

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A L'ADQUISICIÓ DELS DRETS D'ÚS de SIGNATURA BIOMÈTRICA VIDSIGNER I DEL SISTEMA DE SIGNATURA CENTRALITZADA

Índex

1. Introducció	1
2. Objecte del contracte	1
3. ABAST	2
4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	2
4.1 Clàusules generals	2
4.2 Autoritzacions i llicències	2
4.3 Seguretat	2
4.4 Confidencialitat	3
5. REQUISITS LEGALS	3
6. REQUISITS TÈCNICS	3
6.1 Descripció de la solució implantada a l'Ajuntament de Cambrils	4
6.2 Integració amb el gestors municipals	4
7. MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ PROGRAMARI	5
8. Acords de Nivell de servei i penalitzacions	5
9. suport i MANTENIMENT	6

1 INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament disposa des de l'any 2107, d'una solució de signatura biomètrica, VidSigner, integrada amb el gestor d'expedients municipal que permet no haver de gestionar paper quan aquest ha de ser signat per part dels ciutadans.

Així mateix, es pretén ampliar aquest tipus de signatures a casos Policials, mitjançant el nou gestor de comissaria, o en altres casos d'ús

D'altra banda, l'Ajuntament també realitza inspeccions en la via pública. En aquestes inspeccions el personal, des d'una tauleta, fa signar a la persona interessada una acta amb firma biomètrica i el personal municipal ho signa amb un certificat digital de programari, que s'emmagatzema als sistemes de l'adjudicatari.

El contracte pretén adquirir els drets d'ús dels dos sistemes un cop finalitzi el contracte actual: 14/07/2025.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és:

- Adquisició dels drets d'ús de la solució de signatura biomètrica VidSIGNER.
- Adquisició dels drets d'ús del servei de signatures centralitzades VidSIGNER.

3 ABAST

Es pretenen adquirir:

- Drets d'ús de 19 dispositius, amb signatures il·limitades, de firma biomètrica.
- 500 signatures centralitzades.

4 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:

4.1 Clàusules generals

- **Aspectes lingüístics:** l'adjudicatari haurà d'estar al reglament d'ús del català de l'ajuntament.
- **Interacció amb l'Ajuntament:** el responsable del contracte determinarà quines persones, físiques o jurídiques, estan autoritzades a realitzar peticions a l'adjudicatari.
- **Comunicació d'actualitzacions:** l'adjudicatari haurà de comunicar qualsevol canvi de versió o actualització de programari en producció abans de realitzar-la, si no és a petició municipal. Qualsevol actualització, excepte casos de força major, ha d'estar prèviament aprovada per l'ajuntament.
- **Transferència del coneixement:** Durant l'execució del contracte, el contractista es compromet 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.
- **Indemnitzacions:** l'adjudicatari haurà d'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.

4.2 Autoritzacions i llicències

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments o equipament sotmès a la propietat industrial o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i serà al seu càrrec el pagament dels drets i les indemnitzacions que corresponguin.

L'adjudicatari és el responsable de qualsevol reclamació relativa a la propietat industrial i intel·lectual dels materials, procediments o equipament utilitzat en el treball, i haurà d'indemnitzar a la corporació per tots els danys i perjudicis que la interposició de les reclamacions pugui ocasionar-li.

4.3 Seguretat

La seguretat del sistema vindrà definida amb l'establert en el Reial Decret 311/2022, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'empresa adjudicatària no difondrà cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

4.4 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.

5 REQUISITS LEGALS

Els serveis de signatura proporcionats per l'adjudicatari han d'estar certificats en l'ENS amb el nivell alt. Així mateix han de considerar-se com un "prestador de serveis de confiança qualificat".

Els dos requisits han d'estar publicats a la pàgina web del [CCN](#) i del [Ministeri per la Transformació Digital i Funció Pública](#), respectivament, i al llarg de tot el contracte.

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).

6 REQUISITS TÈCNICS

Pel que fa a les característiques tècniques, el servei de signatura biomètrica VIDSigner ha de complir:

- La signatura dels documents s'ha de realitzar en dispositius tàctils dedicats 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 han de ser gestionades i enviades per un canal segur des del dispositiu al servei.
- El servei ha de realitzar 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, el servei enviarà el document a signar progressivament a tots els
- signants fins que es realitzin totes les signatures biomètriques.
- 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.
- Es requereix, per al xifrat de la informació, claus generades i custodiades notarialment.
- L'adjudicatari proporcionarà un llistat d'equips homologats, que compleixin la normativa vigent en quan a signatura biomètrica. Aquests dispositius seran telèfons o tauletes basades en Android (i addicionalment altres sistemes).

De la signatura centralitzada:

- El sistema ha de poder carregar els certificats digitals a un entorn HSM securitzat al núvol.
- Ha de permetre la signatura electrònica avançada o qualificada mitjançant els certificats digitals emmagatzemats en el HSM.
- Els usuaris podran accedir a un entorn de gestió de les signatures dels documents signats.
- Ha de permetre el funcionament actual per inspeccions a la via pública: signatura biomètrica de la persona interessada i signatura digital de l'empleat/da pública.

Ha de permetre's l'accés amb seguretat d'usuari i contrasenya, seguretat avançada amb MFA i sistemes criptogràfics. Tots els mecanismes són obligatoris.

- Ha d'acomplir el disposat en el reglament eIDAS2.

Ha de disposar d'un entorn de *reporting* unificat, que permeti una visió global i integrada de monitorització del consum dels serveis. Ha de permetre enviar a signar i usar els serveis de signatura anteriors amb usuaris il·limitats.

6.1 Descripció de la solució implantada a l'Ajuntament de Cambrils

Pel que fa a la firma biomètrica:

- Gestor d'expedients:
 1. Des de l'aplicació de Registre de l'Ajuntament es genera un nou registre d'entrada
 2. S'accedeix a l'aplicació implantada i s'introdueix el nº de registre obtingut
 3. Es recuperen les dades vinculades a aquest assentament registral
 4. La solució implantada permet dues opcions:
 - a. Recuperar una plantilla d'una instància per a la seva signatura manuscrita.
 - b. Digitalitzar documents a través d'un escàner i aplicar segell d'òrgan.
 5. Des de la solució implantada envia els documents (instància i/o compuls) de tornada a l'aplicació de registre
 6. L'aplicació de registre tanca l'assentament registral
- Gestor de policia (DRAG)
 1. L'agent, mitjançant tauleta, confecciona un document, que es passa a la seva signatura o a la de la persona interessada.
 2. El sistema encara no està posat en producció.

Pel que fa a la signatura centralitzada: el treballador/a municipal que realitzi la inspecció donarà a signar un document, amb tauleta, a l'interessat. Tot seguit el podrà signar el personal municipal amb firma biomètrica.

6.2 Integració amb el gestors municipals

La solució implantada està integrada amb el registre d'entrada i el gestor d'expedients implantat i operatiu a l'Ajuntament i que actualment està dins de la solució Genesys del proveïdor Audifilm, sent la solució homologada pel fabricant en qüestió.

El suport a aquesta integració està dins de l'abast d'aquest contracte de manteniment.

També caldrà que estigui integrada amb el gestor de comissaria, DRAG, i amb el sistema d'inspeccions a la via pública *MoreApp*.

7 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 l'Ajuntament 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 l'Ajuntament 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 l'Ajuntament les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb Audifilm (registre i gestor d'expedients), pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

8 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

- Pel servei de suport en horari laboral:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resposta d'una incidència lleu	< 5 dies laborals	Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborals i infracció greu quan és superior a 10 dies laborals
Temps màxim de resposta d'una incidència greu	< 2 dies laborals	Infracció lleu entre 2 i 5 dies laborals i infracció greu quan és superior a 5 dies laborals
Temps màxim de resposta d'una incidència molt greu	< 1 dia laboral	Infracció greu entre 1 i 2 dies i molt greu quan és superior a 2 dies laborals

- Pel funcionament del servei 24x7 els 365 dies l'any:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resposta d'una incidència lleu	< 72 hores	Infracció lleu entre 72 i 120 hores i infracció greu quan és superior a 120 hores
Temps màxim de resposta d'una incidència greu	< 32 hores	Infracció lleu entre 32 i 72 hores i infracció greu quan és superior a 72 hores
Temps màxim de resposta d'una	< 8 hores	Infracció greu entre 8 i 16 hores i molt greu

incidència molt greu	quan és superior a 16 hores
----------------------	-----------------------------

Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos que no li són imputables.

Les incidències poden ser tipificades de la següent forma:

- S'entendrà per incidència lleu aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- S'entendrà per incidència greu aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del servei.
- S'entendrà per incidència molt greu, aquelles que afecten molt significativament al funcionament dels sereis 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).

9 SUPORT I MANTENIMENT

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic de suport, manteniment i actualització del servei i programari objecte del contracte. Dins aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport i manteniment haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i cobrirà tot els serveis i programari d'acord a l'objecte del contracte i els requeriments tècnics.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir els dies i hores laborals següents:

- Horari habitual:
 - De dilluns a dimecres de 8h a 14h
 - Dijous de 8h a 18h, excepte vigílies de festius
 - Divendres de 8h a 14h
- Horari d'estiu (del 15 de juny al 15 de setembre inclosos):
 - De dilluns a divendres de 8h a 14h

En cas de modificació de l'horari en l'oficina d'atenció ciutadana els serveis informàtics ho comunicaran a l'adjudicatari i s'assegurarà el suport en les mateixes condicions descrites en aquest plec sense cap cost per part de l'Ajuntament de Cambrils. El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics.

El servei atendrà tant les incidències tècniques com consultes funcionals dels interlocutors municipals autoritzats sense cost addicional. El servei de suport serà realitzat de forma remota si s'escau per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura d'acord a les polítiques de seguretat municipal.

Aquest suport tècnic incorporarà les 'millores' i actualitzacions segons criteris d'universalitat de la solució sense preu addicional. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció del servei o programari i qualsevol "pegat", nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament. Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin que afectin al servei contractat i en especial en matèria de signatura electrònica o biomètrica, administració electrònica, interoperabilitat i de seguretat. Aquests canvis seran entregats per

part del contractista a l'ajuntament sense que aquest últim hagi de destinar recursos d'assessorament, amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

A Cambrils, en la data de la signatura electrònica.

Xavier Reina Virgili

Cap del departament de Noves Tecnologies

