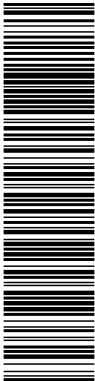


DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 1 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A4242625B829578FB8217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Miljançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEI TÈCNIC DE MANTENIMENT, SUPORT I EVOLUCIÓ DEL PROGRAMARI GESMIT

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del servei tècnic especialitzat de manteniment, suport, allotjament, evolució i millora del programari de gestió del menjador i transport escolar GESMIT, titularitat del Consell Comarcal del Bages.

El servei inclou també el suport necessari per a la implantació i correcta operativa del sistema als consells comarcals als quals se'n cedeixi l'ús, fins a un màxim de tres ens addicionals al Consell Comarcal del Bages, amb l'objectiu de garantir la continuïtat del servei, la seguretat de la informació i l'evolució funcional de la plataforma.

La prestació es realitzarà principalment de manera telemàtica pels diversos canals que s'estableixin per al correcte desenvolupament del servei.

2. Necessitats de la contractació

El programari GESMIT constitueix una eina corporativa per a la gestió dels serveis de menjador i transport escolar, així com per a la tramitació dels ajuts individuals associats. El seu correcte funcionament té impacte directe en la prestació de serveis educatius essencials i en l'atenció a col·lectius vulnerables.

En el marc de l'estratègia de cooperació interadministrativa impulsada pel Consell Comarcal del Bages, el sistema s'està cedint a altres consells comarcals, fet que incrementa les exigències de:

- L'estabilitat i disponibilitat del sistema
- La seguretat de la informació
- La capacitat d'escalabilitat
- El suport tècnic especialitzat
- L'evolució funcional contínua

Atesa la complexitat tecnològica de la plataforma i la insuficiència de mitjans propis del Consell Comarcal del Bages per assumir aquestes funcions, resulta necessari contractar un servei tècnic especialitzat.

3. Descripció dels treballs i serveis a prestar

El contractista haurà de prestar un servei integral de manteniment, suport, i evolució del programari GESMIT, orientat a garantir la continuïtat operativa del sistema, la seva seguretat, el correcte funcionament per part dels usuaris i la seva adaptació progressiva a noves necessitats funcionals, tecnològiques i normatives.

Cada ens que faci ús del programa tindrà en una instància pròpia personalitzada. La evolució es refereix a les petites personalitzacions i a estendre les novetats que es

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 2 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26 ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A424625B29578FB217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

produeixin al programa propi del Consell Comarcal del Bages al programa de la resta d'ens.

Les prestacions incloses en el contracte tindran caràcter flexible i s'executaran d'acord amb les prioritats que determini el Consell Comarcal del Bages, dins de la borsa d'hores o dedicació establerta. En tot cas, el contractista haurà de donar cobertura, com a mínim, als àmbits funcionals següents:

3.1 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu comprendrà totes aquelles actuacions necessàries per detectar, analitzar i resoldre incidències, errors o disfuncions del sistema que en comprometin el funcionament normal.

En particular, el contractista haurà de:

- Analitzar i diagnosticar incidències comunicades pels usuaris o detectades pels sistemes de monitoratge.
- Corregir errors de programari (bugs) que afectin la funcionalitat, el rendiment o la seguretat.
- Restablir el servei en el menor temps possible en cas de fallada.
- Aplicar pegats de seguretat o correccions urgents quan sigui necessari.
- Donar suport tècnic especialitzat de segon i tercer nivell.

Les actuacions correctives hauran de quedar degudament registrades i documentades en el sistema de gestió d'incidències.

3.2 Manteniment evolutiu

El manteniment evolutiu inclourà el desenvolupament de millores i adaptacions del sistema amb l'objectiu de garantir la seva adequació contínua a les necessitats del servei i al marc normatiu vigent.

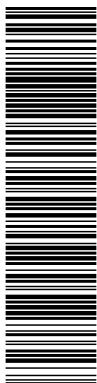
Aquest àmbit podrà incloure, entre d'altres:

- El desplegament de noves funcionalitats fetes al programa del Consell Comarcal del Bages a les instàncies de la resta d'ens que en facin ús
- Les millores d'usabilitat i experiència d'usuari.
- Les optimitzacions de rendiment.
- Les adaptacions derivades de canvis normatius.
- Les millores d'integració amb altres sistemes.
- Adaptacions pròpies i personalitzacions de cada ens.

Les evolucions es planificaran de manera coordinada amb el Consell Comarcal del Bages, que en fixarà la prioritització i validació.

Les actuacions evolutives, adaptacions específiques i personalitzacions es programaran d'acord amb la disponibilitat de la borsa d'hores prevista al contracte i segons la prioritització consensuada amb el responsable del servei.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TEQUQUES _20042026	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 3 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26
	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A4242625B29579EB217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

3.3 Suport tècnic a usuaris

El contractista haurà de prestar un servei d'atenció i suport tècnic als usuaris del sistema, tant del Consell Comarcal del Bages com dels ens als quals s'hagi cedit l'ús del programari.

Aquest suport inclourà:

- La resolució de consultes funcionals i tècniques.
- L'assistència en la utilització de l'aplicació.
- El suport a administradors del sistema.
- L'acompanyament en processos d'implantació o posada en marxa.

El servei es prestarà mitjançant canals telemàtics.

3.4 Allotjament i gestió de la infraestructura

L'allotjament i gestió de les diferents instàncies del programa aniran a càrrec del Consell Comarcal del Bages, qui en tindrà en control i decisió sobre el seu funcionament i còpies.

L'empresa donarà suport tècnic en el desplegament de servidors, configuració de serveis i còpies, seguretat, VPN i accessos.

3.5 Monitoratge i operació de la infraestructura

El contractista haurà d'implementar mecanismes o sistemes de revisió per controlar la correcta operativa de la infraestructura tecnològica associada al sistema GESMIT, per tal d'obtenir la millor la disponibilitat, integritat i confidencialitat de la informació.

En particular, haurà de:

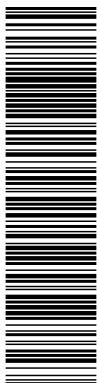
- Revisar que els sistemes implantats funcionen correctament
- Monitorar el rendiment i la salut dels sistemes.
- Gestionar actualitzacions de sistema operatiu i components.
- Aplicar mesures de protecció davant amenaces de seguretat.

4. Requeriments tècnics

El servei objecte del contracte s'haurà de prestar respectant l'arquitectura tecnològica existent del sistema GESMIT i garantint en tot moment la compatibilitat, estabilitat, mantenibilitat i seguretat de la plataforma.

El contractista haurà d'acreditar coneixement suficient de l'stack tecnològic utilitzat i aplicar bones pràctiques de desenvolupament i operació pròpies d'entorns corporatius del sector públic.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNIQUES _20042026	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 4 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26
	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D91A4242625B29579EB9217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

4.1 Tecnologies i entorns

Les actuacions sobre el sistema hauran de ser compatibles amb les tecnologies actualment implantades, i en particular:

- Backend desenvolupat en entorn PHP amb framework Laravel o equivalent de prestacions similars.
- Frontend: React, VueJS, typescript.
- Bases de dades MySQL o compatibles.
- Integracions mitjançant APIs REST segures.
- Infraestructura basada en sistemes Linux.
- Serveis web i components associats compatibles amb l'arquitectura existent.

Qualsevol proposta d'evolució tecnològica que impliqui canvis substancials d'arquitectura haurà de ser prèviament validada pel Consell Comarcal del Bages.

4.2 Qualitat del codi i bones pràctiques

El contractista haurà d'aplicar estàndards de qualitat en el desenvolupament i manteniment del programari, incloent com a mínim:

- El control de versions mitjançant sistemes tipus Git.
- L'estructuració del codi conforme a patrons de disseny reconeguts
- La documentació tècnica actualitzada del codi i de les APIs.
- L'ús de llibreries i dependències amb suport actiu i actualitzat.
- La revisió i validació prèvia a qualsevol desplegament en producció.

El codi desenvolupat haurà de ser clar, modular, reutilitzable i mantenible

4.3 Integració, interoperabilitat i compatibilitat

El contractista haurà de garantir que el sistema manté la seva capacitat d'integració amb altres plataformes i serveis corporatius.

En particular haurà de:

- Respectar els mecanismes d'integració existents.
- Garantir la compatibilitat amb APIs de tercers quan sigui necessari.
- Evitar regressions funcionals en noves versions.
- Assegurar la correcta interoperabilitat amb sistemes externs vinculats als serveis de menjador i transport escolar.

Qualsevol canvi que pugui afectar integracions existents haurà de ser prèviament analitzat, documentat i validat.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 5 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26 ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A4246258B29579FB217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

4.4 Monitoratge i rendiment

El contractista haurà d'implantar o mantenir mecanismes de monitoratge que permetin conèixer l'estat del sistema i anticipar incidències.

Aquests mecanismes hauran de permetre, com a mínim:

- Supervisar la disponibilitat del servei
- Detectar degradacions de rendiment
- Controlar l'ús de recursos
- Registrar esdeveniments rellevants

Quan es detectin problemes de rendiment o capacitat, el contractista haurà de proposar i executar les accions correctores oportunes.

5. Seguretat de la informació i protecció de dades

El contractista haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte, el compliment estricte de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació, protecció de dades personals i administració electrònica, atesa la naturalesa sensible de la informació tractada pel sistema GESMIT, que inclou dades de menors i altres categories especialment protegides.

El servei s'haurà de prestar d'acord amb els principis de seguretat per defecte i des del disseny, minimització de dades, integritat, disponibilitat i confidencialitat.

5.1 Compliment normatiu

El contractista haurà de garantir el compliment, com a mínim, de la normativa següent:

- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel què respecta al tractament de dades personals i la circulació d'aquestes dades (RGPD).
- Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals. (LOPDGDD).
- Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).
- Resta de normativa aplicable en matèria de seguretat de la informació del sector públic.

El contractista haurà de col·laborar amb el Consell Comarcal del Bages en qualsevol actuació d'auditoria, verificació o requeriment d'informació en matèria de seguretat o protecció de dades.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 6 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26 ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A4242625B29578FB217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

5.2 Mesures de seguretat tècnica

El contractista haurà de mantenir les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, d'acord amb la categorització del sistema.

Com a mínim, haurà de garantir:

- El xifrat de les comunicacions en trànsit mitjançant protocols segurs
- El control d'accessos basat en rols i principi de mínim privilegi
- Els mecanismes robustos d'autenticació
- El registre d'activitat (logging) i traçabilitat
- La protecció davant vulnerabilitats conegudes
- La segregació d'entorns
- La gestió segura de credencials i secrets

El contractista haurà de mantenir actualitzats els sistemes i aplicar pegats de seguretat amb la diligència deguda.

5.3 Còpies de seguretat i continuïtat

El contractista haurà de col·laborar amb el Consell Comarcal del Bages per garantir la continuïtat del servei mitjançant:

- Revisió de còpies de seguretat diàries de la informació amb scripts automatitzats
- Les proves periòdiques de restauració

Els procediments de còpia i restauració hauran d'estar documentats i disponibles per al Consell Comarcal del Bages.

5.4 Gestió d'incidents de seguretat

El contractista haurà de disposar d'un procediment de gestió d'incidents de seguretat.

En cas de detectar-se una bretxa de seguretat o incident que pugui afectar la confidencialitat, integritat o disponibilitat de la informació, el contractista haurà de:

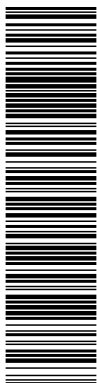
- Comunicar-ho sense dilació indeguda al Consell Comarcal del Bages
- Facilitar tota la informació tècnica disponible
- Adoptar immediatament mesures de contenció
- Col·laborar en l'anàlisi forense si escau
- Implementar mesures correctores i preventives

5.5 Deure de confidencialitat

Tot el personal del contractista amb accés a la informació o als sistemes haurà de respectar el deure de confidencialitat, tant durant la vigència del contracte com amb posterioritat a la seva finalització.

El contractista haurà de garantir que:

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TEHNQUES _20042026	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 7 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A424625B29579EB217C9FA45EA7070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

- El personal està degudament autoritzat
- S'han subscrit compromisos de confidencialitat
- Es limita l'accés a la informació estrictament necessària

6. Seguiment i control del servei

El Consell Comarcal del Bages, a través de la persona responsable del contracte, exercirà les funcions de direcció, seguiment i control de la correcta execució del servei, d'acord amb el que estableix la normativa de contractació del sector públic.

El contractista haurà de col·laborar activament en totes les tasques de supervisió i facilitar la informació necessària per verificar el grau de compliment de les obligacions contractuals.

6.1 Model de governança i interlocució

El contractista haurà de designar una persona responsable tècnica del servei que actuarà com a interlocutora única amb el Consell Comarcal del Bages.

Aquesta persona assumirà, com a mínim, les funcions següents:

- La coordinació operativa del servei
- El seguiment de les incidències
- La planificació de les actuacions evolutives
- La interlocució tècnica amb el responsable del contracte
- La supervisió de la qualitat del servei prestat

Qualsevol canvi en aquesta figura haurà de ser comunicat prèviament i degudament justificat.

6.2 Informes d'activitat

El contractista haurà de proporcionar informació periòdica sobre l'execució del servei mitjançant informes d'activitat que incloguin, com a mínim:

- La relació d'incidències gestionades
- El temps de resposta i resolució
- Les actuacions de manteniment evolutiu
- L'estat de la infraestructura
- Els indicadors de servei
- Els possibles riscos o incidències recurrents

La periodicitat i el format dels informes podran ser determinats pel Consell Comarcal del Bages.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 8 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26 ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464_OHGUT-LS81T-GW207_D01A42426259B217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

6.3 Metodologia de suport i incidències

El seguiment operatiu del servei es realitzarà mitjançant el sistema de ticketing que estableixi el contractista i validi el Consell Comarcal del Bages.

Aquest sistema haurà de permetre, com a mínim:

- El registre de totes les incidències i peticions
- La classificació per tipologia i criticitat
- El seguiment de l'estat
- El control de temps de resposta i resolució
- La traçabilitat completa de les actuacions
- L'obtenció d'informes i estadístiques

El Consell Comarcal del Bages haurà de disposar d'accés al sistema amb perfil de consulta i seguiment.

La prioritització de les incidències es realitzarà segons el seu impacte funcional i criticitat sobre el servei, distingint entre incidències bloquejants, incidències greus i consultes ordinàries, amb especial atenció a aquelles que afectin la disponibilitat general de la plataforma.

6.4 Avaluació de la qualitat del servei

El Consell Comarcal del Bages podrà avaluar periòdicament la qualitat del servei prestat en funció del grau de compliment dels nivells de servei (SLA), la resolució d'incidències, la qualitat tècnica de les actuacions i la capacitat de resposta del contractista.

Els resultats d'aquesta avaluació podran donar lloc, si escau, a l'aplicació de penalitats d'acord amb el que estableixi el PCAP o a la proposta de mesures de millora del servei.

El contractista haurà d'adoptar les accions correctores que li siguin requerides per garantir la correcta prestació del servei.

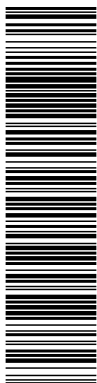
6.5 Condicions de monitoratge, seguretat i continuïtat operativa

Amb l'objectiu de garantir una prestació eficient, segura i ajustada a les necessitats reals del servei, s'estableixen els criteris següents en relació amb les tasques de supervisió tècnica, resposta davant incidències i continuïtat operativa:

Monitoratge i supervisió del sistema

Es realitzarà seguiment periòdic de l'estat funcional de l'aplicació, serveis associats i processos crítics, dins l'horari ordinari de prestació del servei, mitjançant els mecanismes tècnics disponibles en l'entorn actual. Les alertes o incidències detectades fora d'horari laborable seran ateses amb la màxima diligència possible tan aviat com siguin comunicades o detectades, prioritzant sempre aquelles que afectin la disponibilitat global del sistema.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 9 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A4242625B217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomtabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

Gestió d'incidències crítiques fora d'horari

En cas d'incidències greus que comprometin el funcionament normal de la plataforma i que siguin atribuïbles a errors de programació, desplegament o manteniment imputables a l'empresa adjudicatària, s'actuarà amb caràcter prioritari per restablir el servei en el menor temps possible. Les actuacions urgents fora de l'horari habitual quedaran limitades a supòsits crítics degudament justificats.

Infraestructura i entorn servidor

Les responsabilitats relatives a la disponibilitat física dels servidors, connectivitat, sistemes base, allotjament i xarxes de comunicació restaran vinculades als entorns gestionats pel Consell Comarcal del Bages o pels seus proveïdors d'infraestructura.

L'empresa adjudicatària prestarà suport tècnic en configuració, diagnosi i desplegament dels components i aplicatius, dins l'àmbit del programari objecte del contracte.

Còpies de seguretat i restauració

L'empresa col·laborarà en la verificació del correcte funcionament dels procediments de còpia i restauració establerts, així com en proves de recuperació quan siguin requerides. La custòdia, execució automatitzada i manteniment de la infraestructura de backup correspondrà a l'entorn sota control del Consell Comarcal del Bages, llevat que expressament s'acordi una altra distribució funcional.

Compromís preventiu i qualitat del servei

L'empresa assumirà totes les correccions necessàries derivades d'errors propis de programació o manteniment, aplicant criteris de prevenció, revisió prèvia i control de qualitat abans de cada desplegament, amb l'objectiu de minimitzar incidències i garantir l'estabilitat del sistema

7. Documentació i transferència de coneixement

El contractista haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte, la correcta generació, manteniment i actualització de la documentació tècnica i funcional associada al sistema GESMIT, amb l'objectiu d'assegurar la traçabilitat de les actuacions, la mantenibilitat del sistema i la continuïtat del servei.

7.1 Documentació tècnica

El contractista haurà de mantenir actualitzada, com a mínim, la documentació tècnica següent:

- Descripció de l'arquitectura del sistema
- Inventari de components i dependències

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 10 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D91A424625B29579EB217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomtabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

- Esquemes d'integració i APIs
- Procediments de desplegament
- Configuracions rellevants d'infraestructura
- Polítiques de còpia de seguretat i restauració

Aquesta documentació s'haurà d'actualitzar sempre que es produeixin canvis rellevants en el sistema.

7.2 Documentació funcional i manuals

El contractista haurà de disposar i mantenir actualitzats els materials de suport a l'ús del sistema, incloent:

- Guies ràpides d'operativa
- Documentació de noves funcionalitats
- Codi font documentat

Quan es produeixin evolucions que afectin l'operativa dels usuaris, el contractista haurà d'actualitzar la documentació corresponent amb la diligència deguda.

7.3 Formació i suport al coneixement

Quan el Consell Comarcal del Bages ho requereixi, el contractista haurà de prestar suport a la transferència de coneixement mitjançant:

- Sessions formatives a personal tècnic o funcional
- Sessions de traspàs en cas de canvis rellevants
- Suport a processos d'implantació en nous ens

Aquestes actuacions es realitzaran preferentment en modalitat telemàtica.

7.4 Transferència al final del contracte

A la finalització del contracte, o en cas de canvi de proveïdor, el contractista haurà de garantir una transferència ordenada i completa del coneixement.

A aquest efecte, haurà de:

- Lliurar tota la documentació actualitzada
- Facilitar el traspàs tècnic necessari
- Col·laborar durant el període de transició que es determini
- Garantir la continuïtat operativa del servei

El contractista no podrà retenir informació, configuracions ni elements necessaris per a la correcta continuïtat del sistema.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 11 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26
	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A424625B29578FB217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

8. Condicions d'execució

El contractista haurà d'executar el servei amb plena subjecció al que estableixen els documents contractuals, aplicant criteris de diligència professional, qualitat tècnica i orientació a la continuïtat del servei públic.

Les obligacions que es detallen a continuació tenen la consideració de condicions essencials d'execució, sens perjudici de les que es puguin establir al PCAP.

8.1 Dedicació i organització del servei

El contractista haurà de disposar dels recursos humans i tècnics necessaris per garantir la correcta prestació del servei durant tota la vigència del contracte.

En particular haurà de:

- Assegurar la disponibilitat de personal qualificat
- Mantenir la continuïtat de l'equip adscrit
- Organitzar el servei de manera que es compleixin els SLA
- Dimensionar adequadament els recursos davant increments de demanda

La substitució de personal clau requerirà la comunicació prèvia al Consell Comarcal del Bages i l'acreditació d'un perfil equivalent.

8.2 Continuïtat del servei

Atesa la criticitat del sistema GESMIT, el contractista haurà de garantir la màxima continuïtat operativa del servei.

A aquest efecte haurà de:

- Minimitzar interrupcions programades
- Comunicar amb antelació qualsevol actuació que pugui afectar el servei
- Disposar de mecanismes de recuperació ràpida
- Prioritzar la resolució d'incidències crítiques

Qualsevol actuació que impliqui parada del sistema haurà de ser prèviament autoritzada pel Consell Comarcal del Bages, excepte en situacions d'emergència degudament justificades.

8.3 Compliment dels nivells de servei

El contractista haurà de complir els nivells de servei (SLA) establerts al present plec i a la seva oferta.

El seu incompliment podrà donar lloc a:

- Requeriments de millora
- Aplicació de penalitats

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 12 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26
	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A4242625B29579FB217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

- O, en casos greus o reiterats, a la resolució del contracte

9. Coordinació amb l'Administració

El contractista haurà de prestar el servei en coordinació permanent amb el Consell Comarcal del Bages i amb els ens que utilitzin el sistema GESMIT, garantint una comunicació fluida, ordenada i traçable durant tota la vigència del contracte.

La coordinació haurà d'assegurar l'alineament entre les necessitats funcionals del servei públic i les actuacions tècniques realitzades pel contractista.

9.1 Canals de comunicació

El contractista haurà d'habilitar i mantenir operatius els canals de comunicació necessaris per a la correcta gestió del servei.

Com a mínim, s'hauran de garantir:

- Un canal de ticketing per a incidències i peticions
- Un correu electrònic de suport tècnic
- Disponibilitat per a reunions de coordinació
- Mecanismes de comunicació per a incidències crítiques

Els canals hauran de permetre la traçabilitat completa de les comunicacions.

9.2 Coordinació amb ens adherits

En el marc de l'extensió del GESMIT a altres consells comarcals, el contractista haurà de prestar suport tècnic coordinat amb el Consell Comarcal del Bages.

En particular, quan sigui requerit, haurà de:

- Atendre incidències dels ens usuaris
- Donar suport en implantacions
- Participar en sessions tècniques conjuntes
- Escalar al Consell Comarcal del Bages les incidències rellevants

En tot cas, el Consell Comarcal del Bages mantindrà la funció de direcció funcional del servei.

9.3 Deure de col·laboració

El contractista haurà de col·laborar amb el Consell Comarcal del Bages en totes aquelles actuacions necessàries per a la correcta prestació del servei, incloent:

- Les auditories tècniques o de seguretat
- Els processos de millora del sistema
- Les actuacions d'interoperabilitat
- Els requeriments d'informació

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 13 de 14	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26 ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D91A424625B29579FB217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

La manca de col·laboració podrà ser considerada incompliment contractual als efectes que corresponguin.

10. Productes resultants

Com a resultat de l'execució del contracte, el contractista haurà de garantir la correcta operativa, evolució i sostenibilitat tècnica del sistema GESMIT, així com la disponibilitat de tots els elements necessaris per al seu manteniment i explotació per part del Consell Comarcal del Bages.

Els productes i resultats del servei hauran de complir els criteris de qualitat tècnica, seguretat, traçabilitat i documentació establerts en el present plec.

10.1 Funcionament i estabilitat del sistema

El contractista haurà de col·laborar amb el Consell Comarcal a l'hora d'establir mecanismes que garanteixin el funcionament i estabilitat de forma contínua.

- El correcte funcionament del sistema GESMIT en entorns de producció
- La disponibilitat del servei d'acord amb els SLA compromesos
- La resolució d'incidències.
- L'absència d'errors crítics no resolts
- La integritat de la informació gestionada

El sistema haurà de mantenir uns nivells de rendiment adequats a l'ús real dels ens usuaris.

10.2 Millores i evolucions implementades

Totes les actuacions de manteniment evolutiu que es duguin a terme en el marc del contracte hauran de quedar correctament implementades, provades i documentades.

En particular, el contractista haurà de garantir que:

- Les noves funcionalitats compleixen els requisits definits
- No es produeixen regressions funcionals
- Es realitzen proves prèvies a la posada en producció
- Es documenta l'abast de cada evolució

El Consell Comarcal del Bages haurà de validar, quan correspongui, la correcta implementació de les millores.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PRESCRIPCIONS TECNQUES _20042026	IDENTIFICADORS		
ALTRES DADES Codi per a validació: OHGUT-LS81T-GW207 Data d'emissió: 1 de Juny de 2026 a les 12:10:57 Pàgina 14 de 14	<table><tr><td>SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26</td><td>ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26</td></tr></table>	SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26
SIGNATURES 1.- Tècnic programador informàtic de Consell Comarcal del Bages. Signat 20/04/2026 09:26	ESTAT SIGNAT 20/04/2026 09:26		



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 40028464 OHGUT-LS81T-GW207 D01A4242625B29579FB217C9FA45EA78070B10D) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mil·liant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=concomabages



CONSELL COMARCAL DEL BAGES

10.3 Documentació actualitzada

Durant tota la vigència del contracte, el contractista haurà de mantenir actualitzada la documentació tècnica i funcional del sistema, d'acord amb el que estableix la Prescripció 7.

Com a producte del servei s'haurà de garantir que la documentació:

- Reflecteix l'estat real del sistema
- Incorpora les evolucions realitzades
- És accessible per al Consell Comarcal del Bages
- Permet la mantenibilitat futura del sistema

10.4 Disponibilitat del codi i dels actius tècnics

El contractista haurà de garantir que tot el codi font, configuracions, scripts, esquemes de base de dades i altres actius tècnics generats o modificats en el marc del contracte estiguin degudament custoditats i disponibles per al Consell Comarcal del Bages.

A aquests efectes:

- S'haurà d'utilitzar un sistema de control de versions
- El Consell Comarcal del Bages haurà de tenir accés als repositoris
- No es podran establir dependències que impedeixin la continuïtat del servei

10.5 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual de tot el codi font, documentació tècnica, configuracions, scripts i qualsevol altre actiu tècnic desenvolupat o modificat en el marc del present contracte serà de titularitat exclusiva del Consell Comarcal del Bages. El contractista renuncia expressament a qualsevol dret de propietat intel·lectual sobre els productes resultants del contracte i no podrà fer-ne ús, reproducció ni cessió a tercers sense l'autorització prèvia i expressa del Consell Comarcal del Bages.

10.6 Qualitat global del servei

Es considerarà que els productes resultants del contracte són conformes quan el servei es presti amb normalitat, es compleixin els SLA, la documentació estigui actualitzada i no existeixin incidències greus pendents imputables al contractista.

El responsable del contracte podrà requerir esmenes o actuacions correctores quan detecti desviacions respecte dels requisits establerts.