin assistència per a la realització de tràmits telemàtics, l'adjudicatari haurà de desviar-les directament i sense demora al servei de suport i assistència telemàtica, seguint el procediment que s'estableixi de comú acord amb l'Ajuntament.

Signatura 1 de 1
ANNA DOMINGUEZ | 03/11/2026 | Tècnic OMAC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	ab825118e27d44f68c3b0cb5efcabbf9001	Data document: 03/11/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

R-GEN-009. Informació d'atenció: el servei oferirà una atenció informativa i d'assessorament integral de qualsevol tema, gestió o tràmit administratiu a realitzar a través de les plataformes electròniques de l'Ajuntament o d'altres Administracions Públiques que faci servir l'Ajuntament, existents o futures.

R-GEN-010. Recursos personals i materials: L'adjudicatari destinarà al servei, com a mínim, els recursos personals i materials següents:

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Castelló d'Empúries. L'adjudicatari assignarà com a mínim els següents perfils:

- Direcció del projecte: serà la persona encarregada de coordinar-se amb l'Ajuntament i responsable de l'execució del projecte i gestió del seu equip.

- Persones gestores especialistes: seran les persones encarregades de l'execució operativa del servei. L'empresa adjudicatària assignarà com a mínim 2 persones a jornada complerta i 1 persona a mitja jornada, és a dir 2,5 persones gestores referents al projecte. Aquestes persones hauran de tenir formació i experiència acreditada en administració electrònica i un coneixement complet dels tràmits i procediments municipals, en els termes de l'apartat 4.1 d'aquest plec. Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.

R-GEN-011. Control de qualitat del servei: el servei inclourà un sistema de recollida del grau de satisfacció de cada atenció, sota l'administració i control de l'Ajuntament.

R-GEN-012. Pla de gestió i contingència de puntes de servei (overflows): el servei mai haurà de perdre trucades, caldrà definir un pla que permeti recollir i gestionar totes les necessitats del servei en moments punta sense perdre una trucada, també les que es rebin fora de l'horari del servei.

R-GEN-013. Informes de seguiment i millora: es generaran informes mensuals de la prestació del servei que donin informació detallada del conjunt de valors rellevants del servei, mensuals i de seguiment evolutiu. Serà important poder disposar de panells de control visuals per verificar i controlar el funcionament del servei en temps real.

R-GEN-014. Govern Obert i rendició de comptes: es facilitarà un sistema que permeti publicar la informació i indicadors del servei als portals de Govern Obert.

R-GEN-015. Idioma de prestació del servei: es farà com a mínim en català i castellà.

Signatura 1 de 1 | ANNA DOMINGUEZ | 03/11/2026 | Tècnic OMAC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació	ab825118e27d44f68c3b0cb5efcabbf9001	Data document: 03/11/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

4.2 REQUISITS JURÍDICS

La solució proposada haurà d'estar adaptada a la normativa vigent en matèria d'administració electrònica i, particularment, a:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, modificada per la Llei 20/2015, de 29 de juliol.
- Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, modificada per la Llei 18/2015, de 9 de juliol, i pel Reial decret llei 24/2021, de 2 de novembre.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

5. QUALITAT DEL SERVEI

5.1 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

S'estableixen els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Valor indicador de qualitat del servei: mesurarà per cada atenció la satisfacció amb valors de 0 a 5. La mitja del conjunt d'atencions de cada mes haurà de ser superior a 4 en valor mig.
- Valor indicador temps d'espera: en valor mig mensual no podrà superar els 2 minuts.

Per efectuar tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament de la corporació municipal d'eines TIC amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia. Les esmentades finestres de manteniment es trobaran, en general, fora de l'interval de 8:00 a 20:00 hores, excepte circumstàncies excepcionals així valorades.

Signatura 1 de 1 | ANNA DOMINGUEZ | 03/11/2026 | Tècnic OMAC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	ab825118e27d44f68c3b0cb5efcabbf9001	Data document: 03/11/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

L'empresa haurà d'establir al menys un procediment per a la comunicació d'incidències al seu Centre de Servei a l'Usuari, que podrà ser per via telefònica, correu electrònic, o a través d'un portal web.

Caldrà que l'adjudicatari designi un responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències amb l'objectiu de fer el seguiment de les incidències que es reportin indicant el seu nom, càrrec, telèfon de contacte, i e-mail.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui per via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual como de tipus informàtic.

5.2 PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS SLA

Donada la criticitat del servei es qualificaran els incompliments de servei indicats a l'apartat 5.1 Acords de nivell de servei, de la següent forma:

Valor indicador de qualitat del servei (>=4/5)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	Grau
De >=3 a <4	Lleu
De >=2 a <3	Greu
De >=1 a <2	Molt greu
< 1	Molt greu

Valor indicador temps d'espera (<=2 minuts)

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	Grau
De >=3 a <4	Lleu
De >=4 a <5	Lleu
De >=5 a <6	Lleu
De >=6 a <7	Greu
De >=7 a <8	Greu
De >=8 a <9	Greu
De >=9 a <10	Molt greu
De >=10 a <15	Molt greu
> 15	Molt greu

Signatura 1 de 1
ANNA DOMINGUEZ
03/11/2026
Tècnic OMAC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació | ab825118e27d44f68c3b0cb5efcabbf9001 | Data document: 03/11/2026
Url de validació | https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades | Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Tanmateix superar 3 incompliments dels SLA suposarà una falta molt greu

5.3 CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ

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

L'empresa adjudicatària es comprometrà 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 concedeixin 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 evitat qualsevol tipus d'amenaces 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 la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) 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).

6. METODOLOGIA

L'Ajuntament de Castelló d'Empúries podrà proposar canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el projecte si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen.

7. LLOC

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

8. PROPIETAT DE LES DADES

Les dades tractades amb aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Castelló d'Empúries.

Signatura 1 de 1
ANNA DOMINGUEZ
03/11/2026
Tècnic OMAC

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web
Codi Segur de Validació | ab825118e27d44f68c3b0cb5efcabbf9001 | Data document: 03/11/2026
Url de validació | https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp
Metadades | Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

9. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada inicial de 2 anys, comptats a partir del dia de la signatura del contracte. El contracte podrà ser objecte de dues pròrrogues d'1 any cadascuna, essent la durada màxima total del contracte, incloses les pròrrogues, de 4 anys.

Signatura 1 de 1			
ANNA DOMINGUEZ	03/11/2026	Tècnic OMAC	

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	ab825118e27d44f68c3b0cb5efcabbf9001	Data document: 03/11/2026
Url de validació	https://valida.castello.cat/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	