



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA SIGNATURA BIOMÈTRICA

Exp. 2024/010466

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat l'any 2016 va iniciar el projecte d'implantació de l'Administració Electrònica el qual, va estar immers en un procés de transformació dels processos i procediments administratius d'un entorn en paper a un entorn digital. Aquest fet va provocar que a part d'adquirir un programa de gestor d'expedients es dotés l'organització d'eines per a la digitalització dels serveis.

La identitat digital, la signatura electrònica i les evidències electròniques, són elements imprescindibles per garantir la validesa de les transaccions i procediments electrònics.

L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, des de l'any 2017, disposa d'una solució de signatura biomètrica integrada al gestor d'expedients que permet no utilitzar paper quan un document ha de ser signat per part de la ciutadania.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació de manteniment de la solució de signatura biomètrica implantat a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament, manteniment i suport tècnic del servei de signatura biomètrica.

La solució implantada està integrada al gestor d'expedients corporatiu. Aquest gestor és la solució Genesys de l'empresa Audifilm Consulting, SLU. Tot i això, es requereix que la solució de signatura biomètrica també disposi de la possibilitat de poder signar documents sota demanda de manera independent a la integració amb el gestor d'expedients.

DOCUMENT PLEC_CLAUS - PLEC CLÀUSULES	ÒRGAN Serveis Centrals i Organització	EXPEDIENT 2024/010466
Codi Segur de Verificació: bd96fee0-8fbc-45f4-bb44-84b393e129af Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081477_2024_3132380 Data d'impressió: 21/02/2025 11:00:46 Pàgina 2 de 4	SIGNATURES 1.- Silvia Cocinero Teruel (TCAT) (Cap del Departament d'Innovació i Qualitat), 12/12/2024 12:15	



a. 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 biomètrica inclourà els drets d'actualització de noves versions i pedaços i suport tècnic per a la resolució d'incidències.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i segons l'horari següent:

- de dilluns a divendres de 9 a 18 h.

El servei tècnic inclourà l'atenció tant de les incidències tècniques com les consultes funcionals dels interlocutors municipals autoritzats. Així mateix, inclourà la transferència de coneixement i documentació que els tècnics municipals així ho requereixin per al correcte funcionament de la solució.

El servei ha de garantir l'òptim funcionament del sistema ha de contemplar els aspectes següents:

- Provisió de noves versions: L'Adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les noves versions, així com la seva documentació en suport electrònic. S'entén per una nova versió el lliurament de programari que conté canvis importants amb noves funcionalitat o millores de seguretat.
- Actualitzacions automàtiques: L'Adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les darreres actualitzacions del programari, pedaços de seguretat, solucions d'errors i millora de les funcionalitats.
- Actualitzacions integracions: L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les darreres actualitzacions del programari associat a la integració del gestor d'expedients.

b. Dimensionament

El nombre de llicències amb signatura il·limitada a proveir són:

- 18 llicències amb integració al gestor d'expedients
- 1 llicència a l'entorn firmasuïte

c. Prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà preferentment de forma remota mitjançant la connexió VPN de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.



Per efectuar les tasques de manteniment programat l'empresa haurà de contactar amb el departament d'Innovació i Qualitat, per a dur a terme les tasques requerides, així com consensuar la finestra de manteniment més idònia.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

- Incidència: Qualsevol esdeveniment dels elements necessaris del programari contractat per l'adjudicatari, dins de les condicions establertes al present plec de condicions tècniques, i que pot causar una interrupció, problemes de seguretat o de mal funcionament del servei.
- Temps de resposta: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa comença a treballar per a la seva resolució.
- Temps de resolució: Temps màxim transcorregut des que es comunica a l'empresa subministradora l'existència d'una incidència fins que l'esmentada empresa facilita una solució temporal que resolgui provisionalment el problema o bé una solució definitiva al mateix. Una incidència crítica resolta temporalment, es converteix en una incidència no-crítica, a efectes dels Acords de Nivell de Servei.

S'estableixen amb les definicions anteriors els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques: Es tracta d'incidències que afecten directament el rendiment del sistema o la seva seguretat. Paralitza les funcions bàsiques del sistema. Es tracta d'incidències que afecten en general a tota la funcionalitat del sistema i que provoquen la inutilització de serveis vitals. Afecta la major part dels usuaris o afecta un nombre important d'usuaris i/o suposa un problema per al compliment d'alguna de les funcions en un moment crític.
 - ✓ Temps de resposta màxima: 1 dia hàbil.
 - ✓ Temps de resolució màxima: 2 dies hàbils.
- Incidències no crítiques: La resta d'incidències.
 - ✓ Temps de resposta màxima: 2 dia hàbil.
 - ✓ Temps de resolució màxima: 5 dies hàbils.

5. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

DOCUMENT PLEC_CLAUS - PLEC CLÀUSULES	ÒRGAN Serveis Centrals i Organització	EXPEDIENT 2024/010466
Codi Segur de Verificació: bd96fee0-8fbc-45f4-bb44-84b393e129af Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081477_2024_3132380 Data d'impressió: 21/02/2025 11:00:46 Pàgina 4 de 4	SIGNATURES 1.- Silvia Cocinero Teruel (TCAT) (Cap del Departament d'Innovació i Qualitat), 12/12/2024 12:15	



La informació confidencial serà tractada com estrictament privada i confidencial i s'adoptaran totes les mesures necessàries per preservar la confidencialitat.

La informació confidencial serà utilitzada exclusivament per l'objecte del contracte i no serà revelada a cap altra persona o entitat.

L'adjudicatari s'abstindrà d'utilitzar la informació confidencial, per obtenir avantatges comercials en benefici propi o de tercers.

Tanmateix, es compromet a complir durant la vigència del contracte, i una vegada finalitzat aquest, allò que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la citada Llei Orgànica 15/1999, i qualsevol altra norma d'aplicació de la matèria.

En el cas que s'incompleixi el deure secret i s'efectués una comunicació de dades personals a tercers (entenent aquesta com la revelació de dades personals), o les utilitzés per a qualsevol altra finalitat diferent de la qual justifica el seu accés, a l'efecte de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals, serà considerat responsable, responent així, de les infraccions previstes i tipificades en la citada norma, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les quals hagués pogut incórrer.

Tots els treballs, informes, estudis i documents elaborats per l'adjudicatari a conseqüència de l'execució d'aquest contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

6. SEGURETAT

La seguretat del sistema vindrà definida amb l'establert en el Reial decret 3/2010, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de seguretat.

AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.