



CONSELL COMARCAL
DEL BAIX CAMP

CONSELL COMARCAL DEL BAIX CAMP

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Expedient número: 2023-0001644

**CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ DE SIGNATURA
BIOMÈTRICA I APLICACIONS INTEGRADES DEL CONSELL COMARCAL DEL BAIX CAMP**



1. INTRODUCCIÓ

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació dels serveis de manteniment de la solució de signatura biomètrica i aplicacions integrades del Consell Comarcal del Baix Camp.

El Consell Comarcal del Baix Camp, 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.

Aquesta solució actualment està destinada al personal que dona serveis als municipis, o sigui, personal del Serveis Socials i Serveis Tècnics. Aquesta, permet que es puguin gestionar tot tipus de documents (sol·licituds, informes, etc.) des de la tauleta, i a la vegada puguin ser signats biomètricament (sobre la tauleta) per part de la persona interessada. Aquest fet, ens garanteix que des de l'inici, qualsevol document estigui en format electrònic i no sigui necessari el suport paper.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La present licitació té per objecte la contractació del servei de manteniment de la solució de signatura biomètrica implantat i aplicacions integrades al Consell Comarcal del Baix Camp.

Aquesta solució utilitza els serveis de signatura VIDsigner (proporcionats per Validated ID) integrats amb la plataforma Firmasuite, i també formularis personalitzats amb l'eina GladToLink.

3. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ

A continuació, es relacionen i detallen les característiques funcionals i tècniques bàsiques de la solució de signatura biomètrica que actualment té implantada el Consell Comarcal del Baix Camp.

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

1. Des de l'aplicació de Registre del Consell es genera un nou registre d'entrada
2. S'accedeix a l'aplicació implantada i s'introdueix el nº 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:

- La signatura dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, que ja disposa el Consell Comarcal, 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 de 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 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:

- 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.

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.

En l'actualitat, la solució de serveis de signatura és VidSigner de ValidatedID i hi ha operatiu el sistema de signatura biomètrica i el de signatura centralitzada. Pel que fa als formularis personalitzats, s'han desenvolupat sobre la plataforma no-code GladToLink.

4. INTEGRACIÓ

Cal mantenir les aplicacions (formularis) personalitzats que utilitzen els serveis de signatura, així com el llicenciament de la plataforma base no-code, GladToLink.

També l'accés a la plataforma Firmasuite (que s'integra amb els serveis de VidSigner), així com altres serveis que es considerin durant el contracte i amb un nombre d'usuaris il·limitats.

5. MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL 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 de l'Ajuntament les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb Firmasuite i Gladtolink per inspeccions i pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

6. CARACTERÍSTIQUES DELS EQUIPS

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

- Samsung Galaxy with S-Pen S6 Lite amb sistema operatiu Android i Yess-pen (inclòs).

7. DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA

El nombre de llocs màxims operatius són 50. Tots els dispositius podran signar de forma il·limitada.

En quant a signatures centralitzades es demana un màxim de 5000 signatures anuals, en global gestionades per 25 usuaris centralitzats. Es requereix poder donar d'alta tants usuaris com es desitgi durant el contracte.

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 i/o 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
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:**

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

a) Informació confidencial facilitada al contractista

L'empresa contractista s'obliga al compliment de tot allò que s'estableix a l'article 133 de la LCSP, i específicament en el Reglament (UE) 2016/679 del parlament europeu i del consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en relació amb la informació i les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte. La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon a l'Administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport.

Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta al Consell Comarcal haurà de ser aprovat prèviament per el propi Consell Comarcal.

b) Informació confidencial proporcionada pel contractista

Sens perjudici de les disposicions de la LCSP relatives a la publicitat de l'adjudicació, i a la informació que s'ha de donar als licitadors, aquests podran designar com a confidencial part de la informació facilitada per ells al formular les seves ofertes, en especial respecte als secrets tècnics o comercials i als aspectes confidencials de les mateixes. Els òrgans de contractació no podran divulgar aquesta informació sense el seu consentiment.

Per una part, la informació que se vulgui mantenir secreta ha de versar sobre fets, circumstàncies o operacions que guardin connexió directe amb l'activitat econòmica pròpia de l'empresa. Per altre banda, s'ha de tractar d'una informació que no tingui caràcter públic, és a dir, que no sigui ja àmpliament coneguda o no resulti fàcilment accessible per a les persones pertanyents als cercles en què normalment s'utilitzi aquest tipus d'informació. En tercer terme, hi ha d'haver una voluntat subjectiva de mantenir allunyada del coneixement públic la informació en qüestió. I, finalment, atès que no és suficient amb la concurrència d'aquest element subjectiu, també és necessària l'existència d'un legítim interès objectiu en mantenir secreta la informació de què es tracti. Interès objectiu que ha de tenir naturalesa econòmica, i que s'haurà d'identificar quan la revelació de la informació reforci la competitivitat dels competidores de l'empresa titular del secret, debiliti la posició d'aquesta en el mercat o li causi



un dany econòmic al fer accessible als competidors coneixements exclusius de caràcter tècnic o comercial.

La propietat intel·lectual dels treballs fets a l'empara d'aquest contracte pertany al Consell Comarcal del Baix Camp de forma exclusiva.

Els productes o subproductes derivats no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia per part del Consell Comarcal del Baix Camp.

L'accés a la informació o productes protegits per la propietat intel·lectual necessaris per desenvolupar el treball no es poden emprar sense la deguda autorització prèvia.

L'empresa contractada accepta expressament que els drets d'explotació dels productes derivats d'aquest plec correspon únicament al Consell Comarcal del Baix Camp.

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.
- Informar al Consell Comarcal del Baix Camp de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades per la direcció del Consell Comarcal, 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 del Consell Comarcal del Baix Camp i en el transcurs de la durada del contracte.