



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE PER LOTS
DEL MANTENIMENT DE PROGRAMARI**

ÍNDEX

ÍNDEX	2
1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ.....	3
1.1. SITUACIÓ ACTUAL.....	3
2. COMPONENTS DEL SERVEI	4
2.1. Lot 1 – Keeper Security	4
Objectius	4
Serveis associats.....	5
2.2. Lot 2 – SSRPM	6
Objectius	6
Serveis associats.....	6
2.3. Lot 3 – TSPLUS.....	6
Objectius	6
Serveis associats.....	8
2.4. Lot 4 – ISL ONLINE.....	8
Objectius	8
Serveis associats.....	9
2.5. Lot 5 – eyesCloud3D.....	10
Objectius	10
Requisits Tècnics	10
Serveis associats.....	11
3. CONDICIONS DEL SERVEI	13
3.1. Model de relació	13
Seguiment del Servei per cada lot.....	13
3.2. Fases de prestació del servei de tots els lots	13
Transició	13
Execució	14
Devolució.....	14
3.3. Nivell de servei	14
Horari	14

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE PER AL SERVEI DE PAGAMENT PER ÚS DE PROGRAMARI PEL MUNICIPI DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ**

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques dels subministraments del manteniment d'aplicacions, que s'utilitzen a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Són:

1. Keeper Security
2. SSRPM
3. TSPLUS
4. ISL ONLINE
5. EyesCloud3D

1.1. SITUACIÓ ACTUAL

A continuació es relaciona l'estat actual a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet dels diferents manteniment d'aplicacions externes objecte de licitació:

- Keeper Security:

Descripció	Número
Contrasenyes i magatzem de dades (Business Plan)	20
Alertes avançades	20
BreachWatch	20
Informes de conformitat	20
Assistència i serveis professionals Plan Plata	1

El dret d'ús de la plataforma finalitza el 31 de desembre de 2025.

- SSRPM:

Descripció	Número
Suport i Actualització de SSRPM de Tools4Ever	700

El dret d'ús de la plataforma finalitza el 31 de desembre de 2025.

- TSPLUS:

Descripció	Número
TSPlus Enterprise usuaris il·limitats	1

El dret d'ús de les llicències finalitza el 31 de maig de 2025.

- ISL ONLINE:

Descripció	Número
ISL Online Licència Servidor	5

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

ISL Online Servidor Soporte Plus 8x5	5
--------------------------------------	---

El dret d'ús de la plataforma finalitza el 31 de desembre de 2025.

- Eyescloud3D: l'eina informàtica eyescloud3D s'utilitza per a la gestió d'accidents de trànsit per la seva funcionalitat de recreació d'escenaris 3D i 12 eines específiques per a la seguretat i investigacions policials.

Descripció	Número
Llicència usuari captador	6
Llicència usuari investigador	2
Sessió de formació	1

El dret d'ús de la plataforma finalitza el 25 de juny de 2025.

2. COMPONENTS DEL SERVEI

Les components dels serveis objecte d'aquesta licitació es la prestació de serveis de llicenciament i de manteniment software i hardware, segons el cas. S'ha dividit en nou lots:

- Lot 1 – Keeper Security
- Lot 2 – SSRPM
- Lot 3 - TSPLUS
- Lot 4 – ISL Online
- Lot 5 – Eyescloud3D

No s'ha de considerar cap dependència entre els diferents lots.

2.1. Lot 1 – Keeper Security

Objectius

L'objecte del present lot és la contractació de l'eina **Keeper Security**, una plataforma de gestió de contrasenyes i seguretat de credencials, que permeti millorar la seguretat de la informació, gestionar contrasenyes de manera centralitzada i oferir protecció contra accessos no autoritzats en l'entorn corporatiu.

L'eina **Keeper Security** haurà de complir amb els següents requisits funcionals:

- **Gestió de contrasenyes:** L'eina haurà de permetre als usuaris emmagatzemar, gestionar i compartir contrasenyes de manera segura, utilitzant sistemes de xifrat avançat per protegir les dades emmagatzemades.
- **Generador de contrasenyes:** Haurà d'incloure un generador automàtic de contrasenyes segures, que permeti crear combinacions complexes per evitar atacs de força bruta.
- **Accés centralitzat per a administradors:** L'eina haurà de proporcionar una consola d'administració centralitzada que permeti als administradors supervisar l'ús de les contrasenyes, generar informes i gestionar permisos d'accés per als diferents usuaris.
- **Compartició segura de credencials:** L'eina haurà de permetre compartir contrasenyes de manera segura entre usuaris o grups d'usuaris dins l'organització, amb controls granulars per definir qui pot veure, editar o eliminar cada contrasenya.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

- **Autenticació multifactor (MFA):** Haurà d'incorporar l'autenticació multifactor (MFA) per garantir un nivell addicional de seguretat a l'hora d'accedir a l'eina i a les credencials emmagatzemades.
- **Auditoria i informes:** Haurà de permetre generar informes detallats sobre l'activitat dels usuaris, com ara els canvis de contrasenya, els accessos i els intents d'accés no autoritzats, així com realitzar auditories periòdiques per complir amb les normatives internes de l'organització.
- **Gestió de privilegis:** L'eina ha de permetre als administradors definir rols i permisos per garantir que només els usuaris autoritzats puguin accedir a determinades contrasenyes o funcionalitats.
- **Integració amb directoris corporatius:** L'eina haurà d'integrar-se amb els sistemes de gestió d'identitats ja existents a l'organització, com **Active Directory** o altres solucions d'identificació, per a la sincronització d'usuaris i la gestió de permisos.

L'eina **Keeper Security** haurà de complir amb els següents requisits tècnics:

- **Plataforma basada en el núvol:** Haurà d'estar allotjada en el núvol, permetent accés segur des de qualsevol dispositiu i ubicació, amb garantia d'alta disponibilitat i rendiment adequat.
- **Xifrat d'extrem a extrem:** Les dades de contrasenyes i altres credencials han d'estar xifrades tant en trànsit com en repòs, garantint que només els usuaris autoritzats puguin accedir-hi. Es valorarà l'ús de **xifrat AES-256 bits** o superior.
- **Compatibilitat multidispositiu:** L'eina haurà de ser compatible amb ordinadors, dispositius mòbils (Android, iOS) i navegadors web per assegurar la gestió de contrasenyes des de qualsevol entorn de treball.
- **Disponibilitat d'APIs:** L'eina haurà d'oferir APIs per integrar-la amb altres eines i sistemes de l'organització, facilitant l'automatització de processos de seguretat.
- **Escalabilitat:** Haurà de ser escalable per poder adaptar-se a l'augment d'usuaris o credencials, sense pèrdua de rendiment ni de funcionalitats.
- **Compliment normatiu:** L'eina haurà de complir amb normatives de seguretat i protecció de dades, com el **RGPD** (Reglament General de Protecció de Dades), **ISO 27001** i altres certificacions de seguretat reconegudes internacionalment.

Els següents requisits de seguretat seran obligatoris per garantir la protecció de les dades emmagatzemades:

- **Autenticació multifactor obligatòria:** El sistema ha de requerir autenticació multifactor (MFA) per a tots els usuaris i administradors per accedir a l'eina.
- **Control d'accés basat en rols (RBAC):** L'eina haurà de permetre assignar diferents nivells de permisos als usuaris segons el seu rol dins de l'organització, amb capacitat per restringir accés a determinades contrasenyes o funcionalitats segons el perfil de l'usuari.
- **Còpies de seguretat:** El proveïdor haurà de garantir la realització de còpies de seguretat automàtiques i regulars de les dades de contrasenyes, amb un sistema de recuperació de dades en cas d'incidents de seguretat o pèrdua de dades.
- **Gestió d'incidents de seguretat:** El proveïdor haurà de tenir un protocol per gestionar incidents de seguretat, que inclogui notificació al client en menys de 72 hores després de detectar qualsevol vulneració o accés no autoritzat.

Serveis associats

1 Suport tècnic

- **Suport tècnic continuat:** S'haurà de proporcionar un servei de suport tècnic accessible durant l'horari laboral (9:00 a 18:00), amb la possibilitat de rebre assistència en casos d'urgència o incidències crítiques.
- **Temps de resposta:** S'haurà d'establir un temps de resposta màxim per a cada tipus d'incidència (urgent, normal, menor), amb resolució immediata per a problemes crítics que afectin la seguretat de les dades.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

2 Formació

- **Formació inicial als usuaris i administradors:** El proveïdor haurà d'oferir formació tant als usuaris finals com als administradors sobre l'ús de la plataforma, les millors pràctiques de seguretat i la gestió de contrasenyes.
- **Documentació i guies:** El proveïdor haurà de proporcionar manuals d'usuari, guies d'implementació i tutorials per facilitar la utilització de l'eina.

3 Manteniment i actualitzacions

- **Manteniment preventiu:** S'haurà de garantir el manteniment periòdic de l'eina per assegurar el correcte funcionament, actualitzant regularment les funcionalitats i aplicant pegats de seguretat.
- **Actualitzacions automàtiques:** L'eina haurà d'incloure actualitzacions automàtiques, tant per a millores de seguretat com de funcionalitat, sense interrupció del servei.

2.2. Lot 2 – SSRPM

Objectius

L'objecte d'aquest plec és la contractació del manteniment i suport del programari de restabliment de contrasenyes d'usuaris a l'organització **Self Service Reset Password Management (SSRPM)**, que actualment ja està implantat als sistemes de l'Ajuntament i que estan utilitzant els seus usuaris per a restablir la contrasenya en cas d'oblit o caducitat.

El programari SSRPM haurà de proporcionar una solució eficient, segura i automatitzada perquè els usuaris finals puguin restablir les seves contrasenyes sense necessitat d'intervenció de l'àrea de suport tècnic.

Serveis associats

1 Suport tècnic

- **Atenció tècnica:** El proveïdor haurà d'oferir un servei de suport tècnic durant l'horari laboral (9:00 a 18:00), amb canals disponibles per a la resolució d'incidències (telèfon, correu electrònic, xat en línia).
- **Temps de resposta:** S'hauran de definir uns temps de resposta màxims de 4 hores per a problemes que afectin la disponibilitat del servei.

2 Manteniment i actualitzacions

- **Actualitzacions de seguretat i funcionalitat:** El proveïdor haurà de garantir que l'eina rebi actualitzacions periòdiques, tant de funcionalitats com de seguretat, sense afectar el servei.

2.3. Lot 3 – TSPLUS

Objectius

L'objecte del present plec és la contractació de l'eina **TSplus**, una solució que permet l'accés remot segur a escriptoris i aplicacions corporatives. L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet disposa d'una llicència **TSplus** per a accés remot a un servidor de forma segura des de les tablets de la Policia Local.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

L'eina **TSplus** haurà de complir amb els següents requisits funcionals per facilitar l'accés remot als recursos de l'organització:

- **Accés remot a escriptoris:** Haurà de permetre l'accés remot a escriptoris corporatius des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet, mantenint la mateixa experiència d'usuari que en l'entorn local.
- **Publicació d'aplicacions:** Ha de permetre la publicació d'aplicacions específiques per als usuaris, de manera que puguin accedir-hi sense necessitat de tenir-les instal·lades localment. Els usuaris només haurien de veure i accedir a les aplicacions que els han estat assignades.
- **Portal web de connexió:** L'eina ha d'incloure un portal web personalitzat que permeti als usuaris iniciar sessió de manera segura i accedir a escriptoris i aplicacions a través d'un navegador, sense necessitat d'instal·lar programari addicional.
- **Seguretat d'accés:** Haurà de comptar amb autenticació de doble factor (**MFA**) per garantir que l'accés remot es realitza de manera segura. L'autenticació ha d'incloure l'ús de contrasenyes fortes, PINs, o aplicacions d'autenticació externes (com Google Authenticator o Microsoft Authenticator).
- **Gestió d'usuaris i permisos:** Ha de permetre la creació, gestió i control dels usuaris amb diferents nivells d'accés segons el seu perfil i funcions dins de l'organització, aplicant controls granulars sobre quines aplicacions i escriptoris poden utilitzar.
- **Impressió remota:** Haurà de permetre als usuaris imprimir des de les aplicacions a impressores locals, fins i tot si estan connectats de manera remota a través de l'eina.
- **Accés multidispositiu:** L'eina haurà de ser compatible amb diferents dispositius (ordinadors, tauletes, telèfons mòbils) i sistemes operatius (Windows, macOS, Linux, Android, iOS) per garantir que els usuaris puguin accedir a les seves aplicacions i escriptoris des de qualsevol dispositiu.
- **Compatibilitat amb Remote Desktop Protocol (RDP):** TSplus ha de ser compatible amb el protocol de connexió d'escriptoris remots **RDP**, assegurant la seva integració amb els entorns Windows i altres sistemes que utilitzin aquest protocol.

L'eina **TSplus** haurà de complir amb els següents requisits tècnics per garantir una implementació segura i eficient en l'organització:

- **Escalabilitat:** Haurà de ser escalable per adaptar-se a un nombre creixent d'usuaris, aplicacions o sessions remotes simultànies, sense comprometre el rendiment del sistema.
- **Alta disponibilitat:** Haurà de garantir un nivell alt de disponibilitat (mínim 99,9%), oferint mecanismes de redundància i recuperació automàtica en cas de fallada del sistema.
- **Xifrat de dades:** Haurà de garantir que totes les comunicacions remotes estiguin protegides mitjançant un sistema de xifrat robust (per exemple, **SSL/TLS**) per protegir la informació transmesa entre l'usuari remot i el servidor corporatiu.
- **Compatibilitat amb Active Directory:** Ha de ser compatible amb sistemes de gestió d'identitats com **Active Directory (AD)**, per tal de facilitar la integració dels usuaris existents i gestionar els permisos d'accés d'una manera centralitzada.
- **Gestió centralitzada:** Haurà d'incloure una consola d'administració centralitzada que permeti gestionar fàcilment les connexions remotes, supervisar l'activitat dels usuaris i realitzar ajustos o configuracions a tot el sistema.
- **Optimització de l'ample de banda:** L'eina ha de ser capaç de gestionar i optimitzar l'ample de banda de les connexions remotes per garantir una experiència d'usuari òptima fins i tot en entorns amb connexions limitades.
- **Auditoria i monitorització:** Haurà d'oferir funcionalitats per a l'auditoria de sessions d'usuari i la monitorització en temps real, per identificar possibles riscos de seguretat o ineficiències operatives. S'ha de poder generar informes detallats sobre l'ús de la plataforma, incloent-hi temps de connexió, aplicacions accedides i incidències.

Els següents requisits de seguretat seran obligatoris per garantir la protecció de l'accés remot a l'entorn corporatiu:

- **Autenticació multifactor (MFA):** Haurà de garantir que tots els usuaris que accedeixen remotament utilitzen autenticació multifactor per incrementar la seguretat de les connexions.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

- **Control d'accés basat en rols (RBAC):** L'eina ha de permetre configurar diferents rols d'usuari amb permisos específics, per garantir que els usuaris només tinguin accés a les aplicacions i dades necessàries per al seu treball.
- **Xifrat de dades:** Totes les dades transmeses a través de les connexions remotes han d'estar xifrades amb protocols robustos (com **SSL/TLS**) per evitar l'interceptació o manipulació de dades sensibles.
- **Còpies de seguretat i recuperació de dades:** El proveïdor haurà de garantir la realització de còpies de seguretat periòdiques dels sistemes associats a la plataforma TSplus i disposar de protocols de recuperació de dades en cas d'incidents o fallades.

Serveis associats

1 Suport tècnic

- **Atenció tècnica:** El proveïdor haurà d'oferir un servei de suport tècnic durant l'horari laboral (9:00 a 18:00) per a la resolució d'incidències, i disposar d'un sistema d'escalat per a incidències crítiques que afectin la disponibilitat o seguretat de la plataforma.
- **Temps de resposta:** S'hauran d'establir uns temps màxims de resposta per a cada nivell de gravetat de les incidències (alta, mitja, baixa).

2 Formació

- **Formació inicial:** S'haurà de proporcionar formació a l'equip tècnic i administradors de sistemes sobre la gestió i configuració de l'eina TSplus, així com les millors pràctiques de seguretat i optimització.
- **Documentació:** El proveïdor haurà de facilitar manuals, guies d'usuari i documentació tècnica per garantir l'ús correcte de la plataforma per part dels administradors i usuaris.

3 Manteniment i actualitzacions

- **Actualitzacions de seguretat i funcionalitat:** El proveïdor haurà d'oferir actualitzacions regulars, incloent-hi pegats de seguretat i noves funcionalitats, sense que això afecti la continuïtat del servei.
- **Manteniment preventiu:** Es realitzaran tasques de manteniment programades per assegurar la disponibilitat i seguretat de la plataforma.

2.4. Lot 4 – ISL ONLINE

Objectius

L'objecte del present lot és la contractació de l'eina **ISL Online**, una solució que permet el control remot, accés a escriptoris, assistència tècnica a distància i altres funcionalitats relacionades amb el suport remot. Aquesta eina serà utilitzada per millorar l'atenció als usuaris de l'organització i facilitar el manteniment remot dels dispositius informàtics de forma segura.

L'eina **ISL Online** haurà de complir amb els següents requisits funcionals per garantir una gestió eficient i segura del suport remot i l'accés als dispositius:

- **Control remot d'escriptoris:** L'eina haurà de permetre als tècnics accedir remotament a escriptoris i servidors de manera segura i en temps real, independentment de la ubicació de l'usuari.
- **Assistència multiusuari:** L'eina haurà de permetre que diversos tècnics puguin unir-se a una mateixa sessió per col·laborar en la resolució d'incidències complexes o per proporcionar formació a distància.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

- **Accés sense supervisió:** Haurà de permetre l'accés remot a dispositius encara que no hi hagi un usuari present en el dispositiu remot, per tal de realitzar manteniment fora de l'horari laboral o quan sigui necessari.
- **Compatibilitat amb diferents plataformes:** L'eina haurà de ser compatible amb els principals sistemes operatius (Windows, macOS, Linux) així com dispositius mòbils (iOS, Android) per permetre l'accés remot des de qualsevol plataforma.
- **Compartició de fitxers:** Haurà d'incloure la possibilitat de transferir fitxers entre els dispositius de forma segura durant les sessions remotes, permetent als tècnics enviar i rebre documents, registres d'errors o actualitzacions de programari.
- **Enregistrament de sessions:** Ha de permetre gravar les sessions de suport remot per a la seva revisió posterior, o per a auditories i formació.
- **Xat integrat:** L'eina haurà de comptar amb un sistema de xat integrat que permeti la comunicació en temps real entre l'usuari i el tècnic durant la sessió de suport.
- **Personalització de l'experiència d'usuari:** Haurà de permetre personalitzar l'entorn de l'eina, incloent la possibilitat d'incloure el logotip i la imatge corporativa de l'organització en el portal de suport i en les notificacions als usuaris.

L'eina **ISL Online** haurà de complir amb els següents requisits tècnics per garantir la seva integració segura i eficient a l'entorn tecnològic de l'organització:

- **Plataforma basada en el núvol:** L'eina haurà de funcionar com un servei al núvol (SaaS), eliminant la necessitat de mantenir infraestructures locals i permetent accés des de qualsevol ubicació.
- **Alta disponibilitat i escalabilitat:** El servei haurà de garantir una disponibilitat mínima del 99,9%, oferint solucions de redundància que permetin mantenir el servei actiu davant fallades tècniques. També haurà de ser escalable per adaptar-se a un creixement del nombre d'usuaris o dispositius a controlar.
- **Xifrat de dades:** Totes les comunicacions entre el dispositiu de l'usuari i el tècnic hauran de ser xifrades amb protocols de seguretat robustos (per exemple, **SSL/TLS**) per garantir la confidencialitat i integritat de la informació transmesa.
- **Compatibilitat amb firewalls i proxies:** L'eina ha de funcionar sense necessitat de configuracions complexes en firewalls o proxies, facilitant la seva implementació en xarxes corporatives.
- **Integració amb directoris d'usuaris:** Ha de ser compatible amb **Active Directory** o altres sistemes de gestió d'identitats per simplificar la creació d'usuaris, l'assignació de permisos i l'autenticació.
- **Auditoria i supervisió:** L'eina haurà de proporcionar funcionalitats d'auditoria, amb la possibilitat de generar informes detallats sobre les sessions d'accés remot, incloent qui ha accedit, a quines hores i quins canvis s'han fet al sistema remot.

Els següents requisits de seguretat són obligatoris per garantir la protecció de les connexions remotes i les dades sensibles de l'organització:

- **Autenticació multifactor (MFA):** L'eina haurà d'incloure autenticació multifactor per garantir que només usuaris autoritzats puguin accedir a les sessions de suport remot.
- **Control d'accés basat en rols (RBAC):** Haurà de permetre la definició de diferents rols i permisos per als usuaris i tècnics, garantint que només les persones amb permisos específics puguin accedir a determinats dispositius o funcionalitats de l'eina.
- **Xifrat d'extrem a extrem:** Haurà de garantir que totes les dades transmeses durant les sessions remotes estiguin xifrades d'extrem a extrem, evitant l'interceptació o accés no autoritzat a la informació.
- **Registre d'activitat:** L'eina haurà de registrar totes les accions realitzades durant una sessió de suport remot, incloent-hi canvis en la configuració del sistema, descàrregues de fitxers i altres activitats sensibles.
- **Còpies de seguretat:** El proveïdor haurà de garantir que les dades generades i emmagatzemades durant les sessions de suport tinguin còpies de seguretat periòdiques i que aquestes es puguin recuperar en cas d'incident o pèrdua de dades.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

1 Suport tècnic

- **Servei d'assistència tècnica:** El proveïdor haurà de garantir un servei de suport tècnic disponible durant l'horari laboral (9:00 a 18:00), amb la possibilitat de resoldre incidències crítiques fora d'hores en casos d'urgència.
- **Temps de resposta:** Els temps màxims de resposta per a incidències haurien de ser definits segons la gravetat del problema (alt, moderat, baix).

2 Formació

- **Formació inicial:** Es proporcionarà formació a l'equip tècnic de l'organització sobre l'ús de l'eina **ISL Online**, incloent les seves funcionalitats avançades, gestió d'usuaris i seguretat.
- **Documentació:** El proveïdor haurà de proporcionar manuals d'usuari, guies tècniques i vídeos tutorials per garantir que els administradors i tècnics puguin fer-ne un ús òptim.

3 Manteniment i actualitzacions

- **Actualitzacions regulars:** L'eina haurà de rebre actualitzacions regulars per millorar la seguretat, afegir noves funcionalitats i corregir errors sense interrupcions del servei.
- **Manteniment preventiu:** El proveïdor haurà de dur a terme tasques de manteniment preventiu, notificant prèviament qualsevol interrupció del servei.

4 Integració amb altres sistemes

- **Integració personalitzada:** El proveïdor haurà de garantir la integració amb altres eines corporatives, com sistemes de ticketing, plataformes de gestió d'usuaris o aplicacions de supervisió de xarxes.

2.5. Lot 5 – eyesCloud3D

Objectius

L'objecte del present contracte és la **contractació del servei eyesCloud3D** per a l'Ajuntament, amb la finalitat de dotar la Policia Local d'una eina especialitzada per a l'anàlisi, estudi i investigació de **crims i accidents de trànsit** mitjançant la recreació 3D d'escenaris. Aquesta aplicació 12 eines específiques per a la seguretat i les investigacions policials.

eyesCloud3D és una aplicació SaaS (Software as a Service) que permet la **recreació d'escenaris en 3D** a partir de fotografies o altres fitxers multimèdia. La seva principal funció en l'àmbit policial i forense és oferir una plataforma en el núvol que permeti als agents recrear escenes de crims o accidents de trànsit, analitzar-les, mesurar-les i extreure'n informació clau per a la investigació.

Requisits Tècnics

Els serveis que es contractaran han de complir els següents requisits tècnics, adaptats a l'ús per part de Forces de Seguretat i investigadors forenses:

- **Plataforma en el núvol** que permeti la càrrega d'imatges per generar models 3D automàticament.
- Capacitat per **processar escenes complexes** i generar **recreacions detallades** d'accidents de trànsit o escenaris criminals.
- **Accés web** des de qualsevol dispositiu (ordinadors, tauletes, mòbils) sense necessitat d'instal·lar programari addicional.
- **Eines específiques per al sector de seguretat:** ha d'incloure eines especialitzades per a la investigació policial i forense, com ara:
 - Mesura d'impactes i distàncies.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

- Anàlisi de trajectòries de projectils.
 - Recreació i mesura de zones de col·lisió en accidents de trànsit.
 - Estimació de velocitats basades en l'impacte.
- **Recreació automàtica d'escenes** de crims o accidents de trànsit a partir de fotografies o vídeos.
 - Capacitat per generar models tridimensionals d'alta precisió compatibles amb formats estàndard del mercat (.obj, .stl, .fbx).
 - Possibilitat de **manipulació d'evidències digitals**, com per exemple, l'anàlisi de trajectòries de bales o la mesura de distàncies entre objectes.
 - Emmagatzematge segur en el núvol, garantint la protecció de les dades sensibles relatives a investigacions policials.
 - Possibilitat de compartir models 3D amb altres departaments o entitats forenses de forma segura, mitjançant enllaços protegits.
 - Capacitat per descarregar els models per a treballs fora de línia, si es requereix per a investigacions de camp.
 - La plataforma ha de garantir la protecció de les dades amb **xifratge de dades en trànsit i en repòs**, seguint els estàndards de seguretat del sector.
 - Compliment de la normativa europea **GDPR** per a la protecció de dades, especialment rellevant en la gestió d'informació confidencial relacionada amb investigacions.
 - Autenticació d'usuari amb opció de **autenticació multifactor (MFA)** per als agents i investigadors que accedeixin a la plataforma.
 - Plataforma disponible en diversos idiomes, incloent el català i el castellà, per facilitar l'ús als agents locals.
 - Interfície intuïtiva amb eines especialitzades per als investigadors, facilitant l'ús per a usuaris amb diferents nivells de coneixements tècnics.
 - Capacitat per a la **col·laboració en temps real** entre agents de seguretat i experts forenses en diferents ubicacions.
 - Capacitat d'escalar la infraestructura per adaptar-se al nombre d'usuaris o volum de dades requerit en grans investigacions.
 - Garantir un **rendiment òptim** en la visualització i manipulació d'escenes en 3D, independentment de la complexitat dels casos.

Serveis associats

1. Sessions de Formació

Durant la prestació del servei caldrà dur a terme a formació en cas de canvis significatius a la plataforma. Donat que és una plataforma que està en ús s'estableix una sessió de formació durant el segon any del contracte. Aquesta formació es dividirà en:

- **Formació per a administradors:** Sessions dirigides als responsables de la gestió de la plataforma a l'Ajuntament o el cos policial, incloent-hi la creació de nous usuaris, la gestió de permisos i l'ús avançat de la plataforma.
- **Formació per a investigadors i usuaris clau:** Sessions destinades als investigadors forenses i agents policials que utilitzaran la plataforma per analitzar escenes del crim i accidents de trànsit.

L'Ajuntament es reserva el dret de no realitzar la formació en cas que s'estimi oportú i no tindrà cap obligació de pagament de les sessions formatives.

2. Documentació i Manuals

- **Manuals d'usuari:** S'haurà de proporcionar documentació detallada (en català o castellà) per a l'ús de la plataforma, incloent-hi guies per a la creació de models, l'ús de les eines forenses i la gestió de les dades.
- **Vídeos tutorials** (opcional): Recursos multimèdia que expliquin les funcionalitats clau de la plataforma i les eines avançades d'investigació.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència

Servei de Sistemes d'Informació

3. Suport Tècnic Continuat

- **Assistència tècnica:** Garantir un servei d'assistència tècnica disponible en horari laboral (9:00 a 18:00), per resoldre incidències crítiques relacionades amb la disponibilitat o el rendiment de la plataforma.
- **Suport tècnic especialitzat:** Assistència en cas de problemes relacionats amb les funcionalitats específiques per a investigacions policials, com errors en el processament d'escenes o problemes amb eines d'anàlisi.

4. Manteniment Preventiu i Correctiu

- **Manteniment preventiu:** Actualitzacions periòdiques del sistema per garantir l'optimització del rendiment, seguretat i compatibilitat amb les últimes tecnologies. Això inclou:
 - Millores en les eines especialitzades.
 - Actualitzacions de seguretat.
- **Manteniment correctiu:** Resolució d'errors o incidències en el sistema derivades de l'ús diari, incloent problemes de càrrega de models, pèrdues de dades, o fallades en la visualització o exportació de models.

5. Gestió d'Incidències

- **Suport remot:** El proveïdor ha de proporcionar assistència tècnica remota per a la resolució d'incidències menors o configuracions puntuals, amb un temps de resposta adequat segons la gravetat del problema:
 - **Incidències crítiques:** Temps de resposta màxim de 2 hores.
 - **Incidències menors:** Temps de resposta màxim de 8 hores.
- **Suport in situ (opcional):** En cas de fallades greus que requereixin la presència d'un tècnic, s'haurà d'incloure l'opció d'assistència tècnica en les instal·lacions de l'Ajuntament o el cos policial.

6. Garanties i Continuitat del Servei

- **Garantia de disponibilitat:** El proveïdor ha de garantir un **uptime mínim del 99,9%**, assegurant que la plataforma estigui disponible de manera contínua per als usuaris en totes les fases d'investigació.
- **Planificació de contingència:** S'ha d'incloure un pla de contingència que garanteixi la continuïtat del servei en cas d'incidències crítiques, desastres naturals o fallades massives del sistema.

3. CONDICIONS DEL SERVEI

3.1. Model de relació

El model de relació que es desitja per aquests serveis defineix les funcions, responsabilitats i mecanismes de relació i comunicació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, en el marc d'actuació comú en el contracte, que garanteix el compliment de les obligacions per ambdues parts, i afavoreix l'efectivitat i la rapidesa en la presa de decisions.

El model de relació mínim que es considera eficient i que pot ser modificat, està estructurat per tal d'identificar el següents punts:

- Perfils implicats i funcions a realitzar.
- Periodicitat del seguiment del servei.
- Activitats, temes i objectius a tractar en les reunions.

L'adjudicatari serà el responsable de generar i entregar els informes que es determinin, els quals han de permetre a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet governar, controlar i gestionar els serveis prestats per l'adjudicatari.

Seguiment del Servei per cada lot

Estarà format pel responsable de l'empresa contractista i els representats que l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet determini.

La periodicitat mínima d'aquest seguiment serà trimestral, i constarà de l'enviament d'un informe de seguiment del servei amb el següent contingut mínim:

- Planificacions, prioritzacions, treballs en curs.
- Seguiment del model econòmic.

El format i contingut concret s'acordarà a l'inici de la prestació del servei d'acord amb l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet es reserva el dret de demanar informes de seguiment del servei addicionals, així com poder mantenir una reunió presencial o telemàtica per tal de:

- Intercanviar experiències i visions sobre l'estat dels serveis
- Realitzar seguiment i control global de l'operació i provisió dels serveis d'acord als acords de nivells de servei definits.
- Efectuar el seguiment del model econòmic.
- Altres que es considerin a abordar.

3.2. Fases de prestació del servei de tots els lots

Transició

Dins aquesta fase inicial l'adjudicatari serà responsable d'oferir els serveis contractats amb tots els nivells de servei definits a partir de la data d'inici del contracte. En el cas de canvi de proveïdor, amb anterioritat a aquesta data, amb un mínim d'un mes vista, l'adjudicatari haurà de realitzar una fase de captura de coneixement amb els actuals proveïdors dels serveis, inclosa dins el cost econòmic dels serveis contractats.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Donat que els períodes de finalització dels diferents contractes indicats pot ser diferent per a cada contracte caldrà, previ al venciment de cada un d'aquests que l'adjudicatari gestioni la renovació.

Execució

Durant l'execució del contracte l'adjudicatari prestarà els serveis segons l'indicat a l'apartat "2 Components del Servei" del present document.

Devolució

L'adjudicatari com a part dels serveis contractats i dins del pla de devolució del servei, haurà de donar suport, si s'escau, a un nou adjudicatari fent-li el traspàs de coneixement necessari per la correcta renovació del programari. A més, haurà d'aportar la documentació completa i actualitzada de totes les components objecte de renovació.

La no renovació en un futur del manteniment de les llicències implicarà que no es podrà actualitzar el programari a les versions que apareguin posteriorment a la finalització del manteniment però l'Ajuntament tindrà en propietat la última versió del producte en el moment de la finalització del manteniment.

3.3. Nivell de servei**Horari**

El servei de manteniment d'incidències i consultes tindrà l'horari indicat a la següent taula i segons el calendari laboral i de festes de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Lot	Horari
Lot 1 – Keeper Security	9:00 – 18:00
Lot 2 – SSRPM	9:00 – 18:00
Lot 3 – TS PLUS	9:00 – 18:00
Lot 4 – ISL ONLINE	9:00 – 18:00
Lot 5 – EyesCloud3D	9:00 – 18:00