

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SERVEIS DE SECRETARIA	EXPEDIENT X2025004048
Codi Segur de Verificació: 7b793d0c-2e74-4deb-b56c-5d5a2dc2d6db Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082188_2025_24777186 Data d'impressió: 04/08/2025 12:51:14 Pàgina 1 de 4		
SIGNATURES 1.- Oriol Martínez Pujol (SIG) (Tècnic informàtic), 22/07/2025 09:35 2.- Laura Trench López (TCAT) (Regidora de Recursos Humans, Benestar Social i Tecnologies, Organització i Transparència), 22/07/2025 10:21 3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprovat per Decret d'Alcaldia de 4 d'agost de 2025		

Diligència: Aprovat per Decret d'Alcaldia de 4 d'agost de 2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EN LA CONTRACTACIÓ PER PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES TAULETES BIOMÈTRIQUES

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte és la contractació dels serveis de manteniment i SAS de l'entorn de signatura biomètrica ViDSigner i Firmasuite Basic per un màxim de 7 tauletes amb nombre il·limitat de signatures.

CONDICIONS TÈCNIQUES

Antecedents

Des l'any 2019 l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada disposa d'una solució (GENESYS) de software al núvol de gestió d'expedients en l'àmbit de l'administració electrònica amb els serveis d'implantació, manteniment i suport de l'empresa Audifilm S.L.

L'any 2023 es va integrar el procediment de signatura biomètrica ViDSigner al gestor d'expedients. L'Ajuntament disposa de varies tauletes electròniques habilitades per la firma biomètrica en diversos punts: OAC, CIO, RRHH i Residència, ja en ple funcionament.

Serveis a subministrar

El subministrament i manteniment d'un sistema de signatura biomètrica en modalitat SAS, ja integrat en el gestor d'expedients GENESYS, que permeti l'ús de dispositius electrònics, tabletes amb certes característiques tècniques ja en disposició de l'Ajuntament, per recollir signatures digitals amb la mateixa validesa legal que les manuscrites.

Característiques funcionals:

- Es demana que tots els llocs disposin de signatures il·limitades.
- La signatura dels documents es realitza en dispositius dedicats, proveïts pel 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, però no manipula el dispositiu.
- Assegura que el document que es mostra al dispositiu coincideix amb el document que es va a signar.
- 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 són enviades per un canal segur des del dispositiu al servei central ViDSigner Cloud.
- ViDSigner Cloud realitza una signatura electrònica avançada sobre el document més les seves metadades dotant així d'integritat al document signat.
- ViDSigner Cloud envia el document signat al següent signant, si n'hi ha, i si no hi ha més signants envia el document resultant al sol·licitant i, opcionalment, a tots els signants que hagin intervingut.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SERVEIS DE SECRETARIA	EXPEDIENT X2025004048
Codi Segur de Verificació: 7b793d0c-2e74-4deb-b56c-5d5a2dc2d6db Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082188_2025_24777186 Data d'impressió: 04/08/2025 12:51:14 Pàgina 2 de 4		
SIGNATURES 1.- Oriol Martínez Pujol (SIG) (Tècnic informàtic), 22/07/2025 09:35 2.- Laura Trench López (TCAT) (Regidora de Recursos Humans, Benestar Social i Tecnologies, Organització i Transparència), 22/07/2025 10:21 3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprovat per Decret d'Alcaldia de 4 d'agost de 2025		



- El document signat queda a disposició de l'organització podent ser descarregat o lliurat en diferents sistemes tecnològics.
- S'automatitzaran diferents formularis models que podran ser enviats per signar, ja sigui per personal intern com extern (per exemple, actes d'inspecció, contractes, llistats assistència,...).

Característiques tècniques:

- La persona 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.
- 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 les dades biomètriques dels mateixos.
- Les evidències són gestionades i enviades per un canal segur des del dispositiu al servei.
- S'executa la 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 compleix amb els estàndards ISO tant per a la recollida de les dades biomètriques com per a la seva codificació. Les dades són codificades 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 compleix amb el Reglament (UE) 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 (eIDAS).
- Es requereix que les totes les dades que puguin ser necessàries per validacions pericials siguin fàcilment exportables en un format que es pugui integrar a altres plataformes si, per qualsevol raó, la relació contractual amb l'empresa que les custodia finalitza.
- Es requereix, per al xifrat de la informació, claus generades i custodiades notarialment.
- Es demana disposar d'un entorn de consulta unificat que permeti disposar d'una visió única i global amb independència del sistema de gestió integrat. Cal poder disposar de tants usuaris com es desitgi.

Integracions:

- Aquesta solució ha d'estar integrada amb el registre d'entrada i el gestor d'expedients implantat a l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada, que en aquests moments és la solució GENESYS.
- Cal disposar de la possibilitat de poder enviar un document al dispositiu sota demanda i de manera independent a la integració esmentada.
- 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.



Manteniment:

- Accés a les noves versions.
- Manteniment anual de la solució que permeti donar cobertura a les signatures així com el manteniment de la integració amb el gestor d'expedients GENESYS de l'empresa Audifilm Consulting S.L.

Característiques generals del servei:

Els nivells 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 funcional de l'aplicació 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 es planteja que davant la criticitat del servei, en tractar-se de posicions d'atenció a la ciutadania, el nivell de prioritat quant al temps de resposta o de primera anàlisis sigui A.

Nivell de prioritat	Mètrica	% de compliment (servei estabilitzat)
A	<1 hora	>85% i 100% <8h
B	NA	NA
C	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 de l'Ajuntament o sol·licitant.

Nivell de prioritat	Mètrica	% de compliment (servei estabilitzat)
A	<4 hores	>85% i 100% <8h
B	<16hores	>85% i 100% <32h
C	<48 hores	>85% i 100% <72h

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN SERVEIS DE SECRETARIA	EXPEDIENT X2025004048
Codi Segur de Verificació: 7b793d0c-2e74-4deb-b56c-5d5a2dc2d6db Origen: Administració Identificador document original: ES_L01082188_2025_24777186 Data d'impressió: 04/08/2025 12:51:14 Pàgina 4 de 4		
SIGNATURES 1.- Oriol Martínez Pujol (SIG) (Tècnic informàtic), 22/07/2025 09:35 2.- Laura Trench López (TCAT) (Regidora de Recursos Humans, Benestar Social i Tecnologies, Organització i Transparència), 22/07/2025 10:21 3.- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada. Diligència: Aprovat per Decret d'Alcaldia de 4 d'agost de 2025		



- Nivells de prioritat

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 a la ciutadania, afectant a la seguretat física dels sistemes centrals, posant en perill la seguretat de les dades, o afectant greument al desenvolupament de les tasques de les diferents persones usuàries (personal municipal).

- Prioritat B

El cas impacta parcialment en el normal funcionament dels serveis TIC, provocant un tall en alguns serveis a la ciutadania o dificultant el desenvolupament de les tasques de les persones usuàries d'atenció a la ciutadania.

- Prioritat C

El cas impacta en el normal funcionament dels serveis TIC però sense provocar un tall rellevant en els serveis a la ciutadania.

PROTECCIÓ DE DADES

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 una finalitat diferent a l'objecte del contracte, ni tampoc cedir-les a tercers ni tan sols a efectes de conservació.

OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

- Posar a disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Informar a l'Ajuntament de qualsevol incidència que sorgeixi durant la prestació del servei.
- Facilitar a les persones designades per l'organització 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.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la inspecció i control dels tècnics municipals.
- Adequar-se a les necessitats de l'Ajuntament en el transcurs de la durada del contracte.

Signat i datat electrònicament.