



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DE SOFTWARE I EL SEU MANTENIMENT, PER A LES TAULETES DE SIGNATURA BIOMÈTRICA DE L'OAC

ÍNDEX

1. Objecte del contracte.....	2
2. Característiques que ha de tenir l'aplicatiu.....	3
3. Serveis de manteniment, assistència i suport tècnic i actualitzacions.....	6
4. Documentació a presentar.....	7
5. Prova de verificació.....	8
6. Contingut del subministrament i serveis.....	8
7. Confidencialitat.....	9
8. Obligacions de l'adjudicatari.....	9





1. Objecte del contracte.

La Llei 39/2015 ha representat un important canvi en la manera en que actuen les administracions públiques, completant el ja iniciat per la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics: aquesta va establir el reconeixement del dret subjectiu de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions de forma electrònica, portant per aquestes la obligació d'introduir serveis i tràmits administratius també en format electrònic.

Així doncs, l'entrada en vigor de la Llei 39/2015 impulsa de forma important la tramitació electrònica, incrementant tant el nombre d'obligats jurídics a relacionar-se electrònicament, com a configurar els actes administratius en format i suport electrònic. Alhora, ha determinat una sèrie d'eines que han de servir per a poder donar compliment a tots aquests requeriments de la relació juridicoadministrativa, amb plena seguretat jurídica. Aquestes eines no només han de servir per a la ciutadania alhora de tramitar i utilitzar els serveis administratius, sinó que també han de permetre la tramitació dels diferents actes administratius. Arriba així la tramitació electrònica i l'administració digital.

Això ens porta al que serà un dels pilars bàsics d'aquesta tramitació digital: la configuració, establiment i regulació dels mecanismes d'identificació i signatura, garantint la seguretat en el moment en que les administracions públiques i la ciutadania utilitzen els mitjans electrònics. És sobretot important garantir la identitat de les persones quan aquestes es relacionen amb les administracions utilitzant els mitjans electrònics.

Quan la ciutadania utilitza la signatura electrònica, aquesta conté les dades en format digital, juntament amb d'altres dades electròniques. Aquesta signatura electrònica es pot fer tant amb mecanismes com ara els certificats digitals, així com amb dispositius específics per a la signatura biomètrica.

La presentació de les diferents sol·licituds en format paper a l'oficina de la OAC provoca temps d'atenció més llargs, alhora que dificulta la tramitació: un cop complimentada i signada la instància, la OAC ha de informar tots els camps de l'aplicatiu de registre, així com digitalitzar les diferents sol·licituds i formularis per tal de poder-los incorporar a l'assentament electrònic.

Per optimitzar aquest procés i poder eliminar les instàncies signades en paper, es fa necessari utilitzar la signatura biomètrica, utilitzant tauletes específiques per a aquesta finalitat, per tal d'evitar l'ús del paper, de les instàncies, i de la digitalització posterior d'aquestes. Mitjançant les tauletes preparades, es captura la signatura manuscrita i les dades de la traça escrita, permetent la identificació de la persona que signa els documents. D'aquesta manera la ciutadania podrà fer qualsevol tràmit en format electrònic signant les sol·licituds com si ho fessin en les instàncies de paper.

Aquestes tauletes requereixen la implementació d'un determinat software, i aquest necessita un manteniment i actualitzacions òptimes durant la vida útil de les esmentades tauletes.





2. Característiques que ha de tenir l'aplicatiu.

Les característiques que haurà de desenvolupar són les següents:

Característiques del software:

L'ajuntament d'Abrera necessita disposar del software necessari per tal de poder implementar la signatura biomètrica en diferents serveis: secretaria, recursos humans, acció social, atenció ciutadana, actes d'inspecció...

Aquest software haurà de complir amb els següents requisits tècnics:

- La signatura dels documents s'ha de realitzar en els dispositius / tauletes corresponents que tindrà el servei d'Atenció a la Ciutadania, amb capacitat suficient per a la captura de les dades biomètriques
- La persona que sol·licita la signatura envia els documents a signar al servei, a l'igual que enviaria possibles documents per imprimir, és a dir, sense cap tipus de manipulació del dispositiu
- És important garantir i assegurar que el document que es visualitza al dispositiu coincideix amb el document que es va a signar (WYSIWYS – What you see is what you sign)
- La persona que va a signar realitza la signatura sobre el dispositiu tàctil, de la mateixa manera que ho faria en un paper, i es recullen les dades biomètriques
- Les evidències han de ser gestionades i enviades mitjançant un canal segur des del dispositiu fins 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
- Si existeix 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
- Caldrà complir amb els estàndards ISO tant pel que fa a la recollida de les dades biomètriques, com per a la seva codificació: les dades s'hauran de codificar 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 també ha de complir amb el Reglament (UE) 910/2014 del 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

- Aquest canal de signatura ha d'estar integrat amb el gestor d'expedients implantat, Gestiona, de ESpublico

Es demana la possibilitat que els serveis de signatura puguin també disposar d'un sistema de signatura electrònica amb doble factor orientat a entorns a distància amb les característiques següents.

- El prestador, com a Tercer de confiança és qui recopila totes les evidències que s'han produït durant el procés de la signatura certificant la generació de la prova.
- La robustesa de la signatura dependrà de la quantitat d'evidències recollides. El sistema es considera signatura digital avançada basada en la signatura d'un document enviat a la vostra adreça de mail, mitjançant la generació d'un codi segur (OTP) enviat per SMS a un mòbil que el destinatari reconeix està sota el seu control exclusiu, més la grafia de la signatura.
- El procés és:
 - L'usuari rep un enllaç per correu electrònic que li dona accés a una web de signatura.
 - Des de la web responsive (funciona en ordinador, tauleta i smartphone), l'usuari pot revisar el document a signar.
 - Quan l'usuari decideix signar el document, rep un OTP (password d'un sol ús) per SMS amb què signa el document.
 - L'usuari grafia la signatura al dispositiu.
 - Es crea un OTC-One Time Certificate a nom i DNI del signant per vincular la signatura i l'usuari, amb el corresponent segell de temps qualificat
 - El servei recollirà totes les evidències del procés i compon el certificat del procés de signatura, i el remet a l'emissor.
- Les principals evidències que requerim són les que identifiquen l'usuari per vincular signatura i signant:
 - Nom i DNI del signant
 - correu electrònic sota control de l'usuari
 - número de mòbil de l'usuari on s'envia un OTP via SMS
 - grafia manuscrita de la signatura
- Al costat d'evidències d'entorn i del context que són registrades per crear un report de la transacció de signatura certificat pel tercer de confiança:
 - Hash del document IP, navegador, sistema operatiu
 - Si el signant ho accepta, geolocalització del moment de signatura.
 - Cada acció realitzada i temps exacte en què es va realitzar.

Es demana la possibilitat que els serveis de signatura puguin també disposar d'un sistema de signatura amb certificats centralitzats amb les característiques següents.:





- Signatura electrònica avançada o qualificada utilitzant certificats digitals qualificats emesos als usuaris i emmagatzemats en un entorn segur.
- Es requereix disposar d'un servei d'HSM securitzat per tal de poder allotjar els certificats i on es custodiï per part del proveïdor del servei les claus de signatura dels usuaris.
- Es proporcionarà un portasignatures que permeti l'accés dels usuaris centralitzats a un entorn on poder gestionar les signatures dels documents assignats a cada usuari.
- Es requereix disposar d'un mecanisme d'accés mitjançant una cartera d'identitat que faciliti l'accés al portasignatures sense haver de gestionar contrasenyes. D'aquesta manera es permetrà controlar l'accés al portasignatures de signatures centralitzades mitjançant usuari/contrasenya o amb seguretat avançada basada en un doble factor d'autenticació (2FA) utilitzant una app criptogràfica com a disparador i gestor de l'accés, sota el control exclusiu de cada usuari. Es requereix compliment amb el model eIDAS2, que disposi del Conformance Test de EBSI.
- En el cas de la signatura mitjançant un segell d'òrgan, per tal de poder procedir a executar processos automatitzats, cal que també estigui allotjat a l'HSM del proveïdor del servei, de manera segura.

Es demana a més, poder configurar alguna aplicació per la tauleta que permeti portar a terme inspeccions, configurar les actes d'inspecció de tal manera que es pugui omplir la informació al moment i procedir a la signatura de l'acta per part de l'inspeccionat i l'inspector. El número màxim d'inspectors és 5.

El canal de comunicació en el cloud haurà disposar almenys de serveis web REST API en format JSON per canal segur HTTPS SSL, API que ha d'estar totalment documentada i sense cost.

El servei haurà de disposar d'un entorn de test per fer proves d'integració i validació funcional i un de productiu. L'entorn de test no consumirà cap llicència d'ús de dispositius tàctils i només es podrà aplicar la restricció del servei per llicències d'ús en l'entorn productiu.

El servei ha de funcionar les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

El licitador haurà de presentar un dictamen jurídic del compliment de la normativa en matèria de validesa de la signatura manuscrita recollida per captura de dades biomètriques, signatura electrònica avançada, llei d'administració electrònica i interoperabilitat, llei de protecció de dades de caràcter personal i garantia de confidencialitat de les dades biomètriques.

El volum de tauletes biomètriques a implantar serà de 9, totes amb signatures il·limitades per cada tauleta. Aquestes tenen les següents característiques:





pantalla d'almenys 10,4 polsades, CPU d'almenys 2,3 Ghz de velocitat, amb almenys 128 Gb d'emmagatzematge, amb almenys 4 Gb de memòria interna, amb connectivitat Wifi, amb sistema operatiu android o iOS, amb pantalla TFT de resolució WUXGA+ (2000 * 1200 píxels)

Es vol disposar d'un entorn per poder enviar per fora de la integració amb Gestiona, i que permeti enviar no només a les tauletes si no amb el sistema de signatura amb certificats centralitzats i amb signatura electrònica amb doble factor orientat a entorns a distància. En aquest cas, considerem una volumetria no més gran de 500 signatures anuals.

Es vol disposar d'un entorn de reporting unificat que permeti disposar d'una visió únic i global amb independència del sistema de gestió integrat. En el nostre cas, cal tenir una informació unificada de la integració amb gestiona així com el que s'envii fora de les integracions per part dels usuaris que disposin d'usuari per fer-ho. Cal que es custodiïn els documents enviats des d'aquest entorn.

Cal poder disposar de tants usuaris com es desitgi.

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 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.

3. Serveis de manteniment, assistència i suport tècnic i actualitzacions.

Durant tot el període de vigència del contracte l'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei d'actualitzacions periòdiques de versions, manteniment preventiu i correctiu, assistència i suport tècnic, amb l'objectiu de mantenir la plena disponibilitat i el perfecte funcionament de qualsevol dels mòduls del sistema, que estigui donant el servei. Per a això haurà de realitzar les següents tasques:

- Assistència telefònica per a la resolució de consultes que es poguessin plantejar quant a l'operativa dels diferents sistemes que inclou aquesta licitació, incloent la





possibilitat d'establir consultes via gestió telemàtica remota o correu electrònic i sense cap limitació en quant al nombre de consultes. L'horari per atendre l'assistència telefònica s'entendrà de dilluns a divendres en horari laboral normal.

- En cas de fallada o incidència tècnica del sistema de gestió a implementar, l'empresa adjudicatària es compromet a donar una resposta durant les primeres 24 hores a comptar des de la notificació d'aquesta.
- Incorporació i instal·lació de noves versions o millores de programari, motivades per la inclusió de noves funcionalitats o per canvis tecnològics, a fi de facilitar l'ús del Sistema que inclouen la present licitació.
- Instal·lacions de l'aplicació en altres ordinadors.
- Assistència in-situ que consistirà en el desplaçament de l'equip tècnic que el contractista destini a l'execució del contracte, per resoldre qualsevol servei d'assistència i suport que es requereixi per a la resolució d'incidències que es pogués plantejar en els sistemes objectes d'aquesta licitació, si no fos possible la seva resolució via gestió telemàtica remota o telefònica.

4. Documentació a presentar.

El licitador inclourà en la seva oferta un breu manual de l'ús i contingut del software acompanyat de totes les evidències necessàries per acreditar el compliment dels requisits mínims d'aquest plec. El manual es podrà substituir per un enllaç a un manual electrònic. La falta d'aquest requisit sol·licitat suposarà l'exclusió de l'oferta per no donar resposta a les necessitats de la licitació.

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb les següents certificacions que hauran de ser acreditades a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent en el moment en que sigui requerit per estar incurs en la proposta d'adjudicació:

- Certificat del fabricant indicant que la solució és de la seva propietat i/o, si s'escau, certificat del partner homologat del fabricant de la solució de la signatura biomètrica
- Certificat conforme es disposa de la integració amb el gestor d'expedients Gestiona implantat
- Certificat de conformitat amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) de categoria MITJA expedit per una empresa auditora de les homologades per l'Entitat Nacional d' Acreditació (ENAC).
- Certificat avalant que el servei és operat per un prestador de serveis de confiança qualificat d'acord amb el Reglament (UE) núm. 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 al mercat interior i per la qual es deroga la Directiva 1999/93/CE

- Certificat conforme hi ha un notari que fa la custòdia de la clau privada

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 i a la vegada permeti enviar a signar per fora de la integració amb el registre. Cal poder disposar de tants usuaris com es desitgi.

La solució implantada estarà integrada amb el Registre d'entrada del programari GESTIONA d'ESPUBLICO

Cal disposar de la possibilitat de poder enviar un document al dispositiu sota demanda i de manera independent a la integració demanada ja sigui mitjançant un entorn web o un add-in d'impressora.

Si l'Ajuntament canviés d'aplicatiu de seguiment d'expedients i Registre, disposar de les API i accés sense cap cost perquè l'adjudicatari pugui integrar els seus sistemes amb el sistema de signatura biomètrica, si s'escau.

5. Prova de verificació.

Un cop realitzada l'anàlisi de les ofertes presentades i determinada les puntuacions corresponents, l'empresa licitadora que hagi obtingut la millor puntuació haurà de realitzar una prova de verificació de compliment dels requeriments funcionals especificats en les característiques que ha de tenir l'aplicatiu, en presència d'un tècnic que determini l'Ajuntament. Aquesta prova podrà fer-se de manera telemàtica o presencial. El tècnic adscrit al servei, coneixedor de les necessitats reals existents, realitzarà un informe sobre l'adequació del programari a les necessitats reals en base a la prova de verificació i determinarà la seva adequació a aquest PPT.

Si de l'informe tècnic es desprèn que el programari presentat no compleix amb les necessitats establertes en el punt de les característiques que ha de tenir l'aplicatiu s'exclourà automàticament a l'empresa licitadora.

6. Contingut del subministrament i serveis.

El subministrament i manteniment inclou:

1. Llicència programa, amb tots els elements de software necessaris per la signatura biomètrica
2. Manteniment anual servei signatura biomètrica
3. Formació usuaris que utilitzaran el software.





4. Formació addicional per nous usuaris (segons necessitats).
5. Posta en marxa de l'aplicació.

7. 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.

8. 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 subministraments i 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.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades, 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.

Abrera, a data de la signatura electrònica.
La cap del Servei d'Atenció Ciutadana

