



Ajuntament de  
Lloret de Mar

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL  
SUBMINISTRAMENT, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ DE  
SIGNATURA BIOMÈTRICA DE L'AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR

ÍNDEX

1	INTRODUCCIÓ.....	2
2	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	2
3	DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR.....	2
3.1	CARACTERÍSTIQUES I REQUERIMENTS TÈCNICS .....	2
3.2	INTEGRACIÓ AMB EL GESTOR D'EXPEDIENTS .....	3
4	MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ PROGRAMARI.....	3
5	CARACTERISTIQUES DELS EQUIPS.....	4
6	DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA .....	4
7	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI .....	4
8	CONFIDENCIALITAT.....	6
9	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	¡Error! Marcador no definido.



**Ajuntament de  
Lloret de Mar**

## 1 INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Lloret de Mar, des de fa un temps, està en un període de transformació de processos d'un entorn tradicional paper a una gestió electrònica dels seus tràmits, fomentant 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'Ajuntament de Lloret de Mar, per assolir la directiva de suprimir els documents paper amb signatura per part dels ciutadans vol disposar d'una solució de signatura biomètrica integrada amb el seu gestor d'expedients.

## 2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació del subministrament, implantació i manteniment de la solució de signatura biomètrica implantada a l'Ajuntament de Lloret de Mar.

## 3 DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ A IMPLANTAR

### 3.1 CARACTERÍSTIQUES I REQUERIMENTS TÈCNICS

- La signatura dels documents s'ha de realitzar en dispositius dedicats, proveïts per l'adjudicatari, 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 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 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.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14312024000003
Codi Segur de Verificació: d0d32069-21ba-4f92-86f8-93114122f78c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2024_12930185 Data d'impressió: 12/02/2024 15:27:55 Pàgina 3 de 6	SIGNATURES 1.- FRANCESC MASDEU COLÀS (TCAT) (CAP DE SISTEMES DE LA INFORMACIÓ I TELECOMUNICACIONS), 09/02/2024 14:10	



## Ajuntament de Lloret de Mar

- 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.
- La solució ha de disposar d'un entorn de "reporting" unificat que permeti disposar d'una visió única i global amb independència del sistema de gestió integrat i a la vegada, poder enviar documents a signar per fora de la integració. Cal poder disposar d'usuaris il·limitats.

### 3.2 INTEGRACIÓ AMB EL GESTOR D'EXPEDIENTS

La solució implantada haurà d'estar integrada amb el registre d'entrada i el gestor d'expedients implantat i operatiu a l'Ajuntament i que actualment és Genesys del proveïdor Audifilm.

Cal disposar de la possibilitat de poder enviar un document al dispositiu sota demanda i de manera independent a la integració demanada ja sigui mitjançant un entorn web o un add-in d'impressora.

Donat el cas que l'Ajuntament canviï de gestor, s'haurà de disposar de les API i tenir-ne accés sense cap cost perquè l'adjudicatari pugui integrar els seus sistemes amb el sistema de signatura biomètrica, si s'escau.

### 4 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'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.



## Ajuntament de Lloret de Mar

- **Actualitzacions integracions**

L'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament les darreres actualitzacions del programari associat a la integració amb Genesys d'Audifilm així com de l'entorn de reporting Firmasuïte, pedaços de seguretat, solucions d'errors i millores de funcionalitats.

### 5 CARACTERISTIQUES DELS EQUIPS

El model de tauleta demanat ha de complir amb les següents característiques:

- Pantalla d'almenys 10,4 polsades.
- CPU d'almenys 2,3 Ghz de velocitat.
- Amb almenys 128Gb d'emmagatzematge.
- Amb almenys 4 Gb de memòria interna.
- Amb connectivitat WiFi 802.11 a/b/g/n/ac a 2,4 Ghz + 5 Ghz.
- Sistema operatiu Android o iOS.
- Pantalla TFT de resolució WUXGA+ (2000 x 1200 píxels).
- Obligatòriament, ha d'incloure llapis (s-pen) per poder signar, amb 4.000 nivells de sensibilitat a la pressió i homologat per a la recollida i tractament de dades biomètriques de la signatura manuscrita que es fa sobre la tauleta.
- Carregador compatible 100%.

Es requereix incorporar un suport de seguretat i alimentació de la tauleta, per tal de securitzar tant la pròpia tauleta com el llapis de signatura.

### 6 DIMENSIONAMENT I VOLUMETRIA

El nombre de tauletes demanades és de 14 i el nombre de suports de seguretat per tauleta 11.

Es demana que tots els llocs disposin de signatures il·limitades.

Cal incloure el connector que permeti la integració del servei de signatura amb Audifilm.

### 7 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**



Ajuntament de  
Lloret de Mar

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'Ajuntament 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



Ajuntament de  
Lloret de Mar

### 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.

### 8 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.