

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL LLICENCIAMENT DELS SERVEIS DE SIGNATURA CENTRALITZADA (AOC-2025-25)

▪ **ÍNDEX DE CLÀUSULES**

1.	Prescripcions tècniques particulars	2
1.1	Objecte.....	2
1.2	Descripció del subministrament i servei a proveir	2
1.3	Subministrament de llicències	2
1.3.1	Producte TrustedX	3
1.3.2	Servei de Suport Tècnic	4
1.3.3	Condicions d'execució.....	5
1.3.4	Acords de Nivell de Servei	5

1. Prescripcions tècniques particulars

1.1 Objecte

Adquisició dels drets d'ús de les llicències del producte TrustedX e-Signature per oferir els serveis de Vàlid - Signatura Centralitzada del Consorci AOC.

1.2 Descripció del subministrament i servei a proveir

El Signador Centralitzat és un servei del Consorci AOC que proporciona la funcionalitat de signatura d'actuacions administratives automatitzades i custòdia centralitzada dels segells d'òrgan de forma segura. En actualitat gestiona unes 900 claus amb les que es generen més d'un milió i mig de signatures anual. Per a més informació consultar <https://www.aoc.cat/serveis-aoc/signador-centralitzat>.

A mesura que van sorgint projectes dins de les administracions públiques catalanes relacionats amb la signatura electrònica cal definir e implementar noves funcionalitats per els esmentats serveis del Consorci AOC, i en definitiva evolucionar contínuament el mateix d'acord amb les noves necessitat actuals.

Els serveis esmentats que ofereix el Consorci AOC estan basats en el programari TrustedX e-Signature i s'ofereixen des dels sistemes propis del Consorci AOC. Per tal d'assegurar l'adequada evolució i prestació del Servei de Signador Centralitzat, el Consorci AOC vol contractar els drets d'ús de les llicències del programari TrustedX e-Signature.

1.3 Subministrament de llicències

L'abast del dret d'ús del producte TrustedX e-Signature que són objecte del contracte es descriuen a continuació i consisteixen en el subministrament d'aquelles actualitzacions de programari que en cada moment Entrust EU, SL pugui facilitar. Les actualitzacions inclouen les següents prestacions:

1. Actualització de versions incloent modificacions i/o ampliacions obligatòries dels protocols publicats i aprovats per els fòrums adequats.
2. Actualització de versions que resultin de canvis introduïts per problemes d'interoperabilitat amb altres fabricants.
3. Actualització de versions degudes al manteniment correctiu del programari.
4. Actualització de versions menors.
5. Realitzar les explicacions i aclariments relacionats amb aquestes actualitzacions, mitjançant el correu electrònic.

S'entén per versió menor aquella que manté en el número de versió els dos primers dígitos que la versió llicenciada, variant només el tercer dígit.

1.3.1 Producte TrustedX

Els producte TrustedX objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és el següent:

- TrustedX - Electronic Signature

1.3.1.1 TrustedX Electronic Signature

Configuració de TrustedX que inclou les funcions de formats de signatura electrònica ETSI *AdES (generació, verificació y completat de signatures), S/MIME (generació i verificació de signatures) y gestió de claus d'aplicacions en servidor.

Per a més informació del producte, consultar:

<https://www.entrust.com/digital-security/certificate-solutions/products/digital-signing/digital-signing-servers/electronic-signatures>

La configuració per el Consorci AOC no inclou tota la funcionalitat descrita en la fulla del producte. Consultar per més informació.

El cost de llicenciament TrustedX Electronic Signature és en base al número màxim de cores per cada node.

1. TWS-50-S-Yn TrustedX - Electronic Signature (hardware/virtual appliance, up to 8 cores, signature service integration APIs, Connector for approved HSM) – Llicència per un entorn de Producció en Alta Disponibilitat (dos nodes de 8 cores cada un dels nodes), un entorn de Preproducció en Alta Disponibilitat (dos nodes de 8 cores cada un) i un entorn de Contingència en Alta Disponibilitat (dos nodes de 4 cores cada un).

1.3.2 Servei de Suport Tècnic

El servei de suport tècnic s'encarregarà de rebre, en un tercer nivell d'atenció, els dubtes, integracions o incidències derivades de l'ús dels serveis del Consorci AOC.

Aquestes incidències arribaran a l'equip de suport tècnic mitjançant l'eina corporativa de gestió d'incidències que aportarà el Consorci AOC (actualment Zendesk), i que està integrada amb el servei d'atenció a l'usuari del Consorci AOC (CAU). La totalitat de l'equip haurà de disposar d'accés a aquesta eina per a poder rebre els escalats, i poder respondre i fer canvis en l'estat dels tiquets assignats.

En paral·lel, l'equip de suport disposarà d'un telèfon directe, i d'una adreça genèrica de correu electrònic del Consorci AOC per respondre per aquesta via en cas de ser necessari.

Qualsevol interacció amb els usuaris dels serveis del Consorci AOC, realitzada per telèfon, o per correu electrònic, haurà de copiar-se obligatòriament en l'eina de gestió d'incidències corporativa per tal de facilitar el seguiment posterior.

Queda expressament prohibit realitzar qualsevol interacció amb usuaris dels serveis, sense un tiquet associat. En cas de rebre una petició directa per correu electrònic, el servei crearà el tiquet per poder fer el seguiment i totes les accions posteriors seran reportades en aquest tiquet.

Els tiquets arribaran a l'equip, directament des de l'equip intern del Consorci AOC, o bé a través d'escalats del Centra d'Atenció a l'usuari (CAU del Consorci AOC). Existeixen però, alguns casos especials per a determinats usuaris Premium dels serveis del Consorci AOC, en els que el contacte amb el servei es produirà directament a través de l'eina corporativa, sense necessitat de passar pel servei de primer nivell (CAU del Consorci AOC).

Es donarà especial importància al model proposat per a la gestió del servei, així com que l'empresa adjudicatària porti una proposta de document de seguiment del servei que com a mínim haurà de constar dels següents apartats:

- Seguiment dels nivells de servei
 - Informe de nivells de servei de gestió de les integracions i incidències
 - Informe del nivells de servei de les instal·lacions dels ajuntaments
 - Propostes de millora en els serveis o plataformes del Consorci AOC
 - Comparativa històrica
 - Aportar gràfics, presentacions, i recursos que ajudin a controlar l'evolució del servei

1.3.3 Condicions d'execució

1.3.3.1 Obligacions bàsiques

L'adjudicatari haurà de complir les següents obligacions bàsiques:

- L'adjudicatari haurà de gestionar qualsevol alteració del servei en les condicions expressades en aquest document.
- L'adjudicatari haurà de realitzar reunions periòdiques amb el Consorci AOC per tal d'exposar el compliment del servei i tractar els possibles problemes o millores del servei.
- Tota la documentació generada per l'equip serà en català i en el format proposat pel Consorci AOC.

1.3.3.2 Horari del servei de Suport Tècnic

L'horari d'atenció del servei de suport tècnic haurà de ser de dilluns a dijous de 9:00 a 18:30 i divendres de 9:00 a 15:00

1.3.4 Acords de Nivell de Servei

En aquest apartat es descriu el marc contextual d'aplicació dels Acords de Nivell de Servei. Tots els Acords de Nivell de Servei que s'aplicaran amb caràcter general sobre els serveis descrits en aquest plec, amb les excepcions i particularitats que es recullen en les descripcions específiques dels mateixos.

Les possibles penalitzacions que es derivin de l'incompliment dels ANS, s'aplicaran sobre descompte en la següent factura emesa després de la penalitat. L'aplicació de penalitats serà acumulatiu.

Els Acords de Nivell de Servei es podran revisar i modificar semestralment sempre i quan hi hagi acord mutu entre l'adjudicatari i el Consorci AOC.

Pel càlcul del nivell ofert per part de l'adjudicatari s'exclouran els increments de temps provocats per l'actuació ineludible d'una tercera part (pe. suport d'Oracle).

1.3.4.1 ANS per a la gestió del Suport Tècnic

Definicions:

Nivell	Descripció
Bloquejant	Una incidència es catalogarà amb criticitat bloquejant si impedeix la utilització total del servei a tots els usuaris d'aquest.
Alta	Una incidència es catalogarà amb criticitat alta si impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris, i l'afectació pel negoci és elevada.
Mitja	Una incidència es catalogarà amb criticitat mitja si impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis a tots o alguns usuaris externs a la plataforma i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
Baixa	Una incidència es catalogarà amb criticitat baixa si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis a cap dels usuaris.

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència:

- **Temps de resposta.**

Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de que la incidència es comunicada, i l'usuari rep el tiquet de la seva incidència. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport de recepció d'incidències.

- **Temps de resolució.**

Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de que l'usuari rep el tiquet de la incidència fins el moment en que la incidència està solucionada. En el càlcul del temps de resolució d'una incidència no es tenen en compte els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable de tercers en el procés de resolució (per exemple, suport d'Oracle, intervenció d'altres organismes, etc...).

El temps màxim permès per la resposta i resolució d'una incidència dependrà del nivell de criticitat de la incidència. En la següent taula es mostren els temps màxims permesos per la resolució d'una incidència en funció del nivell de criticitat:

Criticitat Incidència	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	Horari	% de resolució dins del temps compromès
0 Bloquejant	0,5	2	horari supervisat	95 %
1 Alta	1	16	horari supervisat	95 %
2 Mitja	1	40	horari supervisat	95 %
3 Baixa	1	64	horari supervisat	95 %

Pel càlcul del temps de resolució d'una incidència s'exclouran els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable en el procés de resolució per part de tercers.

El cap de Projectes del Consorci AOC