



**SERVEI DE SIGNATURA BIOMÈTRICA PER ATENCIÓ CIUTADANA
DURANT EL PERIODE 2025, 2026, 2027 I PART DE 2028, I ELS
DISPOSITIUS DE SIGNATURA NECESSARIS**

Plec de Prescripcions Tècniques

Índex

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE.....	3
2.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI I HORARI.....	4
3. REQUERIMENTS FUNCIONALS.....	4
4. REQUERIMENTS TÈCNICS.....	4
5. DURADA DEL CONTRACTE.....	5
6. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	5
6.1. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	5
6.2. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	6
6.3. MITJANS.....	6
6.4. ASSIGNACIÓ DE PERSONAL TÈCNIC DE L'ADJUDICATARI.....	7
7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	7
8. FALTES I PENALITATS.....	8
8.1. ACORD DE NIVELL DE SERVEIS (ANS).....	8
8.2. FALTES LLEUS.....	8
8.3. FALTES GREUS.....	9
8.4. FALTES MOLT GREUS.....	9
8.5. PENALITATS APLICABLES.....	9

1. Antecedents

L'Ajuntament de Terrassa, en el marc de l'eliminació progressiva de l'ús de paper en processos interns, va desplegar fins al 2020 un servei de signatura biomètrica, per tal d'arrencar els processos de manera digital des de l'inici, sense haver de generar documents i digitalitzar-los. Degut a la pandèmia i a la redistribució del treball i l'Atenció en persona, els serveis es van haver de discontinuar.

Actualment, cal reprendre aquest servei, que no només és una millora ambiental per la disminució d'usos sino que, sobretot, implica una millora i optimització en el temps d'atenció a ciutadania i en processos interns.

2. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la definició dels subministraments i serveis a realitzar, les condicions tècniques a complir per l'adjudicatari en la realització del "SERVEI DE SIGNATURA BIOMÈTRICA PER ATENCIÓ CIUTADANA DURANT EL PERIODE 2025, 2026, 2027 I PART DE 2028, I ELS DISPOSITIUS DE SIGNATURA NECESSARIS", i les relacions entre l'Ajuntament de Terrassa i l'adjudicatari en tot allò referent a aspectes tècnics del subministrament i seguiment del contracte. De manera no exhaustiva, l'abast d'aquesta contractació es centra en:

- Llicències i ús dels serveis de signatura biomètrica durant 2025, 2026, 2027 i part de 2028, tant des dels dispositius de signatura com integrat amb les API des de programari municipal (32 llicències).
- Generació i signatura digital usant certificats d'un sol ús generats a partir de les dades biomètriques.
- Ús de la API d'integració.
- Subministrament de 31 tauletes
- Subministrament de 31 dispositius antirroboratori associats

- Entorn de signatura independent, en escriptori, per usos puntual de suport i contingència.

2.1. Prestació del servei i horari

- La prestació del manteniment avançat es podrà dur a terme de manera remota o presencialment en les dependències de l'Ajuntament.
- Disponibilitat horària de 8:00h a 18:30h. de dilluns a dijous i de 8:30h a 15:00h els divendres.

3. Requeriments funcionals

La plataforma i serveis contractats han de permetre la integració amb plataformes de tramitació i processos usades a l'Ajuntament, siguin pròpies o subministrades per tercers, via API, i l'ús directe des d'un entorn d'escriptori que es pugui distribuir de manera centralitzada en màquines puntuals de la corporació.

4. Requeriments tècnics

- Tauletes (requeriments mínims)
 - Integració amb l'MDM corporatiu.
 - Sistema operatiu: Android 14 o superior.
 - Pantalla: Resolució 1920x1200 píxels, mínim 8 polzades, multitàctil
 - Accessoris: Llapis òptic
 - Emmagatzematge intern: 64 GB
 - Memòria RAM: 4 GB.
 - Processador: Octa-core. 2,4GHz, 1,8GHz
 - Tecnologia mòbil: 5 G.
 - Bateria: Mínim 5050 mAh.
- Serveis de signatura biomètrica
 - Integració mitjançant API securitzada

- Generació de certificats electrònics mitjançant claus d'un sol ús generades a partir de dades biomètriques.
- Utilitat d'escriptori
 - Desplegament de la utilitat mitjançant System Center.
 - Aplicació compatible amb Windows 10 i Windows 11.

5. Durada del contracte

El servei a contractar tindrà vigència fins el 31 d'agost de 2028.

6. Condicions de prestació del servei

6.1. Organització del servei

L'adjudicatari designarà un Coordinador ó Responsable de Servei que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament per a tot el relacionat amb l'objecte d'aquesta contractació. Entre altres, formen part de les seves obligacions les següents:

- a. Actuar com interlocutor de l'empresa contractista enfront la l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'adjudicatari i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i també en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- b. Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquells les ordres i instruccions de feina que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractada.
- c. Supervisar el correcte acompliment per part del personal integrant de l'equip de treball pel que fa a les funcions encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.

- d. Organitzar el calendari de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte a l'objecte de no alterar la prestació del servei.
- e. Informar a l'Ajuntament sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

Per part de l'Ajuntament, s'assignarà un responsable del contracte que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

6.2. Lloc de prestació del servei

L'adjudicatari prioritzarà la realització del manteniment des de les seves dependències, sempre que això no suposi demora en el pla previst ó impacti en la qualitat del servei realitzat. L'Ajuntament facilitarà els codis d'accés per a realitzar connexions segures des dels equips informàtics de l'adjudicatari als sistemes servidors existents en la l'Ajuntament. Per raons de seguretat no es podran realitzar connexions a nivell de xarxa informàtica del proveïdor contra els equips de la l'Ajuntament.

D'altra banda i en els cassos en que sigui precís, l'adjudicatari haurà de realitzar determinades accions en les pròpies dependències de la l'Ajuntament. A tal efecte, l'adjudicatari facilitarà la relació detallada de personal pel que es sol·licita l'accés a la l'Ajuntament. El personal de seguretat de la l'Ajuntament autoritzarà l'accés prèvia identificació en els seus registres. El personal tècnic desplaçat a dependències de la l'Ajuntament està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en el centre.

6.3. Mitjans

L'adjudicatari haurà de disposar dels terminals, llicències, etc. per tal de realitzar els serveis de manteniment i actualització que es sol·liciten en aquesta contractació. El llicenciament del programari d'explotació dels sistemes servidors de la l'Ajuntament correrà per compte d'aquesta.

6.4. Assignació de personal tècnic de l'adjudicatari

A l'objecte de donar compliment als terminis de temps fixats, no es podran considerar causes de demora, entre d'altres, les següents:

- a. La variació del personal de l'adjudicatari assignat al servei per criteris d'assignació a altres projectes o per baixa en l'empresa.
- b. La no disponibilitat del personal de l'adjudicatari per raons subjectes a incapacitats laborals temporals.

L'adjudicatari procurarà la substitució, si fos el cas, del personal tècnic assignat al servei de manteniment sense que això suposi demora en el pla de treball establert.

7. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Complir totes les prescripcions contingudes en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i comercialització de qualsevol informació que disposi durant l'execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.
- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitats exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda en el curs de la prestació contractada, a menys que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.

8. Faltes i penalitats

L'aplicació de faltes es podrà produir per raons subjectes a la forma en que es proporciona el servei de manteniment donant lloc a faltes de tipus lleu, greu o molt greu, que es traduiran en penalitats de tipus econòmic.

8.1. Acord de Nivell de Serveis (ANS)

Dins d'aquest apartat, definim *temps de resolució d'incidències* com el temps transcorregut des que una incidència és notificada fins a la resolució completa.

Davant l'aparició d'incidències que afectin al servei de signatura remota, segons la seva afectació, s'hauran de resoldre dintre del següent marge temporal:

- Afectació lleu
 - Únicament afecta a un mateix usuari, certificat o document i el document a signar no està dintre d'una tramitació considerada crítica.
 - S'estableix un temps màxim de resolució de 8 hores laborables.
 - El no compliment dels ANS comptabilitzarà com a falta lleu.
- Afectació greu
 - Afecta a totes o un gran número les peticions realitzades durant un període temps de 30 minuts o el document a signar està dintre d'una tramitació considerada crítica.
 - S'estableix un temps màxim de resolució de 1 hora.
 - El no compliment dels ANS comptabilitzarà com a falta greu.

8.2. Faltes lleus

Es consideraran faltes de tipus lleu:

- a. No acreditar-se oportunament al personal de seguretat de l'Ajuntament.
- b. Substituir el personal tècnic sense coneixement per part de l'Ajuntament.
- c. Malmetre, voluntària o involuntàriament, béns de les dependències de la L'Ajuntament.

- d. Tracte inadequat i/o irrespectuós amb el personal de l'Ajuntament o tercers.

8.3. Faltes greus

Es consideraran faltes de tipus greu:

- a. Incompliment d'alguna de les clàusules d'aquest PPT.
- b. Baixa qualitat del servei ofert segons requeriments d'aquest PPT.
- c. Documentació incompleta, errònia ó fora de termini.
- d. L'acumulació de TRES (3) faltes lleus en el període d'un mes.

8.4. Faltes molt greus

Es consideraran faltes de tipus molt greu:

- a. Baixa qualitat contrastada i reiterada en la prestació del servei.
- b. Mal funcionament dels sistemes implantats per causes no imputables a l'Ajuntament.
- c. Pèrdua parcial i/o total d'informació dels sistemes d'informació per raons imputables a l'adjudicatari.
- d. Rebre atacs informàtics a través de les plataformes de maquinari/programari utilitzades per l'adjudicatari.
- e. Incórrer en TRES (3) faltes greus en el període d'un mes.

8.5. Penalitats aplicables

L'Ajuntament podrà establir penalitats econòmiques d'acord amb l'esquema de faltes que s'ha detallat anteriorment. No es podran aplicar més de DEU (10) faltes en el mateix període.

Faltes i penalitats aplicables		
Id.	Falta	Penalitat
2	Lleu	Escrit d'advertència
1	Greu	Descompte 2% import mensual
0	Molt greu	Descompte 5% import mensual

Figura 1 Quadre de faltes i penalitats

Aquesta pàgina es deixa intencionadament en blanc