

Expedient: CT2024300

Entitat: Salut Terres de l'Ebre

Tipus: Serveis

Procediment: Obert

Tràmit: simplificat

Objecte: Contractació del servei de manteniment de la signatura integrada amb el programari de Recursos Humans de Salut Terres de l'Ebre.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ DE SIGNATURA BIOMÈTRICA DE L'HOSPITAL COMARCAL DE MÓRA D'EBRE

Procediment: obert simplificat

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ	2
2	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS DE SIGNATURA	2
3.1	INTEGRACIÓ AMB EL GESTOR D'EXPEDIENTS	3
4	MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ PROGRAMARI	3
5	DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA	4
6	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	4
7	CONFIDENCIALITAT	6
8	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	6

A prop teu per cuidar-te.

1. INTRODUCCIÓ

Salut Terres de l'Ebre des de fa un temps, està en un període de transformació de processos d'un entorn tradicional paper a una gestió electrònica dels seus tràmits, fomentant la reducció de costos i optimització de tasques associades a aquesta transformació.

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

Dins de les entitats que actualment estan en ple procés de canvi es troba Salut Terres de l'Ebre que durant 2023 disposa d'una solució de signatura on poder gestionar el documents dins de l'àmbit dels recursos humans, integrada amb el seu programari de gestió.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte el manteniment del serveis de signatura integrats amb el programari de Recursos Humans de Salut Terres de l'Ebre.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS DE SIGNATURA

Pel que fa a la solució tècnica, cal considerar les següents característiques que ha de complir la solució implantada:

Pel que fa al sistema de signatura electrònica amb doble factor orientat a entorns a distància (signatura remota amb OTP):

- El prestador, 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.
- La robustesa de la signatura dependrà de la quantitat d'evidències recollides. El sistema es considera signatura digital avançada basada en la signatura d'un document enviat a l'adreça de mail del treballador, mitjançant la generació d'un codi segur (OTP) enviat per SMS a un mòbil que el destinatari reconeix està sota el seu control exclusiu, més la grafia de la signatura.
- El procés és:
 - L'usuari rep un enllaç per correu electrònic que dona accés a una web de signatura.
 - Des de la web responsive (funciona en ordinador, tauleta i smartphone), l'usuari pot revisar el document a signar.

- Quan l'usuari decideix signar el document, rep un OTP (password d'un sol ús) per SMS amb què signa el document.
 - L'usuari grafia la signatura al dispositiu.
 - Es crea un OTC-One Time Certificate a nom i DNI del signant per vincular la signatura i l'usuari, amb el corresponent segell de temps qualificat
 - El servei recollia totes les evidències del procés i compon el certificat del procés de signatura, i el remet a l'emissor.
- Les principals evidències que requerim són les que identifiquen l'usuari per vincular signatura i signant:
 - Nom i DNI del signant o correu electrònic sota control de l'usuari
 - número de mòbil de l'usuari on s'envia un OTP via SMS
 - grafia manuscrita de la signatura
 - Al costat d'evidències d'entorn i del context que són registrades per crear un reporti de la transacció de signatura certificat pel tercer de confiança:
 - Hash del document IP, navegador, sistema operatiu.
 - Si el signant ho accepta, geolocalització del moment de signatura.
 - Cada acció realitzada i temps exacte en què es va realitzar.

3.1. INTEGRACIÓ AMB EL GESTOR D'EXPEDIENTS

La solució implantada ha d'estar integrada amb el gestor d'expedients implantat i operatiu anomenat Integrho de SDWorx.

El suport a aquesta integració per part del servei de signatura haurà d'estar dins de l'abast d'aquest contracte.

Cal que, donat el cas, que Salut Terres de l'Ebre canviï de gestor d'expedients, disposar de les API i accés sense cap cost perquè l'adjudicatari pugui integrar els seus sistemes amb els serveis de signatura.

4. MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ PROGRAMARI

El servei de manteniment i actualització del programari base instal·lat a les tauletes de gestió del servei de signatura inclourà els drets d'actualització de noves versions i pedaços i suport tècnic per la resolució d'incidències. El servei ha de garantir l'òptim funcionament del sistema i com a mínim ha de contemplar els següents aspectes:

- Provisió de noves versions

L'adjudicatari posarà a disposició de Salut Terres de l'Ebre les noves versions, si s'escau, així com la seva documentació en suport electrònic. S'entén per una nova versió el lliurament d'un programari que conté canvis importants, amb noves funcionalitats o millores de les existents.

- **Actualitzacions automàtiques**

L'adjudicatari posarà a disposició de Salut Terres de l'Ebre les darreres actualitzacions del programari (minor releases), pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

- **Actualitzacions integracions**

L'adjudicatari posarà a disposició de Salut Terres de l'Ebre les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb l'entorn d'enviament que integra els serveis de signatura així com de l'entorn de reporting, pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

5. DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA

El volum de signatures estimat és de 2.500 signatures anuals.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els acords de nivell de servei exigits en aquest plec són els següents:

Temps de resposta o de primera anàlisi

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins que l'equip de suport es posa en contacte i reporta al Responsable de l'Acord (RA) i al Responsable Funcional de l'Aplicació (RFA), una anàlisi de la incidència i una previsió / pla de resolució. Es considera aquest paràmetre únicament per a la primera interlocució d'obertura de la incidència o sol·licitud.

En aquest cas, plantejem que davant la criticitat del servei, al estar davant del públic, el nivell de prioritat en quant al temps de resposta o de primera anàlisi sigui A.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etapla de transició)	% De compliment (Servei estabilitzat)
A	<1 hores	> 80%	> 85% i 100% <8 h
B	NA	NA	NA
C	NA	NA	NA

Temps de resolució d'incidències

És el temps que transcorre des del moment en què el servei rep la incidència o sol·licitud fins al moment en què es proposa una solució o un work-around. En el temps de resolució no s'inclou el temps que triguen altres proveïdors externs ni el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part del Consell Comarcal o sol·licitant.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etapla de transició)	% De compliment (Servei estabilitzat)
A	<4 hores	> 80%	> 85% i 100% <8 h
B	<16 hores	> 75%	> 85% i 100% <32h
C	<48 hores	> 75%	> 85% i 100% <72 h

Explicació de les tipologies d'incidències, peticions i consultes

Les incidències, peticions i consultes es classifiquen en les següents tipologies en funció de la seva prioritat:

- **Prioritat A**

El cas impacta greument en el normal funcionament dels serveis TIC, provocant un tall generalitzat dels serveis al ciutadà, afectant a la seguretat física dels sistemes centrals, posant en perill la seguretat de les dades, o afectant greument al desenvolupament de les tasques d'usuaris de la OAC (ciutadans)

- **Prioritat B**

El cas impacta parcialment en el normal funcionament dels serveis TIC, provocant un tall en alguns serveis al ciutadà, o dificultant el desenvolupament de les tasques d'usuaris d'atenció al ciutadà.

- **Prioritat C**

El cas impacta en el normal funcionament dels serveis TIC, però sense provocar un tall rellevant en els serveis al ciutadà.

7.CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari queda expressament obligat a complir amb la normativa vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, mantenint absoluta confidencialitat i reserva sobre totes les dades que tingui a l'abast en el compliment de les obligacions del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb un fi diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

8.OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LLCSP.
- Informar al Consell Comarcal de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Unitat Informàtica, la informació i documentació que aquestes sol·licitin

per disposar de ple coneixement de les circumstancies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuais problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.

- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics del Consell.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats del Consell Comarcal i en el transcurs de la durada del contracte.

Estefania Margalef Perea
Directora de Recursos Humans
SALUT TERRES DE L'EBRE