

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE PEL PROCEDIMENT NEGOCIAT PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE SIGNATURA ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET.

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet va contractar, l'any 2012, en el marc del projecte de contractació electrònica, la implantació d'una plataforma de signatura electrònica i un sistema de registre d'evidències a l'empresa Isigma asesoria tecnològica S.L. lligats al gestor d'expedients municipal.

En el marc del contracte el contractista va posar a l'abast de l'Ajuntament un conjunt d'eines per tal de poder gestionar signatures electròniques com el programari ClickSign.

El resultat d'aquesta implantació és un conjunt de sistemes a mida basada en components de la propietat de la empresa Isigma que es comuniquen amb el gestor d'expedients municipal. Donat que la propietària dels components és l'empresa Isigma, només aquesta empresa disposa dels fitxers de codi font d'aquests i, per tant, és la única empresa amb disponibilitat de dur a terme el manteniment d'aquests sistemes.

El present contracte té com a objecte la prestació d'un servei de manteniment dels sistemes de portasignatures, registre d'evidències, i el programari ClickSign.

La prestació d'aquest servei ha de servir per donar suport al Servei de sistemes d'informació d'aquest ajuntament, sota la supervisió dels tècnics informàtics del mateix.

CPV: 72267100-0 Manteniment de software de Tecnologia de la informació

El Portasignatures estarà subjecte a una utilització intensiva, esperant-se un volum aproximat d'unes 15.000 transaccions anuals. Això fa que, puguin donar-se un número rellevant d'incidències que caldrà resoldre.

El present contracte té com a objecte la prestació d'un servei de manteniment i suport dels sistemes implantats a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet següents:

- Portasignatures amb la corresponent llicència del programari Portasigma
- Llicència per a 30 usuaris amb signatura mòbil
- Registre d'evidències
- 50 llicències del programari de gestió de signatures ClickSign Pro
- Signatura Biomètrica VIDSigner per 20 dispositius

Per tal de garantir la disponibilitat operativa del servei, l'empresa adjudicatària del contracte donarà recolzament al personal de l'Ajuntament en els següents àmbits:

- 1- Manteniment correctiu: es resoldrà qualsevol defecte, incidència o vulnerabilitat que es detecti.
- 2- Actualitzacions a les últimes versions dels components per a garantir el funcionament.

Donat que hi ha mòduls objecte de manteniment que són fets a mida és possible necessitar d'ajustos que implicaran hores de tècnic de desenvolupament. Caldrà contractar una bossa de 60 hores de tècnic de desenvolupament per a poder abordar aquests ajustos.

La prestació d'aquest servei ha de servir per donar suport al Servei de sistemes d'informació d'aquest ajuntament, sota la supervisió dels tècnics informàtics del mateix.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

2.- PROGRAMARI I SERVEIS A MANTENIR

L'adjudicatari haurà de mantenir la relació de programari següent:

Component	Funcions
Suite PortaSigma	- Funcions de signatura amb certificat digital - Servei de Segell de temps - Client ClickSign que permet signar des de tots els navegadors ja que evita la dependència d'extensions - Signatura centralitzada amb certificat en software
PortaSignatures	- Aplicació Web integrada amb el gestor d'expedients (PSE) - Autenticació amb Certificat Digital integrada amb PortaSigma - Autenticació creuada usuari intranet - Signatura amb certificat digital integrada amb PortaSigma - Validació sense certificat digital - Signatura delegada - Processat de formularis previs a la signatura
Mòdul de Segurització d'Evidències (MSE)	- Lectura de les evidències enregistrades a BBDD PSE - Segurització i posterior enregistrament a BBDD del MSE
Mòdul d'Administració d'Evidències (MAE)	- Aplicació web que permet la visualització i validació de les evidències enregistrades - Generació d'informes d'evidències
ClickSign PRO	Client de signatura massiva
VIDSigner	Sistema de signatura biomètrica per a 20 dispositius.

Pel que fa a la Plataforma de Signatura electrònica i Registre d'evidències (MSE i MAE) cal que l'adjudicatari solucioni possibles incidències que es produeixin al programari i que faci els canvis necessaris per a garantir el funcionament d'aquest quan hi hagi canvis en funcionament de navegadors, longitud de claus, algorismes criptogràfics, etc.

Pel que fa a la Suite PortaSigma i al software de signatura Clicksign PRO cal que el proveïdor garanteixi la disponibilitat de tots els serveis que proporciona i que l'Ajuntament disposi de la última versió del programari durant la prestació del servei. En cas de necessitar-se actualització del programari es coordinarà amb els tècnics del Servei de Sistemes d'Informació la seva instal·lació.

A més l'adjudicatari haurà de donar suport a consultes relatives a funcionalitats dels productes i suport de segon nivell a incidències d'usuaris que no poden signar o autenticar-se amb Certificat Digital

3.- SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT PER MODIFICACIONS AL PROGRAMARI FET A MIDA

Donat que el front-end del portasignatures juntament amb els mòduls de connexió d'aquest amb el gestor d'expedients i els mòduls del Registre d'evidències (MSE i MAE) són fets a mida pot ser possible necessitar d'ajustos que implicaran hores de tècnic de desenvolupament. Caldrà contractar en el marc del contracte una bossa de 60 hores de tècnic de desenvolupament per a poder abordar aquests ajustos.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Aquesta bossa d'hores es gastaran segons les necessitats que marqui el Servei de sistemes d'informació.. L'Ajuntament es reserva el dret de no esgotar les hores.

El proveïdor, en la seva factura trimestral facturarà les hores que hagi esgotat durant el trimestre anterior juntament amb l'import de manteniment trimestral corresponent.

4.- SERVEIS DE SUPORT

El proveïdor posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon de contacte i una adreça de correu electrònic per tal d'atendre les incidències que reportin els tècnics del Servei de sistemes d'informació.

4.1.- Horari d'atenció

Caldrà garantir l'atenció de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00. Es valorarà l'ampliació dels horaris i dies d'atenció.

4.2.- Temps de resposta

El proveïdor, en la prestació del servei d'atenció i suport a l'Ajuntament caldrà que respecti uns mínims nivells de qualitat pel que fa a temps de resposta i de resolució de les incidències.

Es consideren tres tipus d'incidències:

- 1- Incidència crítica: no permet el funcionament normal de l'aplicació
- 2- Incidència greu: l'aplicació o un dels seus mòduls té una anomalia important que no impedeix el funcionament normal
- 3- Incidència normal: L'aplicació o un dels seus mòduls té una anomalia normal

Es consideren les següents categories de període:

- Temps de resposta: temps de la comunicació de la incidència, fins que es contacti amb el proveïdor en horari de suport.
- Temps de resolució: temps des de la comunicació de la incidència fins que es considera tancada per part del proveïdor.

La següent taula mostra els temps de resposta i resolució acordats dintre del contracte de manteniment:

Incidència	Temps de Resposta	Temps de Resolució
Incidència crítica	4h	24h
Incidència greu	8h	48h
Incidència normal	16h	96h

Una incidència es considerarà resolta un cop comprovada la seva correcta resolució per part dels tècnics municipals.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

5.- Drets sobre el maquinari, programari i infraestructures de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet

El contractista no adquireix cap dret sobre el maquinari, programari i infraestructures propietat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet excepte el de l'accés indispensable al mateix per al compliment de les tasques que es desprenguin de les obligacions demanades a l'objecte del contracte.

El contractista no podrà utilitzar la informació obtinguda a la activitat desenvolupada com a conseqüència d'aquest contracte, no podent transmetre aquest coneixement, sense el consentiment escrit de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Santa Coloma de Gramenet, 1 de juliol de 2024

Raul Castells Calvo
Coordinador del servei de sistemes d'informació