

Eina de signatura digital

Plec de condicions tècniques

Joan Roda Vilella
Rble. de Serveis TI de negoci

ÀREA TECNOLOGIA
Solucions corporatives

Febrer 2025 • V2



Transports
Metropolitans
de Barcelona

Índex

1-	Introducció	3
2-	Objecte de contractació.....	3
3-	Requisits.....	3
4-	Condicions de lliurament	4
5-	Suport tècnic	4
	5.1. Disponibilitat del Servei (Uptime).....	4
	5.2. Temps de Resposta davant Incidències (ANS).....	4
	5.3. Canals de Suport:.....	4
6-	Seguretat i protecció de dades	5

1- Introducció

L' Àrea de Tecnologia de TMB té la responsabilitat de proporcionar una eina per a llençar fluxos d'aprovació de documentació de forma segura, que garanteixi la integritat de tot el procés, permetent signar amb diversos tipus de signatures.

2- Objecte de contractació

TMB llença la contractació d'aquest plec amb l'objectiu de comprar de vint (20) llicències de software de firma digital que compleixin amb els requisits tècnics que s'exposaran al següent punt.

3- Requisits

- **Firma seqüencial:** El software ha de permetre la signatura de documents de manera seqüencial, on cada signant pugui afegir la seva signatura en un ordre predefinit.
- **Firma en paral·lel:** El software ha de permetre la signatura de documents de manera paral·lela, on diversos signants puguin afegir la seva signatura simultàniament.
- **Firma amb rúbrica:** El software ha de permetre la signatura amb rúbrica, on els signants puguin afegir la seva signatura manuscrita digitalitzada.
- **Certificat digital:** El software ha de ser compatible amb certificats digitals per garantir l'autenticitat de les signatures. El producte adquirit ha de ser compatible amb els certificats digitals emesos per Firmaprofesional (<https://www.firmaprofesional.com>).
- **Nombre màxim de fluxos anuals:** El software ha de contemplar que cada llicència pugui llençar com a màxim 240 fluxos d'aprovació anuals, és a dir 4.800 fluxos en total.
- **Seguretat i integritat:** El software ha de garantir la seguretat i integritat del procés de signatura, assegurant que els documents no puguin ser alterats després de la signatura i que les signatures siguin verificables.

4- Condicions de lliurament

Les llicències han de ser lliurades a la data de formalització del contracte.

5- Suport tècnic

El proveïdor ha de proporcionar suport tècnic durant el període de vigència de les llicències, incloent actualitzacions i assistència en cas de problemes tècnics.

5.1. Disponibilitat del Servei (Uptime)

El proveïdor ha de garantir una disponibilitat del servei del 99,9% anual. Aquesta disponibilitat es calcularà sobre la base de 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, excloent les parades programades per manteniment, que hauran de ser notificades amb almenys 48 hores d'antelació.

5.2. Temps de Resposta davant Incidències (ANS)

El proveïdor ha de proporcionar un servei de suport tècnic amb els següents temps de resposta màxims:

- **Incidències Crítiques (nivell 1):** Temps de resposta màxim de 1 hora. Aquestes incidències inclouen qualsevol fallada que afecti la disponibilitat del servei de signatura digital.
- **Incidències Majors (nivell 2):** Temps de resposta màxim de 4 hores. Aquestes incidències inclouen problemes que afectin parcialment la funcionalitat del servei.
- **Incidències Menors (nivell 3):** Temps de resposta màxim de 24 hores. Aquestes incidències inclouen problemes que no afectin significativament la funcionalitat del servei.

5.3. Canals de Suport:

El proveïdor ha de proporcionar suport tècnic a través dels següents canals:

- **Telèfon:** Disponible de dilluns a divendres, de 9:00 a 15:00.
- **Correu Electrònic:** Resposta en un termini màxim de 24 hores.
- **Portal de Suport en Línia:** Disponible 24/7 per a la creació i seguiment de tiquets d'incidència.

6- Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requisits de seguretat, de protecció de dades i de continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificat en:

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal, la Llei orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i El Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i de qualitat que estableixi el client.
- Implementar les mesures, els processos, i els requeriments que el client sol·liciti a tal fi i li proposarà els que consideri necessaris per a millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi perquè pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura, maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada al client amb un informe d'anàlisi de beneficis i de riscos, que aquest haurà d'aprovar. Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, el maquinari i / o programari propietat de TMB exclusivament per a l'ús o el benefici de TMB.