



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) DEL CONTRACTE DEL SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT D'UNA SOLUCIÓ DE SIGNATURA BIOMÈTRICA PER A L'AJUNTAMENT DE SITGES

1. Objecte

L'objecte del contracte és portar a terme un projecte d'implantació d'una solució de signatura biomètrica a les Oficines amb Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Sitges.

2.- Abast

La contractació abasta el subministrament, la instal·lació, la configuració i el manteniment d'un sistema de signatura digital basada en biometria que permeti l'ús de dispositius electrònics, tabletas i software amb certes característiques tècniques, per recollir les signatures digitals amb la mateixa validesa legal que les manuscrites.

3.- Requeriments tècnics de la solució de signatura biomètrica

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

- 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.
- La persona 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).
- La persona 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 han 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'una persona signant, s'enviarà el document signat a aquesta, i si no hi ha més signants enviarà el document resultant a la persona sol·licitant i, opcionalment, a totes les 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, 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 del Parlament Europeu i del 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. Caldrà poder tenir un control unificat per un costat però per altra, un control totalment independent per a cada instal·lació en cas que es porti a terme a terceres entitats que se'ls ofereixi el servei. El nombre d'usuaris és il·limitat.

4.- Integració amb la plataforma d'administració electrònica

La solució de signatura biomètrica s'haurà d'integrar amb l'entorn de tràmits i l'entorn d'expedients i de registre implantat i operatiu a l'Ajuntament de Sitges, actualment ecitclíc.



El suport a l'activació de les llicències per a les diverses implantacions que s'hagin de portar a terme ha de quedar inclòs dins de la llicència.

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

També caldrà disposar de la possibilitat de poder enviar un document al dispositiu sota demanda i de manera independent a la integració demanada. Es demana que s'expliqui clarament el mecanisme que cal utilitzar en la memòria tècnica o altra document presentat pels licitadors.

Cal que, donat el cas, que l'Ajuntament de Sitges 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.

Es valorarà que el sistema de signatura biomètrica estigui integrat amb altres gestors d'expedients i aplicacions verticals del sector públic local (gestor padró d'habitants, ...).

5.- Requeriments tècnics del subministrament: tauletes i altres

El model de tauleta ha de complir amb els requeriments tècnics següents:

- Pantalla com a mínim de 10,4 polzades
- CPU amb una velocitat mínima de 2,3 Ghz
- Amb almenys 128 GB d'emmagatzematge
- Amb almenys 4 GB de memòria interna
- Amb connectivitat WiFi 802.11 a/b/g/n/ac a 2,4 Ghz + 5 Ghz
- Sistema operatiu Android o iOS o Microsoft
- Pantalla TFT de resolució WUXGA + (2000 x 1200 píxels)
- Inclourà un dispositiu d'escriptura (s-pen) a la pròpia pantalla, que tindrà 4.000 nivells de sensibilitat a la pressió i estarà homologat per a la presentació d'un document signat, així com per a la recollida i tractament de dades biomètriques de la signatura manuscrita realitzada.
- Carregador 100% compatible
- 3 anys de garantia

Un exemple de tauleta que compleix aquestes característiques és la tauleta Samsung Galaxy with S-Pen model S6 Lite amb sistema operatiu Android i Yess-pen (inclòs).

L'adjudicatari proporcionarà els dispositius necessaris per a aquest desplegament, i també el seu suport, que ha de tenir, com a mínim, aquestes prestacions:

- Capacitat de girar 360 graus
- Integració de l'alimentació del dispositiu
- Cable de seguretat
- Fixació de la tauleta de forma segura

6.- 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.

7.- Dimensionament



El nombre de llocs on es vol portar a terme la implantació de la solució de signatura biomètrica manuscrita és:

- 6 llocs de treballs amb les tauletes indicades
- 6 suports antirroboratori a la tauleta que es proposi

Es requereix signatures il·limitades per a tots els punts de signatura.

8.- Manteniment i actualització de 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 de l'Ajuntament de Sitges 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 de Sitges 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 de Sitges les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb els diferents programaris amb els que estigui integrat.

9.- Qualitat de servei: Acords del Nivell de Servei (SLA)

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

10.- Confidencialitat i seguretat de la informació

L'adjudicatària queda expressament obligada 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 una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

Els requeriments de seguretat de la solució vindrà definida amb allò establert en el Reial Decret 3/2010, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat

11. Propietat intel·lectual

Tots els treballs, informes, estudis i documents elaborats per l'adjudicatària com a conseqüència de l'execució d'aquest contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sitges.

12.- Obligacions de l'adjudicatària

Les obligacions de l'adjudicatària 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, amb totes les seves funcionalitats, en el termini màxim d'un mes, a comptar des de la data de formalització del 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 Sitges de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Facilitar, en tot moment, a les persones designades pel responsable del contracte 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.
- No introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte en el cas que l'òrgan de contractació hagi acordat una modificació del contracte, de conformitat amb el que s'estableix als articles 203 a 207 LCSP respecte de les modificacions dels contractes
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe del personal tècnic de l'Ajuntament de Sitges.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament de Sitges i en el transcurs de la durada del contracte.

Sitges, a data de la signatura electrònica

Sr. David Lobato Buil
Cap del Departament de Processos, Qualitat i Atenció Ciutadana