



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SIGNATURA INTEGRATS EN L'APLICACIÓ DE GESTIÓ D'AJUTS INDIVIDUALS DE MENJADOR ESCOLAR I TRANSPORT ESCOLAR (PIGAIM)

INTRODUCCIÓ

El Consell Comarcal del Baix Llobregat (en endavant CCBL) 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.

OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte la contractació dels serveis de signatura integrats en l'aplicatiu de gestió d'ajuts individuals de menjador escolar (PIGAIM) i transport escolar del CCBL.

DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS DE SIGNATURA

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

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 la vostra adreça de mail, 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 recollirà 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.

Cal que la solució de signatura incorpori la possibilitat de poder signar a través d'altres canals de signatura, ja sigui mitjançant la centralització de certificats o la signatura biomètrica.

En el cas de voler signar amb signatura biomètrica, les característiques de la mateixa han de ser:

- La signatura dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, proveïts per l'adjudicatari, **que actua de tercer de confiança**, amb capacitat tecnològica suficient per a la captura de dades biomètriques.
- El sol·licitant de la signatura envia els documents a signar al servei, igual que enviaria els documents a imprimir, sense que hi hagi cap tipus de manipulació del dispositiu.
- Cal garantir i assegurar que el document que es mostra al dispositiu coincideix amb el document que es va a signar (WYSIWYS -What you see is what you sign).
- El signant realitza la signatura sobre el dispositiu tàctil, igual que es realitzaria sobre un paper, i es recullen els dades biomètriques dels mateixos.
- Les evidències ha de ser gestionades i enviades per un canal segur des del dispositiu al servei.
- Es requereix l'execució d'una signatura electrònica avançada sobre el document més les seves metadades dotant així d'integritat al document signat.
- En el cas de més d'un signant, s'enviarà el document signat a aquest, i si no hi ha més signants enviarà el document resultant al sol·licitant i, opcionalment, a tots els signants que hagin intervingut.
- La solució ha de complir els estàndards ISO tant per a la recollida de les dades biomètriques com per a la seva codificació. S'han de codificar les dades segons la ISO / IEC 19794-7 i la ISO / IEC 29109-7: 2011, per tal de garantir la seva valoració pericial futura, independentment de l'evolució tecnològica.
- La solució ha de complir amb el Reglament (UE) 910/2014 de el Parlament Europeu i de Consell de 23 de juliol de 2014 relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques (eIDAS).
- Es requereix, per al xifrat de la informació, claus generades i custodiades notarialment.

En aquest cas, els dispositius no formen part del contracte però el volum de signatures fetes amb aquests dispositius, s'inclouran dins del paquet de signatures contractat.

Pel que fa al sistema de signatura amb certificats centralitzats:



- Signatura electrònica avançada o qualificada utilitzant certificats digitals qualificats emesos als usuaris i emmagatzemats en un entorn segur.
- Cal disposar d'un servei de HSM securitzat per poder allotjar els certificats i on es custodiï per part del proveïdor del servei les claus de signatura dels usuaris.
- Es proporcionarà un portafirmes que permeti l'accés dels usuaris centralitzats a un entorn on poder gestionar les signatures dels documents assignats a cada usuari.
- Cal disposar d'un mecanisme d'accés mitjançant una cartera d'identitat que faciliti l'accés al portafirmes sense gestionar contrasenyes. D'aquesta manera, es permetrà controlar l'accés al portafirmes de firmes centralitzades mitjançant usuari/contrasenya o amb seguretat avançada basada en un doble factor d'autenticació (2FA) utilitzant una app criptogràfica com a disparador i gestor de l'accés, sota el control exclusiu de cada usuari.
- Cal complir amb el model eIDAS2, que disposi del Conformance Test d'EBSI.

El volum de signatures fetes també amb aquest canal, en cas d'activar-lo, s'inclouran dins del paquet de signatures contractat.

Indicar, que es demana disposar d'un l'entorn de reporting unificat que permet disposar d'una visió única i global amb independència del sistema de gestió integrat. Permet tenir un control unificat per un costat però per altra, un control totalment independent per a cada instal·lació que es faci del programari de gestió de beques a altres consells comarcals, i d'igual manera, en altres integracions que dins del CCBL es vulgui abordar. El mateix entorn ha de permetre poder enviar documents a signar per fora de la integració amb el programari en qüestió i permetre automatitzar processos de manera àgil i ràpida.

El nombre d'usuaris que per aquest entorn ha de ser il·limitat.

INTEGRACIÓ AMB EL PROGRAMARI PIGAIM

La solució ha de permetre la integració amb el programari de gestió d'ajuts individuals de menjador escolar i transport escolar implantat i operatiu anomenat PIGAIM.

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

Cal disposar de les API i accés sense cap cost per tal de poder evolucionar la integració en el cas que així es consideri.

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 del CCBL 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 del CCBL les darreres actualitzacions del programari (minor releases), pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

- Actualitzacions integracions

L'adjudicatari posarà a disposició del CCBL 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.

DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA

El volum de signatures estimat és de 25.000 signatures anuals. S'han de poder contractar paquets extres de signatures fins a l'import del valor estimat del contracte.

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 (Etapa 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 triguin altres proveïdors externs ni el temps que l'incident està pendent d'alguna acció per part del CCBL o sol·licitant.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etapa 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.

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.

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 CCBL 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 circumstàncies 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 CCBL i en el transcurs de la durada del contracte.
- Certificat conforme es possibilita la integració amb el gestor d'ajuts individuals de menjador escolar i transport escolar PIGAIM.