

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'UNA SOLUCIÓ INFORMÀTICA AL NÚVOL PER LA GESTIÓ DE CERTIFICATS I SIGNATURES DIGITALS DE LA FUNDACIÓ TECNOCAMPUS.

Contingut

1	Objecte de la licitació	2
2	Àmbit i abast del projecte	2
3	Descripció del servei	2
3.1	Requisits i característiques tècniques	2
3.2	Servei de posada en marxa i formació.	3
3.3	Suport i manteniment.....	3

1 Objecte de la licitació

La Fundació TecnoCampus, dins del seu procés de digitalització i amb l'objectiu d'adaptar-se a les necessitats actuals de la de gestió digital. Disposa de certificats i signatures digitals pels càrrecs de representació i com a institució.

L'increment en l'ús d'aquests certificats, fa necessari el control i la gestió d'aquest, amb l'objectiu de facilitar l'accés, gestionar ús i fer un seguiment de garantia de la seva aplicació.

Atès que el nombre de certificats a gestionar inicialment no és gran, l'opció inicial més apropiada serà una plataforma integral al núvol en modalitat de SaaS, que ens permeti resoldre les necessitats inicials i valorar les possibles necessitats futures, per tant que tingui possibilitat de creixement en altres models de servei.

L'objecte del contracte és el subministrament i servei d'una solució informàtica que permeti la gestió i control de certificats digitals al núvol, amb capacitat per 10 certificat i 10 usuaris.

2 Àmbit i abast del projecte

L'àmbit del projecte és dotació de sistemes, aplicacions i processos per millorar la digitalització de la Fundació TecnoCampus, en aquest cas obtenir les eines necessàries per a una correcta, segura i àgil gestió dels certificats i signatures digital dels càrrecs, amb representació de la institució.

Pel que fa a l'abast, els serveis inclosos, estaran formats pel següent conceptes:

- Llicència d'ús del gestor per un mínim 10 certificats i 10 usuaris.
- Suport de manteniment i actualització en format 8x5.
- Pla de formació i instal·lació inicial.

3 Descripció del servei

3.1 Requisits i característiques tècniques

Els licitadors hauran de subministrar un gestor de certificats digitals, que com a mínim tinguin les següents funcionalitats:

- Una solució autocontinguda que permeti la gestió dels certificats de la Fundació d'una forma senzilla i transparent, i que permeti optimitzar-ne la gestió.
- Els certificats s'emmagatzemaran en un únic repositori segur, controlat i centralitzats.
- El desplegament dels agents es podrà realitzar de manera centralitzada i els usuaris finals utilitzaran els certificats de manera totalment transparent.

- La solució permetrà la utilització de polítiques d'ús. Establirà permisos d'ús als usuaris amb un control total i centralitzat de qui, en quin moment, i perquè s'estan utilitzant els certificats.
- La solució també permetrà el control sobre quines aplicacions es té accés, el control horari d'ús dels certificats, les dates en les quals es poden emprar els certificats, a quines pàgines web es pot accedir, les IP d'origen dels usuaris, els programes que invoquen, etc.
- La solució recollirà un registre complet de totes les accions que realitza l'usuari, mitjançant auditoria, podent-se consultar les activitats d'un usuari i/o un certificat determinat.
- Els certificats no s'emmagatzemaran mai a la màquina de l'usuari.
- S'ha de poder suspendre els permisos d'ús d'un usuari des de la consola.
- Es podrà renovar o incloure un nou certificat sense haver d'anar equip per equip.
- La solució permetrà que els certificats es destrueixin centralment, garantint el 100% la destrucció del mateix i assegurant que no existeixen còpies.
- L'autenticació podrà realitzar-se de manera local o utilitzant SSO, mitjançant un Proveïdor d'Identitats (SAML 2.0 / Auth.)
- La solució haurà de permetre l'emissió de certificats com a mínim des de l'Autoritat de Certificació de la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre.
- La solució ha de permetre signar documents en format PDF des de qualsevol dispositiu mòbil, amb indiferència del sistema operatiu del dispositiu i emprant els certificats emmagatzemats en el repositori del servidor.
- Serà necessari la disponibilitat d'una API amb les llibreries corresponents per facilitar la integració del Servidor amb les aplicacions de l'AAPP; així com els serveis de signatura simple i avançada dels Digital Signature Service (DSS).
- Depenent del tipus de documents a signar el servidor haurà de suportar els següents modes:
 - XML: Detached, Enveloped, Enveloping.
 - CMS: Detached, Enveloping.
 - PDF: Enveloped.
- El servei sol·licitat es prestarà en modalitat SaaS.

3.2 Servei de posada en marxa i formació.

L'adjudicatari farà la posada en marxa del servei, verificació del correcte funcionament i la formació necessària per als gestors de Tecnocampus.

El termini màxim de subministrament del servei serà de 2 setmanes, que inclourà la formació.

La formació haurà de comptar amb tots els continguts necessaris per a una total autonomia de gestió del personal IT de Tecnocampus i constarà de la informació necessària per informar a l'usuari de les funcionalitats bàsiques.

3.3 Suport i manteniment

L'adjudicatari serà el responsable de la prestació d'un servei de suport i manteniment durant la vigència del contracte, per garantir el correcte funcionament de la plataforma.

Realitzarà les actualitzacions de versions que siguin necessàries.

Disposarà d'un servei d'atenció, com a mínim amb modalitat de 8x5 que com a mínim tindran un canal de comunicació telefònic i/o per correu, l'horari d'atenció haurà d'estar inclòs dins de la franja de 9h a 18h.

S'establirà un procediment de comunicació amb el servei de suport per poder fer el seguiment de les incidències i la seva resolució.

El temps màxim de resolució i resposta del servei haurà de complir com a mínim els següents requisits:

Prioritat	Definició	Temps de resposta	Temps màxim de resolució
1	Errors per als quals no existeix una solució temporal raonable i que provoquen una disfunció completa del producte	2 hores laborable	1 dia laborable
2	Errors per als quals no existeix una solució temporal raonable i que provoquen una degradació en la usabilitat del producte	6 hores laborables	2 dies laborables
3	Problemes reportats per als quals existeix una solució temporal raonable o que tenen un impacte menor en la usabilitat del producte	12 hores laborables	3 dies laborables
4	Consultes generals o anomalies reportades en el producte que no afecten de forma directa la capacitat de l'operació del negoci	12 hores laborables	4 dies laborables