



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2023/005786

Codi: C121 E U

RE: -

Ref.: RPF

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ DE SIGNATURA BIOMÈTRICA DE L'AJUNTAMENT DE
ROSES**

I

Codi segur de verificació: **f4 a19060-46f0-4989-a005-1a989ae465c8**.
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



Exp.: 2023/005786

ÍNDEX

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



Exp.: 2023/005786

1 INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Roses, 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.

L'Ajuntament disposa des l'any 2018, d'una solució de signatura biomètrica, totalment integrada amb el gestor d'expedients que permet no haver de gestionar paper quan aquest ha de ser signat per part dels ciutadans.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació de servei de manteniment de la solució de signatura biomètrica implantat a l'Ajuntament de Roses.

3 DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ IMPLANTADA

Es relacionen i detallen a continuació les característiques funcionals i tècniques bàsiques de la solució de signatura biomètrica que actualment té implantada l'Ajuntament de Roses.

Des d'un punt de vista procedimental, com es desitja que funcioni?

1. Des de l'aplicació de Registre de l'Ajuntament es genera un nou registre d'entrada
2. S'accedeix a l'aplicació implantada i s'introdueix el núm. de registre obtingut
3. Es recuperen les dades vinculades a aquest assentament registral
4. La solució implantada permet dues opcions:
 - a. Recuperar una plantilla d'una instància per a la seva signatura manuscrita.
 - b. Digitalitzar documents a través d'un escàner i aplicar segell d'òrgan.
5. Des de la solució implantada envia els documents (instància i/o compulsa) de tornada a l'aplicació de registre
6. L'aplicació de registre tanca l'assentament registral

Pel que fa a les característiques tècniques del servei de signatura biomètrica:





Exp.: 2023/005786

- La signatura dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, proveïts per l'adjudicatari, que actua de tercer de confiança, 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 tàctil, 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).
- Ser requereix, per al xifrat de la informació, claus generades i custodiades notarialment.
- Es demana disposa d'un entorn de reporting unificat que permeti disposar d'una visió única i global amb independència del sistema de gestió integrat. Cal poder disposar de tants usuaris com es desitgi.

La solució de signatura ha d'incloure l'opció de signar utilitzant altres mitjans de signatura, com ara la centralització de certificats o la signatura remota mitjançant OTP.

Pel que fa al sistema de signatura amb certificats centralitzats:

II





Exp.: 2023/005786

- Signatura electrònica avançada o qualificada, mitjançant certificats digitals qualificats emesos als usuaris i emmagatzemats en un entorn segur.
- Cal disposar d'un servei HSM segur on es puguin allotjar els certificats i on s'emmagatzemin les claus de signatura de l'usuari per part del proveïdor del servei.
- Els usuaris centralitzats disposaran d'un titular de signatura que permetrà a cada usuari accedir a un entorn de gestió de les signatures dels documents assignats.
- Cal comptar amb un mecanisme per accedir al titular de la signatura mitjançant una cartera d'identitat que faciliti l'accés sense manejar contrasenyes. Així, l'accés al suport de signatura centralitzat es pot controlar mitjançant usuari/contrasenya o amb seguretat avançada basada en autenticació de dos factors (2FA), utilitzant una aplicació criptogràfica com a iniciador i gestor d'accés, sota control exclusiu de cada usuari.
- Cal completar el model eIDAS2, que inclou la Prova de Conformitat EBSI.

Pel que fa al sistema de signatura electrònica de dos factors dirigit a entorns remots (Firma Remota amb OTP):

- El prestador, com a tercer de confiança, recopila tota l'evidència presentada durant el procés de signatura que verifica la creació del certificat.
- La solidesa de l'empresa dependrà de la quantitat de proves recopilades. El sistema es considera una signatura digital avançada basada en la signatura d'un document enviat a la vostra adreça de correu electrònic, mitjançant la generació d'un codi segur enviat via SMS (OTP) que el destinatari reconeix que està sota el seu control exclusiu, més l'ortografia empresa.
- El procés és:
 - L'usuari rep al seu correu electrònic un enllaç que li dóna accés a la web de la signatura.
 - Des de la web responsive (funciona en ordinador, tauleta i telèfon), l'usuari pot revisar el document a signar.
 - Quan l'usuari decideix signar el document, rep via SMS una OTP (one-time password), amb què signa el document.
 - L'usuari escriu la signatura al dispositiu.
 - Es genera un Certificat OTC-One Time amb el nom i DNI del signant per associar signatura i usuari amb el segell de temps qualificat corresponent.

III





Exp.: 2023/005786

- El servei recull totes les proves del procés i forma un certificat del procés de signatura, i l'envia al remitent.
- Les principals proves que requerim són aquelles que identifiquen l'usuari per vincular la signatura i el signant:
 - Número i número de DNI del signant
 - correu electrònic sota el control de l'usuari
 - el número de mòbil de l'usuari al qual s'envia una OTP via SMS
 - escriptura a mà de la signatura
- Juntament amb les proves ambientals i contextuals que es registren per generar un informe de transacció de signatura certificada de tercers de confiança:
 - Hash de document IP, navegador, sistema operatiu
 - Si el signant hi està d'acord, la geolocalització del moment de la signatura.
 - Cada acció realitzada i l'hora exacta en què es va fer.

Cal un entorn de *reporting* unificat, que permeti una visió única i global independentment del sistema de gestió integrat, amb l'objectiu de monitoritzar tot el consum de serveis de signatura realitzats.

3.1 INTEGRACIÓ

La solució implantada està integrada amb el registre d'entrada i el gestor d'expedients implantat i operatiu a l'Ajuntament, concretament, Genesys d'Audifilm..

El suport a aquesta integració està dins de l'abast d'aquest contracte de manteniment.

També es requereix poder usar els serveis de signatura des de la solució de videotramitació implantada a l'Ajuntament, vTramit, concretament el sistema de signatura remote, i amb el programari de gestió d'escoles, d'Enginy Digital.

Es requereix seguir disposant de la possibilitat de poder enviar un document al dispositiu sota demanda i de manera independent a la integració demanada. Actualment es disposen de 9 credencials externes que permet usar els serveis de signatura fora d'Audifilm.

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



Exp.: 2023/005786

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 de l'Ajuntament 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 de l'Ajuntament les darreres actualitzacions del programari (minor releases), pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

- **Actualitzacions integracions**

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb Genesys d'Audifilm (registre i gestor d'expedients), vtramit i el programari de gestió escoles d'Enginy Digital i pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

5 CARACTERISTIQUES DELS EQUIPS

El model de tauleta implantat i que cal suportar és el següent:

- Samsung Galaxy with S-Pen model Tablet S6 Lite amb sistema operatiu Android i Yess-pen (inclòs). El suport de seguretat i alimentació de la tauleta també forma part de l'equip.

6 DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA

El nombre de llocs màxims operatius són 14.

Tots els dispositius podran signar de forma il·limitada.

En quant a signatures remotes i/o centralitzades es demana un màxim de 2000 signatures anuals, en global.

7 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

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

v



Exp.: 2023/005786

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, plantejem 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
B	NA	NA	NA
C	NA	NA	NA

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 de l'Ajuntament 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**

VI



Exp.: 2023/005786

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 (ciudadans)

- **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.

8 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.

9 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 a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.





Exp.: 2023/005786

- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap del departament de Serveis Informàtics, 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 municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.

Roses, a la data de la signatura electrònica.

(Document signat electrònicament)

