



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS “PPTP” QUE REGEIXEN PER A LA CONTRACTACIÓ D’UNA SOLUCIÓ DE SIGNATURA BIOMÈTRICA CORPORATIVA A L’AJUNTAMENT DE MONTMELÓ

EXPEDIENT: X2025002639

1.- Objecte del contracte

L’Ajuntament de Montmeló, 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 l’Ajuntament de Montmeló, que encara ha d’imprimir documents i gestionar-los en paper quan aquests han de ser signats per part dels ciutadans i vol disposar d’una solució de signatura biomètrica integrada amb el seu gestor d’expedients.

L’objecte del contracte és la **contractació** del subministrament, implantació, i del servei de manteniment d’una **solució de Signatura Biomètrica** per al departament de l’Oficina d’Atenció al Ciutadà (OAC) per a facilitar la relació entre administració i ciutadania per a tramitacions electròniques, com també de **l’intercanvi de signatures de documents “en mobilitat”**, tot en un sol programari.

2.- Abast del contracte

El contracte ha d’abastir la solució de Signatura Biomètrica a l’OAC (Oficina d’Atenció al Ciutadà). També ha de proporcionar l’intercanvi de signatures de documents en mobilitat (correu electrònic).

Aquest programari ha de ser compatible i totalment integrat amb el programari de Gestor d’Expedients actual a l’Ajuntament de Montmeló: GENESYS.

Aquestes signatures hauran de tenir validesa legal i robustesa, essent signatures qualificades per prestadors de serveis de confiança qualificats, amb efecte jurídic equivalent al d’una signatura manuscrita, segons el Reglament eIDAS, com també en compliment de la normativa LPACAP (Llei 39/2015, d’1 d’octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques)

3.- Característiques tècniques

Es relacionen i detallen a continuació les característiques funcionals i tècniques bàsiques de la solució de signatura biomètrica que pretén implantar l’Ajuntament de Montmeló, integrada amb el registre d’entrada del gestor d’expedients corporatiu. A més, podent signar documents a la vegada amb ambdós tipologies de signatura.

Funcionament des d’un punt de vista procedimental:

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



Pel que fa a les característiques tècniques de la signatura biomètrica:

- 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.
- El servei és operat per un prestador de serveis de confiança qualificat d'acord amb el Reglament (UE) núm. 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques al mercat interior i per la qual es deroga la Directiva 1999/93/CE.
- Es requereix, per al xifrat de la informació, claus generades i custodiades notarialment.

Es demana disposa d'un entorn de reporting unificat que permeti disposar d'una visió única i global amb independència del sistema de gestió integrat i a la vegada permeti enviar a signar per fora de la integració amb el registre. Cal poder disposar de tants usuaris com es desitgi.

Cal que aquest entorn disposi de funcionalitat de plantilles, formularis i custòdia dels documents que s'enviïn.

3.1.- Integració amb el gestor d'expedients

La solució implantada està integrada amb el registre d'entrada del programari GENESYS de AUDIFILM.

Cal disposar de la possibilitat de poder enviar un document al dispositiu sota demanda i de manera independent a la integració demanada ja sigui mitjançant un entorn web o un add-in d'impressora.

Cal que, donat el cas, que l'Ajuntament canviï de gestor, disposar de les API i accés sense cap cost perquè l'adjudicatari pugui integrar els seus sistemes amb el sistema de signatura biomètrica, si s'escau.

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 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 Genesys de Audifilm així com de l'entorn de reporting Firmasuïte, pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.



5.- Característiques dels equips

El model de tauleta demanat ha de complir amb les següents característiques:

- Pantalla d'almenys 10,4 polsades
- CPU d'almenys 2,3 Ghz de velocitat
 - Amb almenys 128Gb d'emmagatzament
 - Amb almenys 4 Gb de memòria interna
 - Amb connectivitat WiFi 802.11 a/b/g/n/ac a 2,4 Ghz + 5 Ghz
 - Sistema operatiu Android o iOS
 - Pantalla TFT de resolució WUXGA+ (2000 x 1200 píxels)
 - Obligatòriament, ha d'incloure llapis (s-pen) per poder signar, amb 4.000 nivells de sensibilitat a la pressió i homologat per a la recollida i tractament de dades biomètriques de la signatura manuscrita que es fa sobre la tauleta.
 - Carregador compatible 100%

Es requereix incorporar un suport de seguretat i alimentació de la tauleta, per tal de securitzar tant la pròpia tauleta com el llapis de signatura.

6.- Dimensionament i volumetria

El nombre de tauletes demandades és de 3 i el nombre de suports de seguretat per tauleta 3.
Es demana que tots els llocs disposin de signatures il·limitades.

Es requereix poder disposar d'un paquet de 500 signatures anuals de signatura basada en evidències, signatura remote.

7.- 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, plantegem que davant la criticitat del servei, a l'estar davant del públic, el nivell de prioritat pel que fa al temps de resposta o de primera anàlisi sigui A.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etap 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 de l'Ajuntament o sol·licitant.



Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etap 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.

8.- 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.

9.- 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 a l'Ajuntament 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 municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.

Roc Vilanova Buch
Tècnic d'Informàtica
Ajuntament de Montmeló
(signat electrònicament)