

**DESIGNACIÓ DEL TREBALL. TÍTOL: CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SIGNATURA
ELECTRÒNICA PEL GRAN TEATRE DEL LICEU**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Barcelona a 19 de novembre de 2024

1. OBJECTIU

La Fundació del Gran Teatre del Liceu (FGTL) necessita un sistema de signatura digital de contractes i altres documents, ja que la signatura electrònica i les evidències electròniques són elements imprescindibles per garantir la validesa de les transaccions i procediments electrònics.

En una etapa anterior ja es va establir la signatura electrònica mitjançant certificats electrònics qualificats de la contractació derivada de procediments de licitació subjectes a la Llei de Contractes del Sector Públic i la documentació de l'expedient administratiu.

Posteriorment es va iniciar el projecte per implantar la signatura electrònica biomètrica començant pels contractes laborals i altra contractació mercantil del departament artístic i producció del Liceu.

L'objectiu del present procediment és la contractació d'un sistema centralitzat de signatura electrònica de documents, que inclogui la custòdia de certificats, l'autenticació i la signatura de documents, tant per empleats de FGTL com per externs. El fluxe de signatura s'inicia sempre dins de FGTL, i s'ha de poder enviar a signar els documents tant per personal intern amb certificat custodiat, com per personal intern que no disposi de certificat i signi de manera biomètrica, com per terceres persones que no necessàriament hagin de disposar de certificat. Depenent de l'adjudicatari que resulti del procediment, es farà la renovació del sistema actual o la implantació d'un de nou. En cas que sigui un de nou, la implantació i formació en el seu ús forma part d'aquest encàrrec i el seu cost ha d'estar inclòs en el preu del servei.

El sistema ha de custodiar els certificats de les persones acreditades per signar en nom del GTL, ha de fer el fluxe d'enviament, revisió i signatura de documents, i ha de permetre la signatura tant amb certificat avançat com amb signatura biomètrica. És precís que el sistema disposi d'un sistema de signatura electrònica manuscrita que inclogui la captura biomètrica de la signatura dels interessats quan aquests no disposin de certificat avançat i el sol·licitant de la signatura així ho autoritzi. De tal manera que, amb la combinació de les dues tecnologies, es garanteix l'autenticitat de l'expressió de la voluntat i consentiment de l'interessat, la integritat i autenticitat del document signat i la perdurabilitat en el temps.

El sistema ha de garantir que tots els documents on tot els signants signen amb certificat qualificat quedaran registrats com a signats amb signatura electrònica qualificada.

El sistema ha de garantir que tots els documents on algun dels signants no disposa de certificat qualificat i signa amb la seva grafia més un OTP (one time password) quedaran registrats amb signatura electrònica avançada, permetent identificar al signant de forma única. Quan parlem de OTP ens referim a un doble factor d'autenticació. Quan parlem de grafia ens referim a que el signant realitza la signatura sobre un dispositiu tàctil de la seva propietat (habitualment, un telèfon mòbil aliè a FGTL) igual que la faria sobre un paper.

L'execució de la signatura avançada o qualificada quedarà sempre recollida en un document d'evidències.

En tots els casos, el sistema ha de detectar qualsevol canvi efectuat al document signat, proporcionant un sistema de clau pública-privada i un segell de temps oficial pels documents signats i pels documents d'evidències. Els documents signats han de tenir plens efectes i efectivitat legal com a prova documental en procediments judicials.

2. ESPECIFICACIONS DEL SERVEI

L'objecte és la contractació de la signatura digital de contractes laborals, contractes mercantils i altres documents que cal signar. La casuística en cada un dels casos és la següent:

- En els contractes laborals, el Director de RH signa amb un certificat custodiat al cloud del sistema de signatura, que li permet signar de cop tots els contractes que ha revisat introduint un sol cop el pin o validació requerida pel sistema, i no un a un per cada contracte. El treballador que signa el contracte habitualment no disposa de certificat personal, pel que se li envien el contracte i els annexes a signar avisant-lo per mail i ha de signar introduint la grafia de la seva signatura manuscrita més un OTP que doni garanties de signatura avançada. En aquest cas, són documents signats per dues persones. En aquests casos, l'usuari rebrà un enllaç per correu electrònic amb accés al sistema de signatura via web. Des d'aquesta web, que ha de ser responsive perquè en la major part dels casos es consultarà des d'un dispositiu mòbil, l'usuari pot revisar el document a signar i acceptar-lo. Llavors, rebrà un OTP per signar el document i farà la grafia de la signatura.
- En els contractes amb artistes, es poden donar els dos casos: que l'artista disposi de certificat digital i en aquest cas les dues parts signen amb certificat digital, o bé que l'artista no disposi de certificat digital, i llavors signaria igual que els treballadors amb grafia + OTP (com s'ha descrit en el cas anterior). En aquesta casuística hi ha validadors o revisors que revisen i aproven el document a signar, però que no el signen. Per part de FGTL seria algú de l'assessoria jurídica i per part de l'artista el seu agent. Aquestes validacions sí que han de formar part del document d'evidències, però no han d'aparèixer a les signatures dels contractes. Els signants han de veure fàcilment abans de signar qui ha signat o aprovat prèviament el contracte, per tal de saber si ja ha estat revisat.
- En la resta de contractes mercantils, convenis o informes, poden haver més de dues signatures, i aquestes poden ser amb tots els signants amb certificat allotjat al cloud centralitzat del sistema de signatura o bé part dels signats poden fer ús del sistema de signatura de grafia+OTP

El contracte contempla dues etapes del servei:

- 1.- l'etapa de configuració i posada en marxa. Inclou l'anàlisi detallat de les necessitats i la recollida de la informació, la configuració de la plataforma, les proves de funcionament amb els usuaris, la formació als usuaris i el suport en la sortida a producció. Aquesta etapa no excedirà de les 6 setmanes des de la signatura del contracte. L'adjudicatari entregarà un cronograma amb el pla de tasques per a aquesta etapa a la signatura del contracte, que coincidirà amb l'inici del projecte.

2.- l'etapa de servei, que inclou el servei en si mateix que es descriu en aquest document, més el suport a dubtes e incidències que pugui tenir l'equip de FGTL. L'adjudicatari entregarà un fluxe amb el procés d'obertura i seguiment d'incidències, peticions i resolució de dubtes a FGTL durant l'etapa de configuració i posada en marxa.

Tant la configuració com el suport del servei estan previstos en modalitat remota.

El contractista, 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. El sistema ha de garantir la recollida de prou evidències per certificar la robustesa de la signatura. El sistema es considera signatura electrònica avançada basada en la signatura d'un document enviat a una adreça de correu electrònic, més la generació posterior d'un codi segur d'un sol ús (OTP) enviat per SMS al mòbil del destinatari que reconeix està sota el seu control exclusiu, més la grafia de la signatura.

Es relacionen a continuació les característiques funcionals i tècniques bàsiques de la solució de signatura biomètrica que actualment hi ha implantada al GTL i que s'han de mantenir amb la nova contractació:

- Signatura biomètrica que permeti la signatura electrònica manuscrita. Com que aquesta signatura des d'un mòbil per sí sola no garanteix una signatura avançada, sempre anirà acompanyada d'un doble factor que sí que garanteixi que la signatura és avançada
- Signatura amb doble factor que permeti la signatura electrònica de documents mitjançant correu electrònic i un segon factor amb una clau d'un sol ús al mòbil
- Signatura al núvol que permeti la signatura electrònica amb els certificats digitals custodiats en un servidor
- Tots els documents signats han de disposar del segell de temps
- El document signat ha de mostrar la grafia si és el cas, i totes les signatures del document (tant si és amb certificat com si és amb OTP+grafia) s'han de poder observar com a correctament signades amb l'Adobe Reader.
- Portasignatures amb la custòdia de 8 certificats digitals en cloud para agilitzar les signatures dels professionals de FGTL
- 14 usuaris de la plataforma, que són els sol·licitants que inicien els fluxos de signatura
- Signatura de 4900 peticions anuals de Signatura Avançada (amb biometria+OTP i amb certificat digital). D'aquestes peticions de signatura, podem estimar que 3900 són de dos signants, 500 d'un sol signant i 500 de 4 signants. Aquesta distribució de les 4.900 peticions de signatura és orientativa, és una estimació que ha de permetre calcular el cost del servei. El nombre real dels signants es definirà a cada enviament, de la mateixa manera que es definirà a cada enviament si els signants signaran amb certificat o un amb certificat i l'altre amb grafia+OTP, i si les signatures seran seqüencials o en paral·lel, o si hi hauran validadors.
- Enviament massiu de peticions de signatura a diversos treballadors, de manera que amb un sol procediment s'enviïn N contractes, cada un d'ells amb les dades dels signants correctes i cada document s'envii només a la persona correcta.
- Signatura massiva de contractes per part dels signants de FGTL que disposen de certificat digital emmagatzemat de manera centralitzada al cloud del sistema de signatura, de tal

manera que el signant pugui revisar els documents un a un i després pugui seleccionar quins vol signar i se signin tots amb una sola acció de signatura (validació amb pin o amb el que correspongui), sense haver de repetir el procés per cada un dels documents.

- Generació de tots els documents provatoris de cada petició de signatura enviada
- Personalització del missatge amb el logo de GTL
- Els mails que s'enviïn des de la plataforma de signatura, s'han de poder fer en nom de FGTL complint les mesures de seguretat de correu electrònic DMARC, DKIM i SPF
- Emmagatzemament al cloud del proveïdor de totes les peticions i dels documents signats i els documents probatoris amb una retenció mínima de 5 anys des de la signatura
- Notificacions i recordatoris de peticions de signatura pendents de signar
- El sistema ha de disposar d'una agenda de possibles signants. Serà necessari fer una càrrega inicial de l'agenda actual i el sistema ha de permetre afegir àgilment nous registres a l'agenda a mida que es vagin requerint per nous procediments de signatura signants que no teníem a l'agenda. El sistema ha de permetre afegir aquests nous signats a l'agenda o no, perquè no tots seran recurrents i per tant no tots cal que estiguin a l'agenda. L'objectiu de l'agenda és agilitzar el procés de petició de signatura en aquells casos en que els signats són recurrents.
- Tracking en temps real de la petició de signatura (recepció, apertura document i signatura)
- Estadístiques i KPI's (% signats, temps trigat, etc)
- Equips de treball, de manera que varis usuaris puguin compartir volum de signatures, plantilles de documents, agenda de contactes i veure processos de signatura en curs o completats.
- Rol de validador en las peticions de signatura. Els validadors o revisors no han d'aparèixer al document signat, però sí al document d'evidències que recull les traces del procediment. El signant ha de veure fàcilment abans de signar si el revisor ha aprovat la signatura. Tenim actors revisors tant per part dels signants interns amb certificat (el nostre personal intern) com per part dels signants externs, perquè el signant extern pot disposar de personal extern a FGTL que revisi la documentació prèvia a la signatura. Si el validador/revisor no valida el document, no l'han de poder signar els següents signants. El validador té la possibilitat de declinar la signatura.
- Capacitat d'integració via api amb altres sistemes, com el sistema d'administració de personal i el sistema de gestió documental.
- 240 enviaments anuals d'emails certificats
- Atenció i suport per resoldre dubtes i incidències per mail i per telèfon, amb horari de 9h a 17h de dilluns a divendres, en horari de Barcelona i amb atenció i resposta en català o castellà. El temps màxim de primera resposta serà de 2 hores. I el temps màxim de resolució serà de 4 hores en el cas d'incidències crítiques o bloquejants, d'un dia hàbil en el cas d'incidències, peticions o dubtes amb criticitat alta, i de 4 dies hàbils en el cas d'incidències, peticions o dubtes amb criticitat baixa. El calendari de festius serà el de la ciutat de Barcelona.
- Les comunicacions, les formacions, els materials i la documentació estaran redactats en llengua catalana o castellana.

- En finalitzar el procediment de signatura, el sistema enviarà automàticament el document signat a tots els signants que han intervingut i s'enviarà el document resultant al sol·licitant que va iniciar el procediment de petició de signatura (que no té perquè ser un dels signants).
- La solució 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).
- Per la signatura biomètrica, la solució ha de complir amb els estàndards ISO / IEC 19794-7 i ISO/IEC 29109-7:2011 per tal de garantir la seva valoració pericial futura, independentment de l'evolució tecnològica.
- Que d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, aquesta solució ha de garantir la confidencialitat de les dades biomètriques de la signatura dels interessats.
- Conforme l'article 21 del Reglament (UE) Núm. 910/2014, el licitador ha d'acreditar ésser inclòs a la llista de confiança de prestadors qualificats de serveis electrònics de confiança estatal.
- Tant el suport i manteniment com la custòdia de certificats i documents signats i probatoris han d'estar garantits durant tota la durada del contracte. A la finalització del contracte, el contractista facilitarà a FGTL la descàrrega de tot el contingut del seu sistema en formats que permetin incorporar-la als futurs sistemes. Entenem per contingut, els documents enviats a signar, els documents ja signats, les evidències i els certificats.
- El servei ha de funcionar les 24 hores del dia tots els dies de l'any.
- Integració amb altres sistemes mitjançant webservice/API per tal que es pugui realitzar la sol·licitud de la signatura remotament des d'un procediment automatitzat que enllaci amb el servei de signatura de manera automàtica, tant amb el sistema d'administració de personal, com amb el sistema jurídica de contractacions, com amb altres fluxes d'aprovacions. El sistema s'ha de poder integrar via webservice o API amb el sistema de nòmines i administració de personal per tal de recollir la informació de contractació i emmagatzemar quina documentació s'ha signat, amb la plataforma de licitacions i contractació per a la signatura de tota la documentació que ho requereix, i amb el gestor documental, per poder emmagatzemar els documents signats i els documents d'evidències.
- El sistema ha de ser capaç de retornar els documents signats i les evidències de manera automatitzada a un gestor documental de FGTL mitjançant webservices/API. L'accés a aquestes API/webservices ha d'estar inclòs en el preu de l'oferta
- Totes les crides a webservices/API han de ser segures i no hi haurà cost addicional per l'ús de les mateixes.
- Plataforma web segura de signatura de documents
- El sistema ha de disposar d'un sistema de conversió automàtica de documents word a pdf, de manera que si es pugen documents a signar en format word, el sistema automàticament els converteixi a pdf abans d'enviar-los a signar.

L'adjudicatari ha de garantir el funcionament òptim del sistema amb actualitzacions automàtiques del programari i de les integracions, pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitat, tot això tant pel que fa al programari de signatura com pel que fa a les integracions del mateix amb altres sistemes.

L'adjudicatari garantirà que la solució proposada compleix amb la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals quant a la confidencialitat de les dades biomètriques de la signatura de les persones que utilitzin aquest mecanisme.

El licitador haurà de fer el servei tècnic de suport, manteniment i actualització del servei i programari objecte de contracte, incloent el programari d'integració amb altres sistemes. L'adjudicatari informará a FGTL de com haurà de contactar amb el servei de suport, que atendrà tant les incidències tècniques com les consultes funcionals dels interlocutors autoritzats sense cost addicional. Aquest suport tècnic incorporarà les millores i actualitzacions segons criteris d'universalitat de la solució sense preu addicional. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció del servei o programari i qualsevol pedaç, nova revisió i versió. Inclourà tots els canvis normatius de rang europeu, estatal o autonòmic que es produeixin que afectin al servei contractat i en especial en matèria de signatura electrònica o biomètrica i ciberseguretat. Aquests canvis seran entregats per part del contractista a FGTL sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius. L'adjudicatari informará a FTGL de tots aquests canvis, millores o actualitzacions i es coordinarà amb FGTL per desplegar-los.

L'adjudicatari ha d'estar inclòs a la llista estatal de prestadors de Serveis electrònics de Confiança Qualificats, d'acord al Reglament (UE) n° 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 les transaccions electròniques en el mercat interior (eIDAS).

S'emprarà el català o castellà en totes les comunicacions amb la FGTL derivades de l'execució de l'objecte del present contracte.

3. HABILITACIONS I ADSCRIPCIÓ DE MITJANS

HABILITACIONS: Degut a les característiques del servei, el proveïdor haurà de disposar de les següents habilitacions tècniques i acreditar-ho mitjançant l'aportació del certificat corresponent:

- Certificat que acrediti estar inclòs a la llista estatal de prestadors de Serveis electrònics de Confiança Qualificats, d'acord al Reglament (UE) n°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 les transaccions electròniques en el mercat interior (eIDAS).
- Certificació del fabricant conforme és partner homologat o en cas de ser el fabricant una declaració acreditativa.
- 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).

ADSCRIPCIÓ DE MITJANS: El proveïdor haurà d'adscriure al contracte com a mínim un (1) professional que pugui acreditar experiència en altres projectes similars en els següents àmbits de coneixement:

- Experiència d'haver participat com a mínim en dos projectes d'implantació de processos de signatura digital on una part dels signants signin amb certificat i altres sense amb el sistema de signatura proposat.
- Experiència d'haver participat com a mínim en dos projectes amb integració del sistema de signatura proposat amb eines d'administració de personal.
- Experiència d'haver participat com a mínim en dos projectes amb integracions REST.

4. PROTECCIÓ I TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Així mateix, l'adjudicatari s'obliga a no revelar ni difondre dades relatives als tractaments de dades personals titularitat del LICEU o gestionades per aquesta entitat. L'adjudicatari es compromet a complir els requeriments en matèria de Seguretat de la Informació del LICEU en l'elaboració dels productes i serveis que li proporcionin.

L'adjudicatari respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar al Gran Teatre del Liceu, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del disposat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions del Gran Teatre del Liceu i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre el Gran Teatre del Liceu i el contractista.