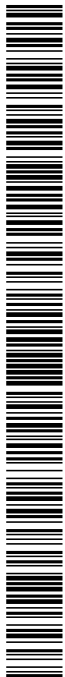


Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ DE SIGNATURA BIOMÈTRICA I EL SUBMINISTRAMENT D'EQUIPAMENT PER NOUS LLOCS A L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ.....	2
2	OBJECTE.....	2
3	ABAST.....	2
3.1	SIGNATURA BIOMÈTRICA VIDSIGNER.....	2
3.2	SUPORT TÈCNIC.....	3
3.3	MANTENIMENT.....	3
3.4	SUBMINISTRAMENT D'EQUIPAMENT.....	4
3.5	DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA.....	5
4	ACORD DE NIVELL DE SERVEI.....	5
5	MODEL DE COST.....	7
6	ALTRES REQUERIMENTS.....	7



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

1 INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat continua avançant en el seu procés de transformació digital, consolidant el pas d'un model tradicional basat en el paper a una gestió electrònica més eficient, transparent i sostenible. Aquesta evolució contribueix a la reducció de costos i a l'optimització de les tasques vinculades a la tramitació administrativa.

En aquest context, la identitat digital, la signatura electrònica i les evidències electròniques constitueixen elements essencials per garantir la seguretat jurídica i la validesa dels procediments electrònics.

Actualment, l'Ajuntament disposa de la solució VIDSigner del fabricant Validated ID, plenament integrada amb el gestor d'expedients corporatiu. Aquesta eina permet realitzar signatures biomètriques de manera àgil i segura, eliminant la necessitat de gestionar documentació en suport paper quan aquesta ha de ser formalitzada pels ciutadans.

El present plec de prescripcions tècniques estableix les condicions tècniques per al servei de manteniment i suport de la plataforma VIDSigner, amb l'objectiu de garantir la seva continuïtat, actualització i plena operativitat dins l'entorn organitzatiu municipal.

2 OBJECTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment de la solució de signatura biomètrica desplegada a l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat i el subministrament d'equipament per nous llocs de signatura biomètrica addicionals.

3 ABAST

Formen part de l'abast del contracte les següents prestacions sobre la solució de signatura biomètrica desplegada a l'Ajuntament:

- Signatura biomètrica VIDSigner
- Suport tècnic
- Manteniment
- Subministrament d'equipament

3.1 SIGNATURA BIOMÈTRICA VIDSIGNER

L'adjudicatari proveirà a l'Ajuntament la subscripció del servei de signatura biomètrica VIDSigner del fabricant Validated ID, que donarà dret a l'ús de la solució amb el dimensionament que es determini i amb el servei bàsic de suport tècnic del fabricant.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

El nombre mínim de signatures anuals per lloc de signatura biomètrica serà de 2.000, aplicable tant pels llocs de signatura biomètrica existents com pels llocs de signatura addicionals que es despleguin al llarg del contracte. Es valorarà incloure un nombre de signatures superior.

El servei de signatura biomètrica VIDSigner inclourà la integració de la solució amb el registre d'entrada i el gestor d'expedients de l'Ajuntament, basats en la plataforma Genesys del fabricant Audifilm.

Es valorarà incloure una eina de reporting que permeti obtenir mètriques de l'ús de la solució de signatura biomètrica i compleixi amb els següents requeriments mínims:

- Programari en entorn WEB
- Donat un període de temps, obtenció del volum de signatures realitzades per cada lloc de signatura biomètrica agrupat per dies
- Ús del servei de signatura biomètrica fora de les integracions existents i amb custòdia
- Licenciamnt per 12 usuaris

3.2 SUPORT TÈCNIC

L'adjudicatari prestarà el servei de suport tècnic sobre la signatura biomètrica desplegada, que inclourà l'execució de les següents activitats:

- Recepció d'incidències, peticions i consultes
- Tractament dels casos oberts
- Escalat dels casos, si escau, al suport tècnic del fabricant
- Resolució de consultes tècniques sobre l'ús i funcionament de la solució

3.3 MANTENIMENT

L'adjudicatari prestarà el servei de manteniment sobre la signatura biomètrica desplegada, que inclourà l'execució de les següents activitats:

- **Manteniment correctiu**
El manteniment correctiu demanat inclourà l'execució de les següents activitats:
 - Resoldre les incidències per tal que el sistema respongui a les funcionalitats definides amb el rendiment esperat i compleixi amb la política de seguretat de la informació establerta. Es consideraran incidències qualsevol tipus d'afectació en el sistema, tant si altera el seu normal funcionament (sistema total o parcialment aturat, funcionament incorrecte, funcionalitats no operatives, etc.), redueix el seu rendiment (temps de resposta llargs), augmenta el nivell de risc en la seguretat del sistema i de la informació continguda (ciberatacs, vulnerabilitats de seguretat, etc.), o eleva el risc de la seva indisponibilitat (reducció del grau de redundància, recursos al límit, etc.).

Aquesta activitat no inclou la substitució o la reparació d'equipament necessari per la resolució d'avaries més enllà del període de garantia del fabricant.

Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- Desplegar noves versions i pegats del programari, i realitzar els canvis de configuració o parametrització que siguin necessaris per resoldre les incidències, documentant els canvis realitzats.
- Actualitzar la documentació del sistema, si escau.

- **Manteniment evolutiu**

El manteniment evolutiu demanat inclourà l'execució de les següents activitats:

- Prestar suport tècnic per portar a terme canvis de configuració o parametrització del sistema, desplegament de noves funcionalitats, millores, integració amb altres sistemes, i incorporació de nous llocs de signatura biomètrica.
- Informar a l'Ajuntament de noves funcionalitats o components de la solució que puguin ser d'interès.
- Identificar i proposar accions de millora del sistema i dels serveis associats.

- **Provisió de noves versions**

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les noves versions i pegats del programari associat a la solució, si escau, així com la seva documentació.

- **Actualització de les integracions**

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les noves versions i pegats dels components de programari per la integració amb el registre d'entrada i el gestor d'expedients de l'Ajuntament.

3.4 SUBMINISTRAMENT D'EQUIPAMENT

L'adjudicatari subministrarà l'equipament necessari per dotar del servei de signatura biomètrica als llocs addicionals que es determinin al llarg del contracte. Aquest equipament podrà ser de les següents tipologies:

Tipologia	Fabricant i model de referència (*)
Tauleta 13" amb Active Pen	Samsung Galaxy Tab S10 FE+ 8GB/128GB Wifi
	Samsung Galaxy Tab S10 FE+ 8GB/128GB Wifi + 5G
	Samsung Galaxy Tab S10 FE+ 12GB/256GB Wifi
	Samsung Galaxy Tab S10 FE+ 12GB/256GB Wifi + 5G
Tauleta 11" amb Active Pen	Samsung Galaxy Tab S10 Lite 6GB/128GB Wifi
	Samsung Galaxy Tab S10 Lite 6GB/128GB Wifi + 5G
	Samsung Galaxy Tab S10 Lite 8GB/256GB Wifi
	Samsung Galaxy Tab S10 Lite 8GB/256GB Wifi + 5G
Suport tauleta	Suport de sobretaula i cable de seguretat
Funda tauleta	Funda per Galaxy Tab S10 FE+
	Funda per Galaxy Tab S10 Lite

(*) Es podran subministrar dispositius d'altres fabricants i/o models sempre que siguin plenament compatibles amb el sistema de signatura biomètrica VIDSigner i aportin especificacions tècniques equivalents o superiors

Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Adicionalment, les tauletes compliran amb els requeriments mínims següents:

- Model en catàleg vigent del fabricant (no discontinuat)
- Sistema operatiu Android en versió actualitzada
- Suport per la gestió i administració remotes MDM
- Cable de càrrega
- Especificacions tècniques mínimes dels models relacionats a la taula anterior
- Garantia de fabricant de 3 anys

Els subministraments inclouran el corresponent servei d'alta, instal·lació i posada en marxa dels llocs addicionals que es despleguin al llarg del contracte.

3.5 DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA

El dimensionament actual i previsió de creixement a l'inici i al llarg del contracte és el següent:

Escenari	Nombre de Llocs de Signatura Biomètrica
Actual	26
Inici del Contracte	10 addicionals
	7 addicionals (*)
Al llarg del Contracte	10 addicionals

(*) Només amb la subscripció del servei de signatura biomètrica, donat que l'Ajuntament ja disposa de les tauletes necessàries

4 ACORD DE NIVELL DE SERVEI

La qualitat dels serveis prestats es mesurarà atenent a les següents mètriques, que formaran part de l'Acord de Nivell de Servei (ANS):

- Temps de resposta dels serveis de Suport Tècnic i Manteniment Correctiu
- Temps de resolució dels serveis de Suport Tècnic i Manteniment Correctiu

Es defineixen quatre nivells de prioritat dels casos amb els següents objectius de compliment mínims pels temps de resposta i temps de resolució:

Servei	Prioritat	Temps de resposta		Temps de resolució	
		Condicció	Objectiu	Condicció	Objectiu
Suport Tècnic /	Crítica	<= 1h	90%	<= 4h	90%
	Alta	<= 2h	80%	<= 8h	80%
Manteniment Correctiu	Mitja	<= 4h	80%	<= 16h	80%
	Baixa	<= 12h	80%	<= 48h	80%



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

Es defineix com a **Temps de resposta** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, o l'aparició de l'alerta al sistema de monitorització, fins que el prestador del servei inicia les accions específiques per resoldre el cas, incloent l'anàlisi i avaluació preliminar del mateix i la comunicació a l'Ajuntament d'un compromís de temps de resolució.

Es defineix com a **Temps de resolució** el temps transcorregut des de la notificació de la incidència, petició o consulta pels canals establerts, o l'aparició de l'alerta al sistema de monitorització, fins que el cas queda resolt o bé fins que s'habiliten els mecanismes per anular temporalment l'impacte en els serveis.

Els temps transcorreguts es consideren dins la finestra de servei que correspongui, per tant, per la seva mesura es comptabilitzarà només el temps transcorregut dins la franja horària de prestació de servei. Tanmateix, per la seva mesura no es tindran en compte les aturades de servei planificades, ni el temps d'espera per les actuacions d'altres proveïdors de serveis o altres actors que intervinguin en la resolució del cas.

La resposta a les incidències ha de ser l'adequada per garantir en primer lloc una ràpida recuperació del servei o element afectat, i en segon lloc, la resolució permanent del problema que ha causat la incidència.

Com a norma general, els casos es classificaran en les següents prioritats en funció de les particularitats de cadascú:

- **Prioritat Crítica**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte molt greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Tall de serveis al ciutadà
- Afectació a la seguretat física dels sistemes centrals
- Incidència de seguretat, risc de seguretat de la informació
- Situació d'emergència
- Afectació a processos crítics de l'organització

- **Prioritat Alta**

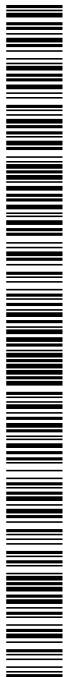
S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte greu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC al ciutadà
- Impacte en el normal desenvolupament de les activitats en punts d'Atenció Ciutadana
- Afectació a processos importants de l'organització
- Afectació a un conjunt d'usuaris, impossibilitant totalment el desenvolupament de les seves feines

- **Prioritat Mitja**

S'aplicarà als casos que comportin algun dels següents escenaris:

- Impacte lleu en el normal funcionament dels serveis TIC
- Reducció de la qualitat o temps de resposta dels serveis TIC d'ús intern
- Afectació a processos generals de l'organització
- Afectació a un usuari, impossibilitant totalment el desenvolupament de la seva feina



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat

- **Prioritat Baixa**

S'aplicarà als casos no inclosos en cap de les prioritats superiors.

Excepcionalment, i en cas de conflicte en la classificació, la prioritat dels casos la determinarà l'Ajuntament atenent altres criteris de criticitat, urgència i impacte en l'organització i els serveis ofertats als ciutadans.

MODEL DE COST

Els serveis i subministraments tindran un cost variable, condicionat a les necessitats reals que s'identifiquin al llarg del contracte, i regulat per preus unitaris aplicables a les prestacions executades.

ALTRES REQUERIMENTS

L'adjudicatari haurà de disposar de les següents certificacions:

- Certificació que l'acrediti com a distribuïdor homologat de la solució de signatura biomètrica VIDSigner
- Certificació que l'acrediti com a distribuïdor homologat de la integració de VIDSigner amb la plataforma Genesys d'Audifilm

Document electrònic verificable a <http://www.santfeliu.cat/sde>



a0c07cfa-0ec2-4a77-88ea-b2127b95f16d

tmp4248460669692315008.doc