

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA VIDSIGNER I EL SERVEI DE MANTENIMENT DE L'ENTORN REPORTING FIRMASUITE PER LA SIGNATURA BIOMÈTRICA PEL CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT

1. Objecte

El Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (d'ara endavant CASG) utilitza un programa de gestió d'expedients de servis socials (d'ara endavant "GESS") de l'empresa SUMAR per gestionar els expedients dels usuaris de serveis socials. El Consorci disposa d'una solució de signatura biomètrica, totalment integrada amb la plataforma GESS que permet no haver de gestionar paper quan aquest ha de ser signat per part dels ciutadans.

La identitat digital, la signatura electrònica i les evidències electròniques, són elements imprescindibles per garantir la validesa de les transaccions i procediments electrònics.

L'objecte del contracte és el subministrament de 19 llicències d'ús per la signatura biomètrica i automatitzada de documents electrònics prestats al núvol, sense limitació del nombre de signatura de documents, així com el servei de manteniment anual de l'entorn reporting firmasuite.

Aquest contracte inclou el suport i servei de manteniment per a la solució de qualsevol incidència que es pugui presentar, així com també el subministrament de noves versions de l'aplicació.

2. Serveis requerits

a) Descripció de la solució implantada

Es relacionen i detallen a continuació les característiques funcionals i tècniques bàsiques de la solució de signatura biomètrica que actualment té implantada Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, tals com:

- La signatura dels documents s'ha de realitzar en dispositius tàctils dedicats, 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 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.
- 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).
- Es requereix, per al xifrat de la informació, claus generades i custodiades notarialment.
- El servei ha de funcionar les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

b) L'aplicació de signatura biomètrica ha de complir:

- Compatibilitat amb els sistemes operatius Windows i Android.
- Compatibilitat amb els dispositius Microsoft Surface Pro, utilitzats pel personal del CASG.
- Capacitat d'enllaçar dispositius nous si hi ha canvis de llicència.
- Disposar d'un certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat de categoria ALTA

c) Servei de manteniment i suport

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 per part de l'adjudicatari:

- Posar a disposició del Consorci les noves versions, si s'escau, així com la seva documentació en suport electrònic sense cost afegit. S'entén per una nova versió el lliurament d'un programari que conté canvis importants, amb noves funcionalitats o millores de les existents.
- Posar a disposició del Consorci les darreres actualitzacions del programari (minor releases), pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.
- Posar a disposició del Consorci les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb GESS (registre i gestor d'expedients), pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.
- Permetre demandes de modificació de dispositiu associat a una llicència per canvi de persona que el necessita per enllaçar un nou dispositiu a aquella mateixa llicència.
- Resolució de possibles incidències i consultes que puguin sorgir per part del personal del CASG.
- Proporcionar accés a interfície web per la consulta dels documents signats, visualització dels dispositius actius, entre d'altres.
- Informar de nous productes i serveis que poden ser d'interès.

3. Acord a nivell de servei



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:

Temps de resposta

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 màxim

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)				
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	% compliment (Etapa transició)	De de	% compliment (Servei estabilitzat)
Temps màxim de resposta	<1 hores	> 80%		> 85% i 100% <8 h

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 del Consorci o sol·licitant.

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)				
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	% compliment (Etapa transició)	De de	% compliment (Servei estabilitzat)
Temps màxim de resposta d'una incidència molt greu	< 4 hores	> 80%		> 85% i 100% <8 h
Temps màxim de resposta d'una incidència greu	< 16 hores	> 75%		> 85% i 100% <32h



Temps màxim de resposta d'una incidència lleu	< 48 hores	> 75%	> 85% i 100% <72 h
---	------------	-------	--------------------

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 entorpeixen 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 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 dels usuaris i la plantilla del CASG.

4. Seguretat

La seguretat del sistema vindrà definida amb l' establert en el Reial Decret 311/2022, pel qual regula l'Esquema Nacional de Seguretat. Es valorarà la certificació en l'ENS.

L'adjudicatari serà responsable de les seves credencials d'accés i haurà de sol·licitar un canvi de credencials quan aquestes puguin estar en possessió d'externs a la seva organització (per finalitzacions de contracte, per exemple).

L'empresa adjudicatària no difondrà cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes del CASG, 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.

5. 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.

6. Documentació que cal presentar

Documentació administrativa i oferta econòmica

7. Interlocució

L'empresa adjudicatària proporcionarà un correu per les consultes i demandes per part del personal



del CASG.

8. Responsable del contracte

El Responsable es: Carme Aumatell Julià

Àrea que supervisarà l'execució del contracte: Àrea d'informàtica del CASG

9. Finançament

Amb càrrec a la partida: 00 231 2279902 "Suport informàtic – Llicències"

10. Duració del contracte

La durada del contracte s'estableix pel termini de 4 anys, essent la data d'inici dels efectes del contracte des de la formalització del contracte. No es preveuen pròrrogues

11. Forma de pagament

A l'efecte del pagament, el contractista presentarà una factura per l'import d'adjudicació corresponent a l'adquisició i funcionament de les llicències de la solució de signatura biomètrica.

A més, el licitador presentarà cada any de durada del contracte, una factura en concepte de llicència anual de manteniment. Aquesta llicència es facturarà doncs per anualitats de servei.

13. Classificació Estadística

Codi CPV:

48218000-9 - Paquets de software de gestió de llicències software

72267000-4 Serveis de manteniment i reparació de software

14. Condicions del contracte

En aplicació del procediment negociat sense publicitat, podrà ser demanada oferta a l'empresa següent:

Peakway SL
Carrer La Selva 17, 1-1
CP: 17248 Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró (Girona)
CIF: B-66460338

15. Obligacions de l'adjudicatari

Seràn obligacions de l'adjudicatari, prestar el servei de la manera i forma indicada en el Plec de clàusules administratives i en el Plec de prescripcions tècniques.

16. Criteris de negociació

Com sigui que en el present cas i davant el fet que la prestació que el CASG pretén contractar està perfectament definida i no és possible variar els terminis, ni introduir modificacions, l'aspecte a



negociar serà únicament el preu.

17. Termini de subministrament

La implantació de les noves llicències s'ha de fer en un termini màxim de 10 dies a partir de l'adjudicació del contracte.

18. Gestió del subministrament

Durant la vigència del contracte l'empresa adjudicatària ha de poder donar d'alta noves llicències i baixa o modificacions de les llicències actuals en el moment que el Consorci ho sol·liciti, això com solucionar directament totes les incidències o dubtes sobre l'ús i gestió d'aquestes llicències.

En el cas de noves subscripcions s'hauran d'incorporar de manera que la data de renovació quedi unificada amb la resta de llicències subscrites anteriorment.

19. Dubtes i interpretació del plec

Si ho necessiten, els licitadors poden obtenir aclariments o informació addicional contactant amb el tècnic d'administració electrònica mitjançant els següents canals de comunicació disponibles en horari de 8 a 15:00 hores, per el canal electrònic: dmasgrau@casg.cat o bé al telèfon 972 26 66 44

La responsable del contracte.

Olot, la Garrotxa, a data de la signatura electrònica

