Codi Segur de Verificació:
9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01171523_2026_55761635
Data d'impressió: 03/11/2026 11:11:06
Pàgina 1 de 9

SIGNATURES
1.- Cap del departament de Serveis informàtics - 27/08/2026

Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: **2025/005889**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MIGRACIÓ, MANTENIMENT I SUPORT AL NÚVOL DE LES APLICACIONS PER A LA GESTIÓ DE LA POLICIA LOCAL (VINFOPOL) INSTAL·LADES I EN ÚS A L'AJUNTAMENT DE ROSES

Codi segur de verificació: **bca15306-8a00-4630-b282-784274c2020a**.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Codi Segur de Verificació:
9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01171523_2026_55761635
Data d'impressió: 03/11/2026 11:11:06
Pàgina 2 de 9

SIGNATURES
1.- Cap del departament de Serveis informàtics - 27/08/2026

Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: **2025/005889**

Índex

1. Objecte del Contracte 1
2. Divisió en lots de l'objecte del contracte 1
3. Naturalesa i extensió de les necessitats a satisfer 1
3.1 Migració de la solució 1
3.2 Servei de manteniment 1
3.3 Criticitat 2
3.4 Horari de servei 3
3.5 Temps de resposta 3
3.6 Obligacions Tècniques 3
3.7 Requisits específics 4
3.8 Prestació del servei al núvol 6
4. Termini d'entrega i instal·lació 7
5. Formació 7

Codi segur de verificació: **bca15306-8a00-4630-b282-784274c2020a**.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Codi Segur de Verificació:
9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01171523_2026_55761635
Data d'impressió: 03/11/2026 11:11:06
Pàgina 3 de 9
SIGNATURES
1.- Cap del departament de Serveis informàtics - 27/08/2026

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: **2026/008749**

1. Objecte del Contracte

Contractació per part de l'Ajuntament de Roses dels serveis de migració, manteniment i suport al núvol de les aplicacions per a la gestió de la Policia Local (VinfoPol) instal·lades i en ús a l'Ajuntament de Roses.

2. Divisió en lots de l'objecte del contracte

Donada la naturalesa del servei, la prestació del servei sobre un únic objecte i la característica d'exclusivitat en la prestació del servei, no procedeix la divisió en lots.

3. Naturalesa i extensió de les necessitats a satisfer

En aquest apartat es defineixen els requisits i prestacions en relació a l'objecte d'aquest procediment. L'incompliment dels requisits mínims sol·licitats en aquelles prestacions que s'hagin establert com d'obligat compliment per part del licitador, suposarà l'exclusió automàtica del procés de selecció. **En tot cas com a mínim el servei a prestar al núvol ha de ser equivalent a les prestacions que fins al moment es venen prestant en el sistema "*on premise*" i mantenint el llicenciament actual**.

3.1 Migració de la solució

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar, com a part integrant del contracte i sense cost addicional per a l'Ajuntament, la migració completa de les dades i configuracions existents al nou entorn del núvol, garantint la integritat, traçabilitat i disponibilitat de la informació durant tot el procés.

3.2 Servei de manteniment

Assistència tècnica a petició de l'usuari amb la finalitat de solucionar un mal funcionament software de qualsevol dels productes objecte del present plec, amb al menys les característiques generals següents:

- Serveis de suport directe via telèfon, e-mail o gestor Web d'incidències.
- Suport telefònic en l'horari de servei segons la criticitat dels elements software a mantenir.

Codi segur de verificació: **9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826**.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

- Possibilitat de suport "*in situ*" en cas de ser necessari.
- Procediment d'escalat.
- Manteniment correctiu: Correcció de les incidències i problemes que es presentin imputables al software, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l'aplicació.
- Manteniment perfectiu: Actualització i inclusió de les noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva evolució. En aquest concepte es contempla la implantació de noves versions de l'aplicació i/o documentació.
- Manteniment adaptatiu: Adaptació del software als canvis motivats per modificacions de la normativa legal o de procediment.
- Atenció a l'usuari: Resolució de consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, tant per via telefònica com per via telemàtica, tant d'aspectes de tipus conceptual com de tipus informàtic. Resolució d'incidències de l'entorn a explotació directament relacionades amb el producte que es derivin del seu mal funcionament.

3.3 Criticitat

En funció de la naturalesa de les aplicacions i equips a mantenir i la seva ubicació, així com de la naturalesa del servei a prestar a què fa referència la clàusula respectiva, s'estableixen les següents criticitats:

- **Criticitat màxima**: quan tots els serveis hardware i software es veuen afectats per una aturada total, estant la funcionalitat del sistema compromesa i no podent-se executar els processos essencials o la seva capacitat estigui degradada.
- **Criticitat alta**: Quan es produeix una fallada en qualsevol element individual del servei o infraestructura hardware o software, existint una solució parcial, però la capacitat de mantenir els processos essencials està degradada.
- **Criticitat mitja**: quan existeixen casos intermitents amb un mínim impacte en els serveis de hardware i/o software. Poden ser localitzats de forma individual. Existeix una solució parcial, però la capacitat de mantenir el hardware i/o software s'ha degradat lleugerament. Consultes i sol·licitud d'informació.

Codi segur de verificació: 9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: **2026/008749**

3.4 Horari de servei

Es considera horari de servei la franja horària diària en la qual l'empresa està en disposició, tant de rebre una comunicació d'avaria com de visitar i dur a terme la resolució d'aquesta avaria.

L'adjudicatari estarà obligat a contemplar un determinat horari de servei mínim, que dependrà de la naturalesa de l'objecte del contracte.

L'horari d'atenció i resolució d'incidències serà, com a mínim, el següent:

Criticitat	Horari
Màxima	24 x 7
Alta i mitja	Dilluns a divendres matins: 08:30 a 15:00

3.5 Temps de resposta

Es considera temps de resposta el que transcorre des de la comunicació de la incidència fins a l'inici per part del Servei Tècnic de l'adjudicatari de les actuacions necessàries per a la resolució de la incidència, donant lloc, si fos necessari, a la visita d'un tècnic a les instal·lacions a les que es troba instal·lat el producte. En tot cas, el temps de resposta es comptarà a partir de l'horari d'atenció segons la criticitat.

L'adjudicatari estarà obligat a contemplar un temps de resposta màxim que dependrà de la naturalesa i funció del software implicat.

Nivell criticitat	Temps resposta	Temps resolució
Màxima	15 minuts	10 hores
Alta	60 minuts	14 hores
Mitja	90 minuts	36 hores

3.6 Obligacions Tècniques

- L'adjudicatari es compromet a complir el servei en les dates i termini especificats al present document, les quals no podran ser retardades o prorrogades, amb excepció:
  - Que aparegui una causa de força major.
  - Que el retràs no sigui imputable a l'adjudicatari.

Codi segur de verificació: **9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826**.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

Codi Segur de Verificació:
9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01171523_2026_55761635
Data d'impressió: 03/11/2026 11:11:06
Pàgina 6 de 9
SIGNATURES
1.- Cap del departament de Serveis informàtics - 27/08/2026

- Que l'Ajuntament així ho autoritzi por escrit.

- Iniciar la tramitació d'una incidència en els temps establerts a l'apartat 3.4 Temps de resposta, dins de la jornada laboral de l'Ajuntament.
- L'Ajuntament facilitarà a l'adjudicatari l'accés a tota la informació necessària per a poder desenvolupar i complir l'objectiu del present Plec.
- Es facilitarà a l'adjudicatari l'accés als seus sistemes mitjançant el software de comunicacions utilitzat per l'adjudicatari amb la finalitat de resoldre, en primera instància, de forma remota, qualsevol problema que pogués sorgir i estigui relacionat amb les comunicacions als sistemes d'informació de l'Ajuntament.
- Addicionalment, quan sigui necessari per a la prestació del servei, es facilitarà l'accés a les dependències al personal de l'empresa adjudicatària destinat al servei, sempre i quan s'identifiqui degudament.

3.7 Requisits específics

El servei se prestarà sobre els mòduls instal·lats.

En el cas d'actualitzacions de mòduls a versions superiors o amb funcionalitats equivalents estaran igualment coberts amb el mateix cost de manteniment que el mòdul anterior.

Els mòduls sobre els quals s'haurà de realitzar el servei de manteniment són els següents, a més de qualsevol altre que es vingui utilitzant en aquests moments al sistema "*on premise*" actualment en funcionament a l'Ajuntament:

- Mòdul Agents.
- Mòdul Vehicles
- Mòdul Policia Administrativa
- Mòdul Violència
- Mòdul Mediació Policial
- Mòdul Atestats
- Mòdul Sistema
- Mòdul Mobile

Codi segur de verificació: 9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Codi Segur de Verificació:
9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01171523_2026_55761635
Data d'impressió: 03/11/2026 11:11:06
Pàgina 7 de 9

SIGNATURES
1.- Cap del departament de Serveis informàtics - 27/08/2026

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2026/008749

- Integracions funcionals amb Genesys i3.

El servei de manteniment i suport tècnic ofert ha de tenir les següents característiques:

- La correcció o esmena de qualsevol mal funcionament o disfunció que, a partir de la data del contracte i durant la seva vigència, pogués observar-se en el comportament del producte, de conformitat a les seves pròpies especificacions.
- L'entrega de les versions que incloguin l'esmena de les disfuncions observades, així com els canvis obligats per llei d'àmbit estatal o autonòmic, facilitant, en aquest cas, la documentació relativa a la innovació, en la mesura que es vagi publicant i es disposi d'ella. No es considerarà nova versió aquelles prestacions opcionals (no exigides per llei) que augmentin la funcionalitat del producte.
- L'entrega de les versions relacionades amb els punts anteriors es realitzarà amb el marge de temps necessari per tal que l'Ajuntament pugui atendre a les seves obligacions legals relacionades amb les aplicacions objecte de manteniment.
- Servei de consulta telefònica, sobre qüestions de manteniment del producte objecte de contracte en l'horari laboral habitual.
- El servei de suport iniciarà la tramitació d'una incidència segons s'indica a l'apartat de penalitzacions, dins la jornada laboral segons els horaris comunicats a l'Ajuntament de Roses. L'Ajuntament de Roses podrà fer un seguiment de la seva situació mitjançant el sistema de gestió d'incidències proporcionat a tal efecte.
- Atendre les consultes tècniques i/o funcionals, encara que no siguin pròpiament "incidències" de software. El límit estarà al criteri del consultor, i d'acord amb el tècnic municipal corresponent, que determinarà si telefònicament es pot ajudar l'Ajuntament de Roses a superar la seva situació, o alternativament haurà de contractar una consultoria particular.
- Proporcionar estadístiques de resolució d'incidències per l'Ajuntament de Roses.
- Atendre les incidències de l'entorn d'explotació de solucions facilitat per l'adjudicatari. Situacions puntualment anòmales i que puguin ser resoltes mitjançant la consulta telefònica produïdes a la Base de Dades, sistema operatiu, deficiències en impressió de documents, etc., relacionades amb els productes objecte de manteniment.

Codi segur de verificació: 9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

- Proporcionar, sense costos addicionals la formació, de forma remota, o en cas de ser presencial a la ubicació determinada per l'adjudicatari, a un representant de l'Ajuntament de Roses com a servei associat a l'alliberament de versions del producte, exposant-se els continguts diferencials de les versions.
- Incorporar 'millores' als programes segons criteris d'universalitat de la solució.
- Entregar, sense cost addicional, els Mòduls complementaris per a resoldre noves funcionalitats d'un mateix producte o substituir Mòduls o funcionalitats obsoletes. S'entén per Mòdul aquells programes que requereixen un producte base, no podent funcionar sense aquesta base.
- Entregar, sense cost addicional, els nous productes amb tecnologia web que substitueixin a productes llicenciats anteriorment coberts pel present contracte de manteniment.
- L'adjudicatari utilitzarà els recursos necessaris, remots o presencials, per a la esmena i correcció de dades (o qualsevol altre actiu afectat) que s'hagi produït per un funcionament incorrecte de les aplicacions objecte del contracte.

3.8 Prestació del servei al núvol

El servei objecte del present contracte haurà de prestar-se en modalitat *Cloud*, garantint la plena continuïtat de les funcionalitats i prestacions actualment disponibles a l'entorn local "*on premise*" del sistema VinfoPol.

El sistema allotjat al núvol haurà de complir amb els següents requisits tècnics i de seguretat:

- Compliment de l'Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoria ALTA per a tots els sistemes i serveis associats.
- Allotjament dels servidors i dades exclusivament a centres ubicats a la Unió Europea, amb còpies de seguretat automàtiques i mecanismes de redundància geogràfica que assegurin la continuïtat del servei.
- Manteniment de totes les funcionalitats, integracions i configuracions específiques actualment operatives en l'entorn local de l'Ajuntament de Roses.

Codi segur de verificació: 9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

Codi Segur de Verificació:
9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01171523_2026_55761635
Data d'impressió: 03/11/2026 11:11:06
Pàgina 9 de 9
SIGNATURES
1.- Cap del departament de Serveis informàtics - 27/08/2026

- L'empresa adjudicatària haurà de remetre una còpia íntegra de la base de dades i dels registres operatius al Departament d'Informàtica de l'Ajuntament amb periodicitat anual, a efectes de custòdia i recolzament institucional.
- L'accés i tractament de la informació hauran d'ajustar-se en tot moment a la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, conforme al Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre.

4. Termini d'entrega i instal·lació

El contracte entrarà immediatament en vigor un cop realitzada la seva formalització.

5. Formació

L'adjudicatari realitzarà una formació de 40 hores tant als administradors com als usuaris de la nova plataforma. Aquesta formació podrà realitzar-se tant de forma presencial com de forma telemàtica.

Codi segur de verificació: 9f3557eb-b261-4fcc-89a2-85d80f62d826.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

AJUNTAMENT DE ROSES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.
Podeu verificar la integritat d'aquest document al web https://www.seu-e.cat/web/roses