Ajuntament de
Sant Just Desvern

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI DE SIGNATURA BIOMÈTRICA DE VALIDATED ID, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT. EXP.: SEC 2026 129.

1. Introducció

En els desenvolupaments realitzats en el programari eSIGA i SIGA.net de gestió del padró d'habitants i del registre d'entrada de l'Ajuntament s'ha integrat el programari Validated ID les seves APIs (aplication program interfaces) per enviar formularis amb signatura electrònica manuscrita en els volants d'empadronament i altres sol·licituds realitzades en el registre d'entrada amb formularis amb signatura electrònica manuscrita.

Les integracions desenvolupades només es poden realitzar amb el programari de signatura Biomètrica de Validated ID. Les tauletes que disposa l'Ajuntament per realitzar signatura electrònica manuscrita només funcionen amb el programari VidSigner Bio de la mateixa empresa.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la contractació del servei de signatura electrònica manuscrita sobre dispositiu tauleta VIDSigner BIO amb subscripció anual amb signatures il·limitades, de l'empresa VidSigner.

Es necessita la contractació del servei per a quatre dispositius.

El servei de signatura es prestarà en la modalitat SaaS i estarà disponible 24 hores x 7 dies a la setmana.

El suport a aquesta integració està dins de l'abast d'aquest contracte de manteniment.

Es requereix disposar de la possibilitat de poder enviar un document al dispositiu sota demanda i de manera independent a la integració demanada. Ha d'incorporar la custòdia de la documentació enviada, en aquest cas.

3. Manteniment i actualització del 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**

Plaça Verdaguer, 2
08960 – Sant Just Desvern
Telèfon 93 480 48 00
Fax 93 480 48 79
c/e: ajuntament@santjust.cat

JORDI BASCUÑANA ALFARO (1 de 1)
Cap de tecnologia i sistemes (L-347)
Data signatura: 28/10/2026 11:16:01

Codi Validació: 66C81B57139215EF17DB27DC6A9BFD3F94B39763 | Verificació: https://www.seu-e.cat/web/santjustdesvern/seu-electronica

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament 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'Ajuntament 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'Ajuntament les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb el programari eSIGA i SIGA.net de gestió del
  padró d'habitants i del registre d'entrada de l'Ajuntament i amb l'entorn d'administració i reporting així com pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

El model de tauleta implantat i que cal suportar és el següent:

- Samsung Galaxy S6 Lite amb sistema operatiu Android i Yess-pen (inclòs). El suport de seguretat i alimentació de la tauleta també forma part de l'equip.

El nombre de llocs màxims operatius són 4.

Tots els dispositius podran signar de forma il·limitada.

4. Nivell del 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, plantegem que davant la criticitat del servei, al estar davant del públic, el nivell de prioritat en quant al temps de resposta o de primera anàlisis sigui A.

Plaça Verdaguer, 2
08960 – Sant Just Desvern
Telèfon 93 480 48 00
Fax 93 480 48 79
c/e: ajuntament@santjust.cat

JORDI BASCUÑANA ALFARO (1 de 1)
Cap de tecnologia i sistemes (L347)
Data signatura: 28/10/2026 11:16:01

Codi Validació: 66C81B57139215EF17DB27DC6A9BFD3F94B39763 | Verificació: https://www.seu-e.cat/web/santjustdesvern/seu-electronica

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etapa 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'Ajuntament o sol·licitant.

Nivell de Prioritat	mètrica	% De compliment (Etapa 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.

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

Plaça Verdaguer, 2
08960 – Sant Just Desvern
Telèfon 93 480 48 00
Fax 93 480 48 79
c/e: ajuntament@santjust.cat

JORDI BASCUÑANA ALFARO (1 de 1)
Cap de tecnologia i sistemes (L347)
Data signatura: 28/10/2026 11:16:01

Codi Validació: 66C81B57139215EF17DB27DC6A9BFD3F94B39763 | Verificació: https://www.seu-e.cat/web/santjustdesvern/seu-electronica

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.

5. Obligacions de l'Adjudicatari

Les obligacions de l'adjudicatari seran aquelles que resultin de la relació contractual, la normativa aplicable, i en particular les que s'indiquen a continuació:

- Iniciar la prestació dels serveis un cop s'hagi adjudicat i formalitzat el contracte
- Posar en disposició del servei el personal amb els coneixements adients i tots els mecanismes que són necessaris per assegurar la bona qualitat en la seva prestació.
- Indemnitzar els danys i perjudicis que s'ocasionin a tercers com a conseqüència de les activitats associades a la prestació dels serveis, sense perjudici del que al respecte estableix l'article 198.2 de la LLCSP.
- Informar a l'Ajuntament de tota incidència que sorgeixi durant la prestació dels serveis.
- Comprometre's a facilitar, en tot moment, a les persones designades pel Cap de la Unitat Informàtica, la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar de ple coneixement de les circumstancies en que es desenvolupen els treballs, així com dels eventuals problemes i incidències que es puguin plantejar durant la prestació del servei i de les tecnologies, mètodes i eines utilitzades per resoldre'ls.
- A no introduir en l'execució del contracte cap modificació, excepte que hagués obtingut autorització o ordre expressa, per escrit, dels tècnics municipals.
- Desenvolupar l'execució del contracte sota la direcció, inspecció i control directe dels tècnics municipals.
- Adequar-se de manera permanent a les necessitats de l'Ajuntament i en el transcurs de la durada del contracte.

6.Certificacions

Es requereixen les següents certificacions que l'empresa adjudicatària haurà d'aportar en el moment de la formalització del contracte:

- Certificat de l'empresa fabricant conforme l'empresa licitadora és una empresa homologada pel fabricant de la solució de signatura biomètrica

Plaça Verdaguer, 2
08960 – Sant Just Desvern
Telèfon 93 480 48 00
Fax 93 480 48 79
c/e: ajuntament@santjust.cat

JORDI BASCUÑANA ALFARO (1 de 1)
Cap de tecnologia i sistemes (L347)
Data signatura: 28/10/2026 11:16:01

Codi Validació: 66C81B57139215EF17DB27DC6A9BFD3F94B39763 | Verificació: https://www.seu-e.cat/web/santjustdesvern/seu-electronica

- Certificat de conformitat amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) de categoria MITJA expedit per una empresa auditora de les homologades per l'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC).

7.Data de posta en marxa

La data de renovació d'aquestes llicències és el dia 1 de gener de 2027.

La qual cosa s'informa als efectes oportuns.

Sant Just Desvern, datat i signat electrònicament

Jordi Bascuñana Alfaro

Cap de Tecnologies i Sistemes.

SEC 2026 129 2

Plaça Verdaguer, 2
08960 – Sant Just Desvern
Telèfon 93 480 48 00
Fax 93 480 48 79
c/e: ajuntament@santjust.cat

JORDI BASCUÑANA ALFARO (1 de 1)
Cap de tecnologia i sistemes (L347)
Data signatura: 28/10/2026 11:16:01

Codi Validació: 66C81B57139215EF17DB27DC6A9BFD3F94B39763 | Verificació: https://www.seu-e.cat/web/santjustdesvern/seu-electronica