



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ DE SIGNATURA BIOMÈTRICA DEL CONSELL COMARCAL DEL BAIX EBRE

Procediment: obert simplificat abreujat

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ.....	2
2	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
3	DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ IMPLANTADA.....	2
3.1	INTEGRACIÓ AMB EL GESTOR D'EXPEDIENTS.....	3
4	MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ PROGRAMARI.....	3
5	CARACTERISTIQUES DELS EQUIPS.....	4
6	DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA.....	4
7	SISTEMES OPERATIUS DELS DISPOSITIUS.....	5
8	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	5
9	CONFIDENCIALITAT.....	6
10	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	6





1 INTRODUCCIÓ

El Consell Comarcal del Baix Ebre des de fa un temps, està en un període de transformació de processos d'un entorn tradicional paper a una gestió electrònica dels seus tràmits, fomentant la reducció de costos i optimització de tasques associades a aquesta transformació.

La identitat digital, la signatura electrònica i les evidències electròniques, són elements imprescindibles per garantir la validesa de les transaccions i procediments electrònics.

Dins de les entitats que actualment estan en ple procés de canvi es troba el Consell Comarcal del Baix Ebre que encara ha d'imprimir documents i gestionar-los en paper quan aquests han de ser signats per part dels ciutadans i vol disposar d'una solució de signatura biomètrica on poder gestionar el documents dins de l'àmbit dels serveis socials.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte el portar a terme un projecte per subministrar i implantar una solució de serveis de signatura biomètrica per entorns presencials i en mobilitat, signatura centralitzada amb certificats per Serveis Socials al Consell Comarcal del Baix Ebre.

3 DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ IMPLANTADA

Pel que fa a la solució tècnica, cal considerar les següents característiques que ha de complir la solució proposada:

Pel que fa a la solució de signatura biomètrica:

- La signatura dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, que ja disposa el consell comarcal del Baix Ebre, amb capacitat tecnològica suficient per a la captura de dades biomètriques.
- El sol·licitant de la signatura envia els documents a signar al servei, igual que enviaria els documents a imprimir, sense que hi hagi cap tipus de manipulació del dispositiu.





- Cal garantir i assegurar que el document que es mostra al dispositiu coincideix amb el document que es va a signar (WYSIWYS -What you see is what you sign).
- El signant realitza la signatura sobre el dispositiu tàtil, igual que es realitzaria sobre un paper, i es recullen els dades biomètriques dels mateixos.
- Les evidències ha de ser gestionades i enviades per un canal segur des del dispositiu al servei.
- Es requereix l'execució d'una signatura electrònica avançada sobre el document més les seves metadades dotant així d'integritat al document signat.
- En el cas de més d'un signant, s'enviarà el document signat a aquest, i si no hi ha més signants enviarà el document resultant al sol·licitant i, opcionalment, a tots els signants que hagin intervingut.
- La solució ha de complir els estàndards ISO tant per a la recollida de les dades biomètriques com per a la seva codificació. S'han de codificar les dades segons la ISO / IEC 19794-7 i la ISO / IEC 29109-7: 2011, per tal de garantir la seva valoració pericial futura, independentment de l'evolució tecnològica.
- La solució ha de complir amb el Reglament (UE) 910/2014 de el Parlament Europeu i de Consell de 23 de juliol de 2014 relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques (eIDAS).
- Es requereix, per al xifrat de la informació, claus generades i custodiades notarialment.

Es requereix d'un entorn de reporting unificat que permeti disposar d'una visió únic i global amb independència del sistema de gestió integrat. Caldrà poder tenir un control unificat per un costat però per altra, un control totalment independent per a cada instal·lació que es porti a terme a terceres entitats/ajuntaments que se'ls ofereixi el servei. El nombre d'usuaris és il·limitat.

3.1 INTEGRACIÓ AMB EL GESTOR D'EXPEDIENTS

La solució implantada ha d'estar integrada amb el registre d'entrada i el gestor d'expedients implantat i operatiu al Consell Comarcal anomenat Gestiona de Espublico i amb el sistema de gestió de RH del Grupo Castilla.

El suport a aquesta integració per part del servei de signatura està dins de l'abast d'aquest contracte de manteniment.

Cal que, donat el cas, que el Consell Comarcal canviï de gestor d'expedients, disposar de les API i accés sense cap cost perquè l'adjudicatari pugui integrar els seus sistemes amb el sistema de signatura biomètrica, si així es considera.





També ha de poder enviar a signar qualsevol altre tipus de document. A part de l'entorn web que ho permeti, cal disposar d'un add-in d'impressora així com add-on tant des de office com des de libreoffice.

4 MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ PROGRAMARI

El servei de manteniment i actualització del programari base instal·lat a les tauletes de gestió del servei de signatura inclourà els drets d'actualització de noves versions i pedaços i suport tècnic per la resolució d'incidències. El servei ha de garantir l'òptim funcionament del sistema i com a mínim ha de contemplar els següents aspectes:

- **Provisió de noves versions**

L'adjudicatari posarà a disposició del Consell Comarcal les noves versions, si s'escau, així com la seva documentació en suport electrònic. S'entén per una nova versió el lliurament d'un programari que conté canvis importants, amb noves funcionalitats o millores de les existents.

- **Actualitzacions automàtiques**

L'adjudicatari posarà a disposició del Consell Comarcal les darreres actualitzacions del programari (minor releases), pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

- **Actualitzacions integracions**

L'adjudicatari posarà a disposició del Consell Comarcal les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb l'entorn d'enviament que integra els serveis de signatura així com de l'entorn de reporting, pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

5 CARACTERISTIQUES DELS EQUIPS

Les tauletes que disposa el Consell Comarcal del Baix Ebre i amb les que cal executar el servei de signatura biomètrica són del tipus Samsung TAB S6 Lite wifi amb spen.

6 DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA

El nombre de llocs als que cal activar el servei de signatura biomètrica és 20.

Es demana que tots els llocs disposin de signatures il·limitades.





7 SISTEMES OPERATIUS DELS DISPOSITIUS

Es requereix que la solució pugui funcionar amb dispositius que poden capturar les dades biomètriques de la signatura sota qualsevol sistema operatiu (Android, iOS o Microsoft).

Es demana que s'indiqui una llista de dispositiu homologats, a més, d'indicar el model que s'ofereix amb la proposta.

8 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell de servei exigits en aquest plec són els següents:

Temps de resposta o de primera anàlisi

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins que l'equip de suport es posa en contacte i reporta al Responsable de l'Acord (RA) i al Responsable Funcional de l'Aplicació (RFA), una anàlisi de la incidència i una previsió / pla de resolució. Es considera aquest paràmetre únicament per a la primera interlocució d'obertura de la incidència o sol·licitud.

En aquest cas, plantegem que davant la criticitat del servei, al estar davant del públic, el nivell de prioritat en quant al temps de resposta o de primera anàlisi sigui A.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etapla de transició)	% De compliment (Servei estabilitzat)
A	<1 hores	> 80%	> 85% i 100% <8 h

Temps de resolució d'incidències

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins al moment en què es proposa una solució o un work-around. En el temps de resolució no s'inclou el temps que triguen altres proveïdors externs ni el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part del Consell Comarcal o sol·licitant.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etapla de transició)	% De compliment (Servei estabilitzat)
---------------------	---------	--	--





A	<4 hores	> 80%	> 85% i 100% <8 h
B	<16 hores	> 75%	> 85% i 100% <32h
C	<48 hores	> 75%	> 85% i 100% <72 h

Explicació de les tipologies d'incidències, peticions i consultes

Les incidències, peticions i consultes es classifiquen en les següents tipologies en funció de la seva prioritat:

- **Prioritat A**
El cas impacta greument en el normal funcionament dels serveis TIC, provocant un tall generalitzat dels serveis al ciutadà, afectant a la seguretat física dels sistemes centrals, posant en perill la seguretat de les dades, o afectant greument al desenvolupament de les tasques d'usuaris de la OAC (ciutadans)
- **Prioritat B**
El cas impacta parcialment en el normal funcionament dels serveis TIC, provocant un tall en alguns serveis al ciutadà, o dificultant el desenvolupament de les tasques d'usuaris d'atenció al ciutadà.
- **Prioritat C**
El cas impacta en el normal funcionament dels serveis TIC, però sense provocar un tall rellevant en els serveis al ciutadà.

9 CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

10 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte





- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LLCSP.
- Informar al Consell Comarcal de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Unitat Informàtica, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstàncies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics del Consell.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats del Consell Comarcal i en el transcurs de la durada del contracte.

