

PLEC TÈCNIC PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEI DE SIGNATURA BIOMÈTRICA A L'ÀMB I ORGANISMES DEPENDENTS

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ.....	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
3.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA SOLUCIÓ	2
4.	INTEGRACIÓ APLICATIUS AMPRATS I ALTRES GESTORS D'EXPEDIENTS...	3
5.	SISTEMES OPERATIUS DELS DISPOSITIUS	4
6.	DIMENSIONAMENT	4
7.	GARANTIA I SUPORT TÈCNIC.....	4
8.	MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ PROGRAMARI	4
9.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	5
10.	CONFIDENCIALITAT	6



1. INTRODUCCIÓ

Des de fa un temps, les organitzacions estan immerses en un període de transformació de processos d'un entorn tradicional paper a una gestió electrònica dels seus tràmits, atrets principalment per 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.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona i els seus organismes dependents (en endavant AMB), ja disposa de diversos sistemes integrals de gestió d'expedients i vol continuar rebent el servei d'un sistema de signatura biomètrica (actualment s'esta utilitzant el sistema de VidSigner) per signar documents quan aquests han de ser signats tant per personal intern de l'AMB com per part dels ciutadans

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte el dur a terme el servei de signatura biomètrica corporativa a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i els seus organismes dependents (en endavant AMB).

Per tal de contribuir en la consecució del tractament digital de tots els documents de l'AMB, es requereix un servei de signatura biomètrica.

Aquest servei de signatura cal que cobreixi les necessitats de la seguretat oferta per la signatura electrònica tradicional i també que cobreixi les possibilitats ofertes pels dispositius tàctils d'última generació, garantint la màxima seguretat jurídica a través de l'ús de signatura electrònica avançada. .

El sistema cal que reculli les dades biomètriques d'una signatura manuscrita realitzada sobre un dispositiu tàtil. Les dades biomètriques inclouen informació del traç de la signatura tal com la velocitat i la pressió. Aquesta informació permet que es pugui dictaminar l'atribució d'una signatura a un subjecte minimitzant així el risc del repudi.

El servei ha de ser un servei integral en què cap dels intervinents a la signatura pot fer modificacions ni sobre el document que es va a signar ni sobre les dades que es generen en el propi procés. El servei i tota la seguretat associada ha d'estar garantida per la figura del tercer de confiança que presta el servei.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA SOLUCIÓ

Pel que fa a la solució tècnica, cal considerar les següents característiques que ha de complir la solució proposada,



- La signatura dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, on l'adjudicatari **actua com a 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 o equivalent tant per a la recollida de les dades biomètriques com per a la seva codificació. En concret, s'han de codificar les dades segons la ISO o equivalent / 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), a més del RD 203/2021 Article 29.1.c i 20.1.4
- Es requereix, per al xifrat de la informació, claus generades i custodiades notarialment.
- Es requereix d'un entorn de reporting unificat que permeti disposar d'una visió únic i global amb independència del sistema de gestió integrat.

4. INTEGRACIÓ APLICATIUS AMPRATS I ALTRES GESTORS D'EXPEDIENTS

La solució implantada ha de disposar d'integració amb els aplicatius en ús a l'AMB i que són considerats com a prioritaris per la Secretaria de l'entitat.

Aquests són:

- Gestor de Registre
 - Aplicatiu ACCEDE de l'empresa Berger Levrault.
- Gestió d'inspeccions i control ambiental
 - Aplicatiu GICA de l'empresa DSD0

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

A més, cal disposar de la possibilitat de poder enviar un document al dispositiu sota demanda i de manera independent a la integració demanada. Es demana que s'expliqui clarament el mecanisme que cal utilitzar.

Cal que, donat el cas que l'AMB canviï d'aplicacions de gestió, el sistema ha de



disposar de les API's i accés sense cap cost perquè l'adjudicatari pugui integrar els seus sistemes amb el sistema de signatura biomètrica.

5. SISTEMES OPERATIUS DELS DISPOSITIUS

Es requereix que la solució pugui funcionar amb dispositius que poden capturar les dades biomètriques de la signatura sota qualsevol sistema operatiu (Android, iOS o Microsoft).

Es demana que s'indiqui una llista de dispositiu homologats en el moment de l'adjudicació.

Cal, a més, que la solució sigui operativa amb els terminals existents a dia d'avui a l'AMB. Aquest són els següents:

- a) HP Elite X2 G8, utilitzats en el servei d'inspecció i control ambiental.
- b) Samsung Galazy S6 Lite Wifi with S-Pen, utilitzats per la resta de serveis

6. DIMENSIONAMENT

El nombre de llocs on es vol portar a terme la implantació de la solució de signatura biomètrica manuscrita és:

- 40 llocs de treball

Això implica la dotació de:

- 40 serveis de signatura biomètrica

Es demana signatures il·limitades per a tots els punts de signatura.

7. GARANTIA I SUPORT TÈCNIC

No aplica període de garantia.

L'adjudicatari es comprometrà a realitzar l'activitat objecte de la contractació amb els mitjans humans i materials adequats a tal fi.

El suport ha d'incloure l'actualització de la plataforma a noves versions sempre que no signifiqui cap tipus de modificació del sistema implantat.

8. 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'AMB 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'AMB 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'AMB les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb els diferents programaris amb els que estigui integrat.

9. 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 (Etapla 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'AMB o sol·licitant.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etapla 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.

10. 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 tinguï 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.