

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 1 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



**Ajuntament
de Santpedor**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMA GWIDO, PER LA GESTIÓ DE L'ESCOLA MUNICIPAL DE MÚSICA DE SANTPEDOR.

Exp.- X2026000740

1. CONDICIONS GENERALS

1.1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de manteniment, suport i assistència associats al programari GWIDO que es fa servir per la gestió integral de l'Escola de Música Municipal de Santpedor. El servei també inclou l'actualització a noves versions, adaptació als canvis legals que es puguin produir durant tota la vigència del contracte i la implementació de noves funcionalitats. El programari de gestió integral es prestarà en modalitat SaaS (software as a Service).

L'escola de música municipal de l'Ajuntament de Santpedor actualment utilitza el programa GWIDO per la seva gestió integral. L'Ajuntament creu convenient a nivell tecnològic continuar utilitzant aquesta solució, ja que s'adeqüen a les necessitats actuals en matèria de gestió que requereix l'escola municipal de música. En aquest sentit, al marge de la correcta prestació de funcionalitats que s'ofereixen actualment, la tecnologia que suporta aquest programari no requereix d'una actualització substancial que aconselli un canvi tecnològic; per tot l'anterior, no es planteja cap solució tecnològica alternativa, atenent al fet que el canvi a una solució diferent a l'actual suposaria un cost econòmic i d'implantació innecessari i ineficient que afegiria complexitat en el tractament de les dades de l'escola.

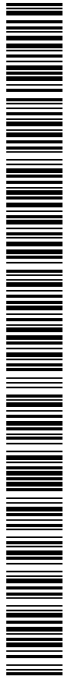
L'empresa GWIDO RAILWAY, SL és la propietària única i titular de tots els drets del software denominat comercialment "Gwido", tenint tots els drets reservats i protegits; per tant, només el titular determina qui utilitza, distribueix o modifica l'eina informàtica.

Per tot l'anterior, GWIDO RAILWAY, SL és la única empresa autoritzada i homologada expressament per poder realitzar la comercialització, distribució i per a prestar el servei de suport i manteniment de l'eina "Gwido".

L'objecte del contracte també inclou els següents serveis:

- Accés a l'eina via web des de qualsevol dispositiu amb GNU/Linux, OSX, Windows, iOS o Android.
- El conjunt de funcionalitats de l'eina descrites en els presents Plecs de Prescripcions tècniques (PPT).
- Suport i assessorament tècnic en quant a consultes, incidències i actualitzacions de programari, d'acord amb els requisits i característiques tècniques establertes en el present PPT. El servei de suport haurà de prestar-se com a mínim els dies laborables de 8 a 15 h (telefònic i per correu electrònic) amb l'habilitació d'un canal telefònic per avaries o consultes greus, quan la comunicació inicial de

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat
f t i n



la incidència es produeixi entre les 09:00 i les 20:00 hores.

- L'allotjament i l'accés en servidor dedicat al núvol a les solucions de la plataforma, i mantenir disponibles els diferents serveis que dona la plataforma als usuaris i usuàries de la mateixa ininterrompudament, alhora que conservar la integritat i seguretat de la informació que allotgen; és a dir, la totalitat del contingut que compon la plataforma.
- La gestió del canvi i migració de totes les dades obrants en el programari en cas de ser requerida a la finalització del contracte, d'acord amb proposta consensuada de gestió.

Per tant, es tracta d'un contracte mixt de serveis i subministraments, essent la prestació principal la de serveis, degut a que els serveis suposen un major import en el contracte perquè es tracta d'un servei al núvol i pràcticament la majoria de requeriments del contracte van associats al servei.

1.2. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de 2 anys amb i es preveu la possibilitat de pròrroga per 2 anys més, d'any en any, sense que la durada total del contracte pugui superar el termini màxim de 4 anys, pròrrogues incloses. Aquesta durada es concreta tenint en compte la naturalesa de les prestacions, les característiques del seu finançament i la necessitats de sotmetre'n la realització periòdicament a concurrència (art. 29 LCSP).

1.3. TERMINIS D'EXECUCIÓ DE LA INSTAL·LACIÓ

La renovació del programari ha de ser efectiva el dia 19 de maig de 2026, corresponent a la data de finalització del contracte actualment vigent recollit a l'expedient X2021003286.

1.4. DOCUMENTS A APORTAR

El licitador haurà d'aportar dins la seva proposta la següent documentació:

- Oferta econòmica, que no podrà sobrepassar el pressupost base de licitació.
- Tota la informació complementària que el licitador consideri oportú presentar per a la millor comprensió de la seva oferta.

1.5. PRESENTACIÓ DE VARIANTS

No s'admetran variants.

1.6. REQUISITS DEL CONTRACTISTA

En relació a la solvència econòmica i financera, d'acord amb la previsió de l'article 87.1.a) LCSP, el volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de l'empresari i de presentació de les ofertes ha de tenir un valor igual o superior a 2.700,00€

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 3 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



El compliment d'aquest requisit s'acreditarà mitjançant la inscripció del volum anual de negocis al Registre Electrònic d'Empreses Licitadores a Catalunya (RELI) o al Registre Oficial de Licitadors i Empreses Classificades (ROLECE) o, si no fos possible, mitjançant l'aportació dels comptes anuals del licitador corresponents a l'últim exercici tancat i dipositats al Registre Mercantil o oficial que correspongui, sempre que hagi vençut el termini de presentació i estiguin dipositats; si no ho estiguessin, caldrà presentar-los acompanyats de la certificació de la seva aprovació per part de l'òrgan d'administració competent. Els empresaris individuals no inscrits al Registre Mercantil hauran de presentar els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil

En quant a la solvència tècnica professional, els licitadors hauran de justificar disposar de:

- Certificat de seguretat de l' Esquema Nacional de Seguretat (ENS), nivell mig, que garanteix que el licitador disposar d'un sistema gestionat amb mesures i controls que assegurin la protecció dels sistemes d'informació envers amenaces i incidències internes i externes.

2. CONDICIONS TÈCNIQUES

2.1. MÒDULS I FUNCIONALITATS

El programa haurà d'estar configurat com a mínim pels mòduls que es relacionen a continuació, amb l'objectiu de prestar les funcionalitats mínimes que s'indiquen:

- Eina de treball i comunicació per a tota la comunitat educativa, on cada usuari ha de disposar d'un compte i una contrasenya per accedir al sistema, amb unes funcions i permisos diferents segons el rol (gestor, professor, alumne, etc.).
- Interfície clara i amable, amb un disseny simple, intuïtiu i àgil amb dreceres per les funcions més habituals.
- Accés via web des de qualsevol dispositiu, sent una aplicació basada en tecnologia web, on l'únic requeriment tècnic és un navegador amb connexió a Internet i es pot accedir al sistema des de qualsevol dispositiu amb GNU/Linux, OSX, Windows, iOS o Android.
- Gestió completa d'alumnat, grups i professorat, amb formularis per gestionar les dades personals, familiars, acadèmiques, bancàries, laborals i característiques particulars de l'alumnat mitjançant l'ús de categories personalitzables.
- Pla d'estudis configurable, permetent reflectir l'oferta educativa del centre mitjançant la definició de programes i assignatures específics, i crear grups il·limitats de cada assignatura. A més, cada assignatura ha de poder ser impartida per un o diversos professors i s'han de desar les dades històriques d'antics plans d'estudis. També s'han de poder establir preus per programes (paquets d'assignatures), per cada tipus d'assignatura i combinar les dues modalitats de preus. A banda dels cursos acadèmics de llarga durada, s'han de poder definir cursos o tallers de curta durada. L'alumnat ha de poder

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat
f t i n

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 4 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



- estar matriculat simultàniament al curs acadèmic i a un o diversos tallers.
- Cercadors d'alumnes, grups, professors, podent-se fer cerques directes per nom, cognom, NIF, número d'expedient, telèfon, adreça de correu electrònic, etc. Els cercadors han de buscar automàticament amb accents i sense, i en majúscules i minúscules alhora. A més, ha d'oferir multitud de filtres combinables, com per exemple: alumnes per grup, per assignatura, per professor, per professor tutor, per dia que venen a classe, per instrument llogat, per data d'alta, per data de naixement, per concepte de quota, per curs, per població, etc.
 - Gestió d'horaris amb generador automàtic, donant la possibilitat d'ajuntar grups, d'assignar equips de professorat que fan classe conjuntament, avís d'encavalcaments, situacions d'ubiquïtat, etc. Cal que es pugui introduir l'horari una sola vegada i extreure horaris per alumne, per grup, per espai, per professor i globals de centre. S'han de poder definir un nombre il·limitat de sessions, edificis i espais, i cercar de manera automàtica el marc horari d'un alumne, un professor o un espai.
 - Gestió de fons documental (medioteca):
 - Mòdul de gestió de la mediateca del centre, on s'han de poder catalogar llibres, discos, vídeos, partitures, revistes...
 - Fer cerques per autor, títol, intèrpret, publicador, any de publicació, etc.
 - Integrat amb la fitxa de l'alumne per poder portar un control dels préstecs.
 - Gestió d'inventari:
 - Mòdul de control d'inventari que ha d'incloure el banc d'instruments i també mobiliari, accessoris, etc.
 - Cercador dels ítems de l'inventari per descripció, model, marca, si estan o no en lloguer, etc.
 - Possibilitat d'assignar un equip de professorat com a responsable d'una part de l'inventari
 - Integrat també amb la fitxa de l'alumne per gestionar lloguers/préstecs dels ítems d l'inventari
 - Control d'assistència:
 - Mòdul de control d'assistència que permeti al professorat passar llista a la classe o bé a posteriori. També ha de permetre avisar d'absències previstes, veure el registre de retards i absències de cada alumne i els motius, així com justificar-les aportant una explicació i la referència d'un document justificant.
 - Avaluació contínua:
 - L'Escola podrà elaborar els seus propis models d'avaluació i definir diferents models per cada assignatura, decidir quins camps es mostren a l'informe, si es volen comentaris de cada assignatura i/o comentaris globals de quadrimestre del professor tutor, etc.
 - Escales numèriques o qualitatives completament personalitzables, i també seran configurables la distribució del curs en períodes avaluatius, el pes de cada bloc en la ponderació de la mitjana i el nombre de decimals en l'arrodoniment de notes numèriques, entre altres.
 - El professorat podrà avaluar de manera contínua al llarg del curs,

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 5 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



- prenent tantes mostres com vulgui i veient simultàniament l'evolució de l'alumne en la resta d'assignatures.
- Al final de cada període es podrà generar un informe per l'alumne on constaran totes les assignatures avaluades.
 - Llistes de correu electrònic a l'instant
 - Es podrà generar una llista d'adreces de correu electrònic a partir de qualsevol combinació de filtres al cercador d'alumnes o de professorat, de manera que es pugui enviar un missatge de correu només a les persones seleccionades, per exemple l'alumnat d'un grup, d'un professor o que cursa una assignatura determinada.
 - En el cas d'utilitzar un programari específic de correu electrònic amb limitació del nombre de destinataris simultanis, es poden seleccionar les adreces en grups de 10, 20, 25...
 - Llistats amb camps concrets
 - Es podrà generar una llista d'alumnat o professorat mostrant o amagant els camps que interressi.
 - El format intern de la llista permetrà copiar-lo en un full de càlcul i que cada dada quedi en una columna per acabar de treballar-hi.
 - Sistema de preinscripció
 - Mòdul paral·lel al sistema de matrícula que permetrà preinscriure alumnat i treballar en els grups i horaris previstos en el futur de manera simultània i sense interferir amb la gestió del curs acadèmic actual. Les preinscripcions es podran convertir en matrícula definitiva de manera fàcil i ràpida, actualitzant automàticament les dades que hagin variat dels alumnes actuals.
 - Oferirà el mateix cercador d'alumnat que la matrícula, per cerca directa o mitjançant filtres per grup, professor, data de naixement, etc.
 - Mitjançant les categories, es podran aplicar criteris de prioritat per fer barems i descarregar automàticament un full de càlcul amb la informació sobre les puntuacions de cada alumne.
 - Control d'hores del professorat i de l'alumnat
 - El sistema mostrarà automàticament la suma d'hores lectives que cada professor té assignades segons el seu horari actual, per poder tenir una referència del professorat que ja ha omplert les hores, per exemple.
 - També es mostrarà automàticament la dedicació lectiva setmanal de cada alumne per tenir-la en compte en cas de convalidacions, etc.
 - Sistema de missatgeria interna (converses)
 - Mòdul de missatgeria interna que permetrà a l'alumnat i el professorat avisar l'equip directiu d'absències o altres incidències (errors en llistes, avaries detectades, etc.) així com fer suggeriments o peticions. També serà útil per passar-se comentaris de seguiment dels alumnes entre el professorat que li fa classe.
 - Enllaços
 - Mòdul que permetrà compartir enllaços a recursos web que l'escola utilitzi habitualment i que complementen la solució (Dropbox, GoogleDocs, Moodle, Youtube, etc.), per tenir-los a l'abast. Es podran enviar enllaços a part o tot el professorat i a l'alumnat que es vulgui (d'un grup, d'una franja d'edat, a tot l'alumnat de l'escola, etc.).
 - El sistema permetrà mostrar els enllaços si cal només durant un termini

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 6 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



- específic establert a priori, i cada usuari pot mantenir a la pàgina d'inici els enllaços preferits o d'ús més freqüent.
- Gestió econòmica: domiciliacions, quotes, descomptes, exportació directa a format Q19 i SEPA
 - La solució permetrà gestionar quotes derivades de la formació (assignatures matriculades), de lloguers i també altres quotes específiques (inscripció, activitats, material,...). Per cadascun d'aquests tipus de quota es podrà definir el preu base, la periodicitat (mensual, bimensual, trimestral, anual, la data d'inici de cobrament i descomptes.
 - Es podran configurar diferents ordenants (creditors) per cada centre i generar remeses en format Q19 o SEPA per enviar directament a l'entitat bancària.
 - També es podran desar les dades corresponents al mandat (ordre de domiciliació) segons la normativa SEPA.
 - Es podrà generar una vista prèvia de la facturació anticipadament, en base a la data de cobrament que es vulgui.
 - Permetrà també generar rebuts manuals a partir de les quotes de l'alumne o bé per altres conceptes, i imprimir-los en format pdf.
 - Estadístiques
 - Informació constant sobre el número d'alumnes per grup, per professor, per assignatura, per especialitat, per programa, així com el número de grups que té cada professor.
 - Estadístiques sobre assistència: absències entre dues dates, assistència als grups entre dues dates, sessions sense control d'assistència,...
 - Estadístiques de la Generalitat completes (tot el que s'ha de lliurar a la carpeta vermella de dades anuals de centre).
 - Estadístiques de la Diputació de Barcelona (Cercles de comparació, es calcularan automàticament 35 de les 50 variables).
 - Mòdul Entropia d'autodiagnosi (detectar errors i analitzar diversos aspectes per millorar la pròpia gestió pel que fa a dades personals d'alumnes i tutors, dades acadèmiques i economia).
 - Mòdul d'inscripció ciutadana: per a configurar períodes d'inscripció públics amb una oferta i barems determinats on qualsevol ciutadà pugui inscriure-s'hi mitjançant un formulari públic en línia. L'han de poder utilitzar tant els alumnes actuals com els nous alumnes i permetre aplicar diversos tipus de restriccions, tant en el target (qui ha de respondre cada pregunta), que s'ha de poder segmentar per tipus d'usuari (alumnat intern o ciutadania en general), franges d'edat, categories o programes educatius que estan cursant actualment, com en el tipus de resposta, que s'ha de poder restringir per cada pregunta en nombre d'opcions mínim i màxim a escollir, si cal indicar ordre de preferència, si és una pregunta oberta amb observacions lliures i altres criteris similars.
 - Mòdul de repositori per penjar documents: una eina similar a les plataformes de repositori i compartició de fitxers (tal com Google Drive, OneDrive, Dropbox, etc.) integrada dins de la mateixa solució informàtica, i que pugui fer-ne ús el professorat de l'escola per treballar conjuntament la documentació oficial del centre.

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 7 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



2.2. ASPECTES A NEGOCIAR

Els aspectes a negociar seran els següents:

- a. El licitador podrà oferir una millora de l'oferta econòmica.
- b. El licitador podrà oferir una sessió anual de formació amb les següents característiques:
 - Modalitat: La sessió podrà impartir-se amb caràcter presencial o telemàtic.
 - Ubicació: En el cas que s'acordi la presencialitat de les formacions, aquestes es realitzaran a les dependències de l'Ajuntament de Santpedor, en un espai adequat proporcionat per l'Ajuntament.
 - Contingut: Les sessions tindran un enfocament general sobre l'ús del programari i inclouran un apartat dedicat a la resolució de dubtes per part dels usuaris.
- c. L'empresa licitadora podrà oferir una nova funcionalitat que permeti crear còpies de seguretat sota demanda que puguin ser carregades a posteriori i permeti la consulta dels històrics del programari de cursos passats sense necessitat d'haver de guardar les dades separatament.

2.3. REQUISITS TÈCNICS DE SEGURETAT

L'aplicació del servei així com la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs als servidors de l'Ajuntament de Santpedor que han de complir les condicions següents:

- a) Servidors dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia del projecte puguin requerir en cada moment i la capacitat adequada per tal que s'emmagatzemin totes les dades produïdes per l'Ajuntament durant la vigència del contracte en els servidors dedicats de l'empresa licitadora.
- b) Monitorització 24 x 7 x 365 dels servidors, per prevenir i respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.
- c) El centre de dades disposarà de redundància dels components implicats en el seu correcte funcionament, garantint la continuïtat del servei en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.
- d) El tractament de dades haurà de complir les obligacions d'acord amb el RGPD i la LOPDGDD. L'empresa proveïdora signarà també un contracte de confidencialitat per l'accés que hagi de tenir als fitxers de titularitat del l'Ajuntament de Santpedor en el decurs de les tasques de manteniment informàtic. Caldrà estar adaptat a la normativa vigent i en especial a la Llei 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com ajustar-se al compliment de la normativa de

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat
f t i o

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 8 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

- e) Manteniment de les còpies de seguretat: L'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema automàtic de còpies de seguretat diària de les bases de dades amb l'obligatorietat de conservar-les com a mínim durant 30 dies. Igualment serà l'encarregada de la restauració d'aquesta còpia per la posada en marxa del servei mentre duri el contracte.
- f) Manteniment correctiu sobre eventuais errors de l'aplicació.
- g) Manteniment evolutiu: En funció de l'evolució de les necessitats tècniques i legals de l'aplicació informàtica.
- h) Sistema de balanceig dels servidors que permetin l'equilibri de càrrega de peticions d'accés així com mantenir actiu el servei en cas de fallada tècnica.
- i) L'empresa licitadora ha de disposar d'un sistema d'ocultació per garantir la seguretat de la seva IP pública.
- j) Disposar de mesures preventives davant un intent massiu de peticions massives al servidor on es troba allotjat el programari (atacs DDoS)
- k) Disposar de mesures preventives i automatitzades per evitar intents d'accés al programari per part de robots sense intervenció de l'usuari (Captcha)
- l) Disposar de mesures preventives i automatitzades davant d'intents massius de login per accedir al programari.
- m) El sistema de gestió de base de dades utilitzat serà preferiblement MySQL, PostgreSQL, MariaDB o altres sistemes de característiques similars que no depenguin d'una llicència de pagament.

2.4. SERVEI DE MANTENIMENT

A partir de l'inici del contracte l'adjudicatari haurà de realitzar un manteniment del programa durant tot el període del contracte. El servei de manteniment inclourà:

- a) Actualitzacions i posada al dia de modificacions preventives. L'empresa incorporarà als productes millores funcionals degut a nous requeriments legals i estudiarà els suggeriments del servei d'informàtica de l'ajuntament. Aquestes noves versions no tindran cap cost addicional per l'Ajuntament de Santpedor i s'actualitzaran de forma automàtica sense que cap usuari ni tècnic municipal hagi de realitzar cap acció.
- b) Si les millores representen canvis tècnics rellevants o de disseny s'han de notificar al cap del servei de sistemes de la informació per tal que actuï com a enllaç amb el servei.
- c) Renovació de llicències necessàries pel bon funcionament de l'eina quan aquesta estigui inclosa en el contracte, especialment les bases de dades.
- d) Manteniment correctiu. Es corregiran les incidències o errors en l'aplicació que impedeixin o afectin al seu ús normal. La prioritat la indicarà l'ajuntament que

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat
f t i n

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 9 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



- en funció del servei alertat valorarà la importància o gravetat de la incidència, amb un temps de resposta màxim de 24 hores per a les incidències ordinàries i de 6 hores per a les incidències greus de sistema.
- e) L'accés a helpdesk ha d'incloure:
- Atenció telefònica tots els dies de l'any, de dilluns a divendres no festius, com a mínim de 9:00 a 17:00h per consultes ordinàries.
 - Atenció telefònica continuada per incidències greus, quan la comunicació inicial de la incidència es produeixi entre les 09:00 i les 20:00 hores.
 - Mitjançant correu electrònic a l'adreça que hagi proporcionat l'empresa adjudicatària que haurà de donar resposta de dilluns a divendres com a mínim de 9:00 a 17:00h
- f) Les incidències quedaran registrades i podran ser consultades en el futur.

Tractament de les incidències i establiment del Nivell de Servei o SLA:

Disponibilitat del sistema

La disponibilitat del sistema haurà de complir els nivells següents:

Disponibilitat del sistema			
Definició	Número total d'hores de disponibilitat Número total d'hores al mes (24 hores * 30 dies)		
Nivell desitjat	98%	Nivell mínim	95%

Tractament de les incidències

En funció del problema detectat, es generaran dos tipus d'incidències:

- **Incidència greu:** S'entén per incidència greu aquella que pugui paralitzar l'activitat del departament, o aquella que per les característiques del servei que presten o la seva repercussió en el funcionament de la resta de serveis, requereixin una actuació immediata. No obstant l'Ajuntament es reserva el dret de considerar una incidència greu quan estimi, al seu judici, que pot afectar de manera greu el normal desenvolupament de l'activitat de l'Escola. Tindran tractament, així mateix, d'avaria greu aquelles avaries que es produeixin amb caràcter reiterat (considerant reiteració el fet que es produeixi tres o més reobertures sobre la mateixa incidència tècnica en un període d'un mes). L'atenció serà de forma continuada, en tant no s'efectuï la completa reparació. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, sis (6) hores, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat
f t i n

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 10 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



- Incidència ordinària: S'entenen per incidències ordinàries totes aquelles situacions que, no paralitzant la normal activitat del servei, si impedeixen el normal funcionament del mateix o puguin motivar danys posteriors en cas de demorar la seva reparació. Per a aquest tipus d'incidència, l'adjudicatari es compromet a restablir el funcionament normal de l'aplicació en, com a màxim, vint-i-quatre (24) hores, comptant a partir del moment en què es reporti la incidència inicial al Centre de Resposta de l'adjudicatari.

Es considera "temps d'indisponibilitat", el temps transcorregut des de la comunicació d'una incidència greu per fallida en l'aplicació GWIDO, fins al moment en que es restauri la total operativitat del sistema.

El temps de treball per a la resolució d'incidències i consultes estarà inclòs a dins de la proposta econòmica proposada per l'adjudicatari per a la gestió de l'objecte del contracte. Per tant, el contractista garantirà, a la seva costa, les hores de treball necessàries per a complir correctament l'execució del contracte.

En cas de que fos necessària una aturada del servei, per tal de dur a terme tasques de manteniment a l'aplicació GWIDO, l'adjudicatari es posarà en contacte amb el responsable del servei informàtic o a la persona que actuï d'enllaç amb l'empresa subministradora per a programar l'esmentada aturada, a fi i efecte de reduir el màxim possible el temps d'indisponibilitat del sistema.

Les incidències seran notificades a l'empresa adjudicatària mitjançant la via telefònica o correu electrònic o qualsevol altre mitjà que proposi l'adjudicatari i sigui aprovat pel cap de Sistemes de la Informació de l'Ajuntament de Santpedor.

El contractista facilitarà a l'Ajuntament els números de telèfon, adreces de correu electrònic o credencials d'accés a una plataforma de gestió d'incidències de les seves bases de servei per a que les avaries que es detectin puguin ser comunicades pel personal de l'Ajuntament de forma immediata.

El proveïdor informará per correu electrònic al cap de servei de Sistemes de la Informació de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligat compliment i aplicació.

El contractista es farà càrrec del control i supervisió de l'allotjament al núvol de l'aplicació GWIDO i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades (RGPD europeu i LOPD estatal) i seguretat informàtica amb el seu proveïdor de computació al núvol.

El contractista haurà de disposar de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat en el seu nivell mig.

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat
f t i o



L'atenció a l'usuari es farà amb l'idioma escollit per l'usuari (català o castellà) i el centre d'atenció estarà ubicat a l'Estat Espanyol.

Penalitats per incompliment del Nivell d'Acord de Servei (SLA):

Incidències greus:

S'aplicarà una penalització % del total de facturació trimestral si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències greus. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un semestre	% penalització facturació semestral
De ≥ 1 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 5	50%
De ≥ 5 a < 7	80%
≥ 7	100%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penalitats no podrà suposar més del 50 % del preu del contracte.

Incidències ordinàries:

S'aplicarà una penalització % del total de facturació trimestral si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències ordinàries. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA mínims en un semestre	% penalització facturació semestral
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%
De ≥ 15 a < 20	30%
≥ 20	50%

En tot cas, cada penalitat no podrà suposar més del 10 % del preu del contracte, IVA exclòs. El total de les penalitats no podrà suposar més del 50 % del preu del

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 12 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



contracte.

En el cas de superar-se 3 penalitzacions es podrà procedir a la suspensió del contracte per incompliment de servei.

La imposició de penalitzacions no exclou la responsabilitat per danys i perjudicis ni la possible resolució del contracte.

2.5. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'Ajuntament de Santpedor podrà disposar en tot moment d'una còpia completa, íntegra, intel·ligible, exportable i actualitzada i en format obert de tota la informació pròpia que li permeti canviar de proveïdor de serveis i/o de sistemes i aplicacions sense pèrdua d'informació i amb el menor impacte possible.

Es podran sol·licitar proves de restauració concretes per assegurar el correcte funcionament dels processos de l'adjudicatari.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària està obligada a:

- Aplicar les mesures adequades per tal de garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i dades personals.
- Gestionar les dades dels accessos dels usuaris d'acord amb els requeriments RGPD i la LOPDGDD. Les dades tractades en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Santpedor.
- Mantenir la màxima reserva i el màxim secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considerarà informació confidencial qualsevol dada a la qual l'empresa accedeixi en virtut del present contracte.
- A no divulgar l'esmentada informació així com no publicar ni posar-la a disposició de tercer, bé directament, bé mitjançant terceres persones, sense el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament de Santpedor.
- Després de l'extinció del present document, a no conservar cap còpia d'informació confidencial.
- El detall de les mesures de seguretat i obligacions envers la confidencialitat i protecció de les dades personals estan definides en el Plec de clàusules administratives particulars.

Pel que fa específicament als requisits del servei cloud:

- El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (UE).
- El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests

Plaça Gran U d'Octubre, 4 · 08251 Santpedor
Tel. 93 827 28 28 · Fax 93 832 16 08
www.santpedor.cat · santpedor@santpedor.cat
f t i n

Codi Segur de Verificació:
436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761
Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00
Pàgina 13 de 14

SIGNATURES
1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



intercanvis tindran lloc en tot cas en territori de la UE.

- El proveïdor donarà resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que li siguin d'aplicació.
- El proveïdor haurà de disposar de mecanismes d'avaluació periòdica durant la vigència de la relació jurídica amb l'Ajuntament i acreditar que compta amb els nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.
- El proveïdor haurà de garantir que el seu sistema aplica les mesures de seguretat de, com a mínim, nivell mig, d'entre aquelles establertes pel Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, de regulació de l'Esquema Nacional de Seguretat.
- El proveïdor, en l'exercici de la prestació dels seus serveis professionals derivats del contracte que formalitzi, adoptarà i donarà un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries de naturalesa tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'Ajuntament per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.
- Per a la correcta protecció de la informació, el proveïdor establirà un sistema de control d'accessos que garanteixi que els usuaris s'identifiquen per accedir al sistema i que tenen accés exclusivament a la informació que expressament se'ls ha fet accessible, o a aquella que ha estat publicada amb caràcter general.
- El proveïdor no incorporarà les dades de l'Ajuntament a d'altres sistemes o suports sense l'autorització expressa de l'Ajuntament, i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable de tractament.
- El proveïdor vetllarà per la seguretat dels equips on es trobin instal·lades les bases de dades i informació de l'Ajuntament d'Esparreguera, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament de les bases de dades utilitzades que siguin propietat de l'Ajuntament.
- Específicament, el proveïdor implementarà les mesures de seguretat que li indiqui en tot moment l'Ajuntament i es farà ús dels canals segurs protegits amb SSL/TLS i amb certificats Extended Validation per a totes les comunicacions.
- El proveïdor garantirà la traçabilitat i autenticitat de les dades, informacions i serveis de l'Ajuntament d'Esparreguera continguts en la seva infraestructura.
- En quant a les còpies de rescabament i recuperació de dades, el proveïdor garantirà l'aplicació de mecanismes/solucions de backup de les dades per complir amb els requeriments de RPO (Recovery Point objective) que l'ajuntament estableixi pel servei, així com el de RTO (Recovery Time Objective), que s'identifica a través de l'SLA. El proveïdor també garantirà l'enviament i emmagatzematge segurs de les còpies de seguretat en un altre edifici que no comparteixi els mateixos riscos (incendi, inundació, tumult, terratrèmol, etc.) que l'edifici primari.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIÓ	EXPEDIENT X2026000740
Codi Segur de Verificació: 436c6d9c-b73d-4fb3-804a-90185c68a453 Origen: Administració Identificador document: ES_L01081000_2026_27660761 Data d'impressió: 13/05/2026 10:26:00 Pàgina 14 de 14		SIGNATURES 1.- Gemma Farrés Abad (SIG) (Tècnica Informàtica Municipal), 14/04/2026 14:22



- El proveïdor s'obliga a oferir, dins les condicions del servei Cloud, la capacitat d'emmagatzematge suficient per custodiar totes les dades que l'Ajuntament hagi produït o rebut i estigui obligat a custodiar d'acord amb les obligacions del servei i la legislació vigent.

Pel que fa a la governança del canvi o transferència del servei:

- El proveïdor s'obliga a la devolució i transferència de la informació de l'Ajuntament al propi Ajuntament o a qui aquest indiqui en un termini que mai serà superior als 20 dies naturals des de la finalització del contracte, a no ser que les parts en pactin un altre de mutu acord.
- A l'efecte i a requeriment de l'Ajuntament, el proveïdor transferirà tota la informació per a la correcta transició del servei de "Cloud Computing", sense discontinuïtat del mateix, a l'Ajuntament o a un tercer proveïdor designat per l'Ajuntament, amb el qual haurà de col·laborar sense restriccions.

Les obligacions de confidencialitat establertes en el present contracte tindran una duració indefinida, es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització.