



Ajuntament de Granollers

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ
DE SERVEIS MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I GESTIÓ DE
LLICÈNCIES DE PROGRAMARI DE L'AJUNTAMENT DE
GRANOLLERS

Contingut

1	Introducció.....	1
2	Objectius i abast del contracte.....	2
2.1	Objectius.....	2
2.2	Abast.....	2
3	Divisió en lots.....	3
4	Requeriments generals del servei.....	4
4.1	Responsables de l'Ajuntament.....	4
4.2	Accés a la gestió dels serveis.....	4
4.3	Model de devolució.....	4
4.4	Model de facturació dels serveis.....	4
4.5	Normativa d'aplicació.....	5
5	Requeriments tècnics dels serveis.....	6
5.1	Lot 1: QmKey.....	6
5.1.1	Objecte del contracte.....	6
5.1.2	Migració de la solució.....	6
5.1.3	Serveis de manteniment preventiu.....	7
5.1.4	Serveis de manteniment correctiu.....	7
5.1.5	Serveis de manteniment evolutiu.....	7
5.1.6	Condicions del servei de suport.....	7
5.1.7	Serveis de desenvolupament.....	8
5.1.8	Propietat i gestió de les dades.....	8
5.1.9	Inici i durada del contracte.....	8
5.1.10	Dimensionament.....	9
5.2	Lot 2: Splunk SIEM.....	9
5.2.1	Objecte del contracte.....	9
5.2.2	Requisits de la plataforma.....	9
5.2.3	Serveis de suport.....	9
5.2.4	Gestió d'incidències.....	9
5.2.5	Propietat i gestió de les dades.....	10
5.2.6	Inici i durada del contracte.....	10
5.2.7	Dimensionament.....	10
5.3	Lot 3: Password Manager Pro (PMP).....	11
5.3.1	Objecte del contracte.....	11
5.3.2	Requisits de la plataforma.....	11

5.3.3	Serveis de suport.....	11
5.3.4	Gestió d'incidències.....	12
5.3.5	Propietat i gestió de les dades.....	12
5.3.6	Inici i durada del contracte.....	12
5.3.7	Dimensionament.....	12
5.4	Lot 4: FotoWare.....	13
5.4.1	Objecte del contracte.....	13
5.4.2	Requisits de la plataforma.....	13
5.4.3	Serveis de manteniment preventiu.....	14
5.4.4	Serveis de manteniment correctiu.....	14
5.4.5	Serveis de manteniment evolutiu.....	14
5.4.6	Condicions del servei de suport.....	14
5.4.7	Propietat i gestió de les dades.....	15
5.4.8	Inici i durada del contracte.....	15
5.4.9	Dimensionament.....	15
5.5	Lot 5: Presto.....	16
5.5.1	Objecte del contracte.....	16
5.5.2	Requisits de la plataforma.....	16
5.5.3	Serveis de suport.....	16
5.5.4	Gestió d'incidències.....	17
5.5.5	Propietat i gestió de les dades.....	17
5.5.6	Inici i durada del contracte.....	17
5.5.7	Dimensionament.....	17

Confidencialitat

La informació continguda en aquest Plec només pot ser utilitzada per a elaborar les ofertes del present procediment. Queda expressament prohibida qualsevol altre utilització. La prerrogativa de confidencialitat s'estendrà a l'empresa adjudicatària en l'execució de les activitats objecte d'aquest procediment.

1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques conté les especificacions i requeriments tècnics de l'Ajuntament de Granollers, en endavant, l'Ajuntament, per a la contractació dels serveis de manteniment, actualització i gestió de llicències de programari de l'Ajuntament de Granollers.

Els capítols a continuació inclouen una descripció dels serveis actuals, així com els requeriments generals aplicables i els requeriments tècnics específics de cadascun dels lots objecte de la present contractació.

2 Objectius i abast del contracte

2.1 Objectius

L'objecte del contracte és proporcionar els serveis de manteniment, actualització i gestió de les llicències de programari que l'Ajuntament de Granollers utilitza, incloent-hi solucions per a la gestió de contrasenyes (Password Manager Pro), gestió de projectes de construcció (Presto), gestió d'actius digitals (FotoWare), gestió de projectes d'obres (QmKey), i anàlisi i monitorització de dades de seguretat (Splunk SIEM).

Els objectius principals del procediment són els següents:

- Contractar serveis de manteniment i actualització de llicències de programari.
- Garantir que totes les solucions estiguin actualitzades i funcionant de manera òptima.
- Contractar serveis de gestió proactiva i reactiva de les llicències.
- Assegurar el correcte funcionament i disponibilitat del software de l'Ajuntament.
- Disposar de la capacitat d'una ràpida resolució de qualsevol incidència tècnica que pugui sorgir amb el software.

2.2 Abast

L'abast del procediment contempla la contractació d'un servei de manteniment i suport amb les següents funcions:

- Manteniment de llicències de programari existents.
- Actualització de les llicències a les versions més recents.
- Suport tècnic per a la resolució de problemes.
- Migració de solucions on-premise al núvol quan sigui necessari.
- Configuració i renovació de les llicències de programari.
- Gestió de les dades associades a les llicències de programari.
- Assessorament tècnic i formació relacionada amb les solucions de programari.

3 Divisió en lots

El present contracte es divideix en cinc lots, cadascun corresponent a diferents solucions de programari que l'Ajuntament de Granollers utilitza. A continuació es detalla l'abast de cada lot:

- Lot 1: QmKey
 - Subministrament de llicenciament per a la gestió de projectes d'obra.
 - Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la plataforma.
 - Formació i assistència tècnica per a la correcta utilització de QmKey.
 - Gestió de la migració de solucions on-premise al núvol.
 - Actualitzacions a la nova versió de la plataforma.
 - Suport tècnic per a la configuració del programari.
 - Suport tècnic i gestió proactiva de les alertes i incidents de seguretat.

- Lot 2: Splunk SIEM
 - Subministrament de llicenciament d'un sistema de gestió d'informació i esdeveniments de seguretat (SIEM).
 - Anàlisi i monitorització en temps real de dades de seguretat.
 - Manteniment i actualització de la llicència Splunk SIEM per a la ingesta de 25 GB/dia de logs.
 - Actualitzacions a la nova versió de la plataforma.

- Lot 3: Password Manager Pro (PMP)
 - Subministrament de llicenciament per a la gestió segura i centralitzada de contrasenyes.
 - Actualitzacions a la nova versió de la plataforma.
 - Suport tècnic per a la instal·lació i configuració del programari.
 - Suport tècnic i gestió proactiva de les alertes i incidents de seguretat.

- Lot 4: FotoWare
 - Subministrament de llicenciament per a la gestió d'actius digitals.
 - Manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la plataforma.
 - Actualitzacions a la nova versió de la plataforma.
 - Suport tècnic per a la instal·lació i configuració del programari.
 - Suport tècnic i gestió proactiva de les alertes i incidents de seguretat.

- Lot 5: Presto
 - Subministrament de llicenciament del programari de gestió de costos i temps en projectes de construcció.
 - Actualitzacions a la nova versió de la plataforma.
 - Suport tècnic per a la instal·lació i configuració del programari.
 - Suport tècnic i gestió proactiva de les alertes i incidents de seguretat.

-

4 Requeriments generals del servei

A continuació es detallen els requeriments aplicables a tots els lots del present plec de prescripcions tècniques.

4.1 Responsables de l'Ajuntament

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic que faran d'interlocutors amb l'adjudicatari per que fa als serveis associats a aquest contracte.

El responsable funcional s'encarregarà de validar que el funcionament i les prestacions ofertes pels diferents programari corresponguin a les necessitats demanades .

El responsable tècnic vetllarà per que la solució tècnica mantinguis els standards de seguretat i interoperativitat demanats en el plec tècnic així com el tractament, protecció i devolució de les dades de l'ajuntament en cas de devolució de contracte.

4.2 Accés a la gestió dels serveis

L'adjudicatari i els tècnics assignats hauran de respectar el compliment de la normativa de protecció de dades, especialment la informació de caràcter restringit, seguint el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

4.3 Model de devolució

Les propostes dels licitadors han de garantir la possible devolució del servei un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment.

Es requereix que durant tota la vigència del contracte es garanteixi que, a la seva finalització, es podrà dur a terme una devolució / migració del servei amb el menor impacte per l'Ajuntament.

Dos mesos abans que acabi la vigència del contracte, en el l'escenari de que la contractació dels serveis a partir de llavors s'hagi fet a un adjudicatari diferent, l'adjudicatari actual haurà de:

- Proporcionar a l'Ajuntament tota la informació tècnica i administrativa per garantir el traspàs al nou adjudicatari
- Col·laborar en planificar la migració del servei al nou adjudicatari, per oferir la informació necessària per efectuar la transferència de tots els dominis, i sense que hi hagi discontinuïtat en el servei.

Un cop finalitzada la fase de devolució, l'adjudicatari mantindrà un canal de comunicació obert amb el proveïdor futur i l'Ajuntament per atendre remotament peticions d'informació o suport tècnic que requereixin algun coneixement específic que no estigui degudament documentat.

4.4 Model de facturació dels serveis

L'adjudicatari haurà de disposar d'un model de facturació que, com a mínim, compleixi els següents requeriments:

- La facturació dels serveis haurà de realitzar-se anualment en base als preus anuals del servei adjudicat, i en cas de disposar d'una bossa d'hores, s'adjuntarà el cost de la despesa anual corresponent a les hores executades.
- La informació serà accessible via web i en format electrònic tractable, sense cap cost addicional.
- La forma de pagament de les factures per part de l'Ajuntament serà d'acord amb la normativa vigent.

4.5 Normativa d'aplicació

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de contractació, seguretat de la informació i protecció de dades, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte.

L'Ajuntament no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part dels adjudicataris, que hauran d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

Es requereix que els licitadors especifiquin les polítiques que aplicaran per a garantir el compliment de:

- Els requeriments legals i de normatives d'aplicació en l'àmbit de la seguretat informàtica i de la informació vigents o que entrin en vigor durant la durada del contracte.
- La normativa de prevenció de riscos laborals, en concret respecte del personal adscrit al contracte.

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents d'aplicació en cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte. En aquest sentit, es destaquen les normatives en matèria de procediments administratius, règim jurídic, administració electrònica, protecció de dades, seguretat i interoperabilitat.

El sistema haurà de donar compliment a allò que es contempla a nivell de Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) així com s'haurà de tenir en compte allò que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatius que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.

5 Requeriments tècnics dels serveis

5.1 Lot 1: QmKey

5.1.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte corresponent a aquest lot és el de donar els serveis de manteniment preventiu, manteniment correctiu, manteniment evolutiu, serveis de suport i serveis de desenvolupament del programari QmKey Project, emprat per a la gestió de projectes d'obra de l'Ajuntament. A més, es requereix fer la migració de la solució del llicenciament on-premise actual al cloud.

El producte QmKey Project actualment està basat en la següent infraestructura:

- Servidor web Apache
- Servidor d'aplicacions Zope

Les llicències corresponents són de programari lliure, i concretament la del producte final QmKey Project és del tipus GPL versió 2. El producte és multi-idioma, multi-empresa i la llicència permet un nombre il·limitat d'usuaris.

5.1.2 Migració de la solució

Els servidors estan allotjats actualment en el propi CPD de l'Ajuntament. L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària accés remot a aquests servidors per tal d'efectuar la migració establerta en aquest contracte. L'accés estarà sotmès a les normes de seguretat que l'Ajuntament tingui establertes.

La solució actual s'haurà de migrar a la seva versió de llicenciament cloud, per tant, l'adjudicatari haurà de contemplar totes les accions necessàries per a realitzar aquesta migració. Aquestes accions inclouen, però no es limiten a:

- **Planificació i disseny:** Desenvolupar un pla detallat de migració, incloent-hi la identificació de riscos i la seva mitigació.
- **Configuració del nou entorn cloud:** Configurar i optimitzar els serveis cloud necessaris per a QmKey Project.
- **Migració de dades:** Transferir de manera segura totes les dades existents des dels servidors on-premise al nou entorn cloud, assegurant la integritat i la confidencialitat de les dades.
- **Test i validació:** Realitzar proves exhaustives per assegurar que el sistema migrat funciona correctament en l'entorn cloud, incloent-hi la validació de totes les funcionalitats i la integritat de les dades migrades.
- **Formació:** Proporcionar formació adequada al personal de l'Ajuntament per a l'ús del nou sistema en el cloud.

5.1.3 Serveis de manteniment preventiu

Els serveis de manteniment preventiu han de consistir en les tasques periòdiques indicades a continuació.

- **Control de consistència de la Base de Dades:** Cada dia s'ha d'efectuar una verificació de la Base de Dades a fi d'assegurar el correcte accés a les dades.
- **Reorganització de la Base de Dades:** Setmanalment es compactaran les dades i es reorganitzarà la base de dades, a fi i efecte d'estalviar espai d'emmagatzematge i millorar el rendiment de la base de dades.
- **Control de l'espai d'emmagatzematge:** Es verificarà amb una periodicitat màxima mensual que hi hagi suficient capacitat d'emmagatzematge per el bon funcionament del producte.
- **Gestió de còpies de seguretat:** Es farà una còpia sencera de la base de dades i una còpia incremental diària.

5.1.4 Serveis de manteniment correctiu

El manteniment correctiu consistirà en les tasques indicades a continuació.

- **Actualització de versions de hardware associat:** S'actualitzaran les versions d'aquest programari periòdicament quan calgui per corregir potencials problemes de seguretat.
- **Actualització del producte final QmKey Project:** S'actualitzarà el producte final QmKey Project periòdicament per tal de corregir errors, tan de seguretat com de funcionament.
- **Correcció d'errors:** El contracte ha de contemplar la correcció d'errors que es detectin, tan de funcionament com de seguretat.

5.1.5 Serveis de manteniment evolutiu

Els serveis han de contemplar millores continues del programari QmKey Project, concretament els següents:

- Actualització de versions del software.
- Inclusió de millores i/o noves funcionalitats del programari QmKey Project.
- Assessorament tècnic en nous usos del programari QmKey Project.

5.1.6 Condicions del servei de suport

El suport remot ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre funcionament del programari al responsable del contracte per part de l'Ajuntament o la persona que aquest determini.

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents:

- **Canals de comunicació:** L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.
- **Horari d'atenció:** L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 09:00 a 19:00, de dilluns a divendres, els dies laborables, d'acord a l'horari laboral específic de la ubicació del Centre de Suport de l'adjudicatari.

- **Temps màxim de resposta:** El temps màxim de resposta haurà de ser en modalitat NBD (Next Business Day), és a dir, el següent dia laborable. Això implica que qualsevol sol·licitud d'assistència rebuda durant l'horari laboral serà atesa el proper dia hàbil.
- **Registre, Control i Anàlisi de les incidències:** Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes. L'adjudicatari elaborarà com a mínim trimestralment un informe, que enviarà a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

5.1.7 Serveis de desenvolupament

Dins les modificacions del contracte previstes quedarà contemplat el desenvolupament a mida de funcions específiques per a l'Ajuntament, en base a unes tarifes/hora màximes, sense detriment de que s'efectuïn descomptes per quantitat, i en funció dels tipus de tasca indicades a continuació:

- Anàlisi
- Instal·lació
- Personalització
- Desenvolupament
- Formació

En aquests casos, el Cap de Projecte de l'Ajuntament ha de fer la sol·licitud i l'adjudicatari estimarà les hores necessàries per a la tasca. Si l'Ajuntament accepta aquesta estimació, les hores dedicades s'associaran a una bossa d'hores. De manera inicial, es requereix una bossa d'hores de 50 hores. És important destacar, que en cap cas les operacions de suport i manteniment no seran imputables a aquesta bossa d'hores.

5.1.8 Propietat i gestió de les dades

- **Propietat i confidencialitat de les dades.** Les dades emmagatzemades amb el programari Qmkey són propietat de l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.
- **Recuperació de les dades:** L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament, i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats en el programari Qmkey i bases de dades associades, en un format estàndard conegut.

5.1.9 Inici i durada del contracte

El contracte s'iniciarà amb l'adjudicació del contracte i tindrà una durada de 3 anys, amb la possibilitat de prorrogar-se per un any addicional. Durant aquests períodes, incloent la pròrroga, l'adjudicatari haurà de mantenir tant el llicenciament licitat com el servei de suport establert, assegurant el compliment dels nivells de servei pactats.

5.1.10 Dimensionament

Conceptes	Unitats
Llicenciament i manteniment anual del programari QmKey	3
Migració de la solució actual al cloud	1
Bossa d'hores (preu per hora)	50

5.2 Lot 2: Splunk SIEM

5.2.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte corresponent a aquest lot és el subministrament de llicenciament d'un sistema de gestió d'informació i esdeveniments de seguretat (SIEM) basat en la plataforma Splunk, per permetre l'anàlisi en temps real de tots els registres d'activitat generats pels sistemes que suporten els serveis crítics de l'Ajuntament.

5.2.2 Requisits de la plataforma

La plataforma s'haurà d'oferir en modalitat SAAS (Software as a Service) i s'haurà d'entregar directament des del Cloud del fabricant escollit. Haurà de garantir les següents condicions:

- **Disponibilitat del sistema:** La plataforma ha de garantir un 100% de disponibilitat, assegurant que els serveis estiguin accessibles en tot moment sense interrupcions.
- **Redundància i fiabilitat de les dades:** Ha de proporcionar un factor 3 en disponibilitat de les dades, el que significa que les dades han de ser replicades en múltiples ubicacions.
- **Tipus de llicència:** Es requereix la llicència SPLUNK per a una ingesta diària de 20 GB + 5 GB, assegurant la capacitat de gestionar i analitzar grans volums de dades de seguretat diàriament. Aquesta llicència ha de permetre la ingesta, processament i anàlisi en temps real de logs i esdeveniments de seguretat.

5.2.3 Serveis de suport

El servei de suport i manteniment durant la durada del contracte, ha d'incloure les següents accions:

- Suport remot ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre el funcionament del programari.
- Posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.
- Fixar un horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament, que com a mínim, ha de ser de 09:00 a 19:00, de dilluns a divendres.
- Realitzar les renovacions periòdiques del llicenciament durant la vigència del contracte, assegurant que totes les llicències estiguin actualitzades i operatives per garantir la continuïtat del servei.

5.2.4 Gestió d'incidències

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents.

- **Temps màxim de resposta:** El temps màxim de resposta haurà de ser en modalitat NBD (Next Business Day), és a dir, el següent dia laborable. Això implica que qualsevol sol·licitud d'assistència rebuda durant l'horari laboral serà atesa el proper dia hàbil.
- **Registre, Control i Anàlisi de les incidències:** Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes. L'adjudicatari elaborarà com a mínim trimestralment un informe, que enviarà a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

5.2.5 Propietat i gestió de les dades

- **Propietat i confidencialitat de les dades:** Les dades emmagatzemades amb el programari Splunk SIEM són propietat de l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.
- **Recuperació de les dades:** L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament, i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats en el programari Splunk SIEM i bases de dades associades, en un format estàndard conegut.

5.2.6 Inici i durada del contracte

El contracte s'iniciarà amb l'adjudicació del contracte i tindrà una durada de 3 anys, amb la possibilitat de prorrogar-se per un any addicional. Durant aquests períodes, incloent la pròrroga, l'adjudicatari haurà de mantenir tant el llicenciamnt llicitat com el servei de suport establert, assegurant el compliment dels nivells de servei pactats.

5.2.7 Dimensionament

Conceptes	Unitats
Llicenciamnt i suport anual del programari Splunk 20 GB + 5GB	3

5.3 Lot 3: Password Manager Pro (PMP)

5.3.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte corresponent a aquest lot és la gestió segura i centralitzada de contrasenyes mitjançant una subscripció anual per a 5 administradors. Per tal de poder establir aquest objecte es requereix una plataforma que garanteixi els següents objectius:

- **Reduir la fatiga de contrasenyes:** Implementació d'un mitjà segur i centralitzat per a l'emmagatzematge i accés de contrasenyes, eliminant així els lapsus de seguretat.
- **Millorar la productivitat:** Automatització de canvis de contrasenyes freqüents en sistemes crítics, augmentant l'eficiència.
- **Controls de seguretat preventius:** Ús de workflows d'aprovació i alertes en temps real per a l'accés a les contrasenyes.
- **Compliment normatiu:** Assegurar el compliment amb auditories de seguretat i regulacions com SOX, HIPAA i PCI.

Els servidors estan allotjats en el propi Centre de Procés de Dades de l'Ajuntament. L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària accés remot a aquests servidors per tal d'efectuar els serveis establerts en aquest contracte. L'accés estarà sotmès a les normes de seguretat que l'Ajuntament tingui establertes.

5.3.2 Requisits de la plataforma

La plataforma ha d'oferir les següents característiques:

- Administració d'usuaris / grups d'usuaris
- Dipòsit de contrasenyes
- Polítiques de contrasenyes
- Compartir i administrar contrasenyes
- Auditoria / notificacions d'auditoria
- Integració de AD / LDAP
- Autenticació de targeta intel·ligent
- Assistent d'inici de sessió automàtic
- Accés fora de línia
- Oient de canvis de contrasenyes
- Suport i recuperació en cas de desastre

Aquest servei ha de proporcionar funcionalitats avançades per a la gestió de comptes privilegiats, autenticació de doble factor, alta disponibilitat, sincronització remota de contrasenyes i informes estàndards i personalitzats.

5.3.3 Serveis de suport

El servei de suport i manteniment durant la durada del contracte, ha d'incloure les següents accions:

- Suport remot ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre el funcionament del programari.
- Posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.

- Fixar un horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament, que com a mínim, ha de ser de 09:00 a 19:00, de dilluns a divendres.
- Realitzar les renovacions periòdiques del llicenciament durant la vigència del contracte, assegurant que totes les llicències estiguin actualitzades i operatives per garantir la continuïtat del servei.

5.3.4 Gestió d'incidències

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents.

- **Temps màxim de resposta:** El temps màxim de resposta haurà de ser en modalitat NBD (Next Business Day), és a dir, el següent dia laborable. Això implica que qualsevol sol·licitud d'assistència rebuda durant l'horari laboral serà atesa el proper dia hàbil.
- **Registre, Control i Anàlisi de les incidències:** Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes. L'adjudicatari elaborarà com a mínim trimestralment un informe, que enviarà a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

5.3.5 Propietat i gestió de les dades

- **Propietat i confidencialitat de les dades:** Les dades emmagatzemades són propietat de l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari es compromet a la seva confidencialitat.
- **Recuperació de les dades:** L'adjudicatari haurà d'entregar les dades emmagatzemades en un format estàndard conegut en el termini màxim de 15 dies a sol·licitud de l'Ajuntament.

5.3.6 Inici i durada del contracte

El contracte s'iniciarà al març del 2025 i tindrà una durada de 2 anys, amb la possibilitat de prorrogar-se per un any addicional. Durant aquests períodes, incloent la pròrroga, l'adjudicatari haurà de mantenir tant el llicenciament licitat com el servei de suport establert, assegurant el compliment dels nivells de servei pactats.

5.3.7 Dimensionament

Conceptes	Unitats
Llicenciament i suport anual del Password-Manager Pro Multi-Language Premium for 5 Administrators (unrestricted resources and users)	2

5.4 Lot 4: FotoWare

5.4.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte corresponent a aquest lot és proporcionar serveis de manteniment preventiu, manteniment correctiu i manteniment evolutiu del programari FotoWare, emprat per a la gestió, documentació i difusió d'arxius digitals, actualment fotografies.

El producte FotoWare s'haurà de compondre, amb com a mínim, el següent llicenciament anual:

- 10 usuaris principals.
- 1 usuari Pro.
- 2 usuaris del client FotoStation.
- FotoWare Standard.
- Index Manager Enterprise.
- Mòdul Connect.
- Mòdul AV.

Les llicències corresponents no són de programari lliure. El producte és multi-idioma i multi-usuari.

Els servidors estan allotjats en el propi Centre de Procés de Dades de l'Ajuntament. L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària accés remot a aquests servidors per tal d'efectuar els serveis establerts en aquest contracte. L'accés estarà sotmès a les normes de seguretat que l'Ajuntament tingui establertes.

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic que faran d'interlocutors amb l'adjudicatari pel que fa als serveis associats a aquest contracte.

5.4.2 Requisits de la plataforma

La plataforma ha de garantir una alta disponibilitat, seguretat i escalabilitat per a la gestió d'arxius digitals de l'Ajuntament de Granollers. Les característiques clau inclouen:

- **Automatització de fluxos de treball:** Reducció de tasques repetitives i processos ineficients amb fluxos de treball impulsats per metadades.
- **Integració amb altres sistemes:** Capacitat de connectar-se amb sistemes tercers importants com Photoshop, InDesign, PowerPoint, WordPress, i altres, utilitzant connectors preconfigurats i l'API RESTful per a integracions personalitzades.
- **Seguretat i control d'accés:** Configuració d'un sistema personalitzat de drets d'accés i usuaris, assegurant que només les persones autoritzades puguin accedir i utilitzar els arxius.
- **Allotjament escalable i segur:** Transferència de dades xifrades, còpies de seguretat segures, i recuperació de dades amb Azure.

5.4.3 Serveis de manteniment preventiu

Els serveis de manteniment preventiu han de consistir en les tasques periòdiques indicades a continuació.

- **Control de consistència del software:** Periòdicament s'ha d'efectuar una verificació del software a fi d'assegurar el correcte accés a les dades.
- **Reorganització del software:** Setmanalment es compactaran les dades i es reorganitzarà el software, a fi i efecte d'estalviar espai d'emmagatzematge i millorar el rendiment.
- **Control de l'espai d'emmagatzematge:** Es verificarà amb una periodicitat màxima mensual que hi hagi suficient capacitat d'emmagatzematge per el bon funcionament del producte.

5.4.4 Serveis de manteniment correctiu

El manteniment correctiu consistirà en les tasques indicades a continuació.

- **Actualització de versions del software:** S'actualitzaran les versions d'aquest programari periòdicament quan calgui per solventar potencials problemes de seguretat.
- **Actualització del FotoWare:** S'actualitzarà el producte final FotoWare periòdicament per tal de corregir errors, tan de seguretat com de funcionament.
- **Correcció d'errors:** El contracte ha de contemplar la correcció d'errors que es detectin, tan de funcionament com de seguretat.

5.4.5 Serveis de manteniment evolutiu

Els serveis han de contemplar millores contínues del programari FotoWare, concretament els següents:

- Actualització de versions dels servidors contemplar millores funcionals que aquests aportin.
- Inclusió de millores i/o noves funcionalitats del programari FotoWare.
- Assessorament tècnic en nous usos del programari FotoWare.

5.4.6 Condicions del servei de suport

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents.

- **Canals de comunicació:** L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.
- **Horari d'atenció:** L'horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament ha de ser de 09:00 a 19:00, de dilluns a divendres, els dies laborables, d'acord a l'horari laboral específic de la ubicació del Centre de Suport de l'adjudicatari.
- **Temps màxim de resposta:** El temps màxim de resposta haurà de ser en modalitat NBD (Next Business Day), és a dir, el següent dia laborable. Això implica que qualsevol sol·licitud d'assistència rebuda durant l'horari laboral serà atesa el proper dia hàbil.
- **Registre, Control i Anàlisi de les incidències:** Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes. L'adjudicatari elaborarà com a mínim

trimestralment un informe, que enviarà a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

5.4.7 Propietat i gestió de les dades

- **Propietat i confidencialitat de les dades.** Les dades emmagatzemades amb el programari FotoWare són propietat de l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.
- **Recuperació de les dades:** L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament, i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats en el programari FotoWare i bases de dades associades, en un format estàndard conegut.

5.4.8 Inici i durada del contracte

El contracte s'iniciarà al gener del 2025 i tindrà una durada de 2 anys, amb la possibilitat de prorrogar-se per un any addicional. Durant aquests períodes, incloent la pròrroga, l'adjudicatari haurà de mantenir tant el llicenciament licitat com el servei de suport establert, assegurant el compliment dels nivells de servei pactats.

5.4.9 Dimensionament

Conceptes	Unitats
Llicenciament i manteniment anual de Foto-ware Business License (Inclou 10 main users, 1 Pro User, 2 FotoStations Client Users, FotoWare Standard, Index Manager Enterprise, connect i AV Module)	2

5.5 Lot 5: Presto

5.5.1 Objecte del contracte

L'objecte del contracte corresponent a aquest lot és el de proporcionar la renovació de llicenciament i el suport del programari Presto, utilitzat per a la gestió de costos i temps en projectes de construcció per l'Ajuntament.

Els servidors estan allotjats en el propi Centre de Procés de Dades de l'Ajuntament. L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària accés remot a aquests servidors per tal d'efectuar els serveis establerts en aquest contracte. L'accés estarà sotmès a les normes de seguretat que l'Ajuntament tingui establertes.

5.5.2 Requisits de la plataforma

La plataforma ha d'oferir les següents característiques:

- **Funcionament flexible i predefinit:** La plataforma ha de permetre un ús predefinit però flexible per a l'organització de pressupostos, fàcilment compartible entre diferents agents sense necessitat de configurar cada camp individualment.
- **Reutilització de la informació:** Capacitat per reutilitzar informació digital existent, estalviant treball i creant una base estructurada de coneixements.
- **Específic per a la construcció:** Adequat per a les necessitats específiques de la construcció, amb descomposició en unitats de mesura i rendiments ajustables automàticament.
- **EDT única per a tots els conceptes:** Organització de la informació en un arbre jeràrquic que representa l'Estructura de Desglossament de Treball (EDT), integrant el model de costos i temps.
- **Codificació estratègica:** Ús de codificacions normalitzades per identificar tots els conceptes del pressupost, facilitant la integració amb altres sistemes d'informació.
- **Seguretat d'accés:** Perfils d'usuari per restringir l'accés a funcions específiques de Presto, protegir informes i pressupostos amb contrasenya.

5.5.3 Serveis de suport

El servei de suport i manteniment durant la durada del contracte, ha d'incloure les següents accions:

- Suport remot ha de consistir en l'assistència tècnica remota sobre el funcionament del programari.
- Posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents.
- Fixar un horari d'atenció per part de l'adjudicatari de les comunicacions iniciades per personal de l'Ajuntament, que com a mínim, ha de ser de 09:00 a 19:00, de dilluns a divendres.
- Realitzar les renovacions periòdiques del llicenciament durant la vigència del contracte, assegurant que totes les llicències estiguin actualitzades i operatives per garantir la continuïtat del servei.

5.5.4 Gestió d'incidències

Els serveis s'efectuaran d'acord a les condicions següents.

- **Temps màxim de resposta:** El temps màxim de resposta haurà de ser en modalitat NBD (Next Business Day), és a dir, el següent dia laborable. Això implica que qualsevol sol·licitud d'assistència rebuda durant l'horari laboral serà atesa el proper dia hàbil.
- **Registre, Control i Anàlisi de les incidències:** Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes. L'adjudicatari elaborarà com a mínim trimestralment un informe, que enviarà a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

5.5.5 Propietat i gestió de les dades

- **Propietat i confidencialitat de les dades:** Les dades emmagatzemades amb el programari Presto són propietat de l'Ajuntament de Granollers. L'adjudicatari disposa d'accés a les dades per tal de donar els serveis subjectes a aquest contracte, i es compromet a la seva confidencialitat.
- **Recuperació de les dades:** L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, haurà d'entregar a sol·licitud de l'Ajuntament, i en el termini màxim de 15 dies, les dades i els documents emmagatzemats en el programari Presto i bases de dades associades, en un format estàndard conegut.

5.5.6 Inici i durada del contracte

El contracte s'iniciarà al 1 de gener de 2025 i tindrà una durada de 2 anys, amb la possibilitat de prorrogar-se per un any addicional. Durant aquests períodes, incloent la pròrroga, l'adjudicatari haurà de mantenir tant el llicenciamnt llicitat com el servei de suport establert, assegurant el compliment dels nivells de servei pactats.

5.5.7 Dimensionament

Conceptes	Unitats
Llicenciamnt i suport anual del programa Presto	2