



Ayuntamiento de Sayalonga

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO
PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS
DE FIRMA BIOMÉTRICA

Expediente N.º: 82/2024

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares

Procedimiento: Contratación

Asunto: OI2024 CONTRATO ABIERTO SIMPLIFICADO DE SERVICIOS DE FIRMA BIOMÉTRICA

Fecha de iniciación: 18/01/2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

CLÁUSULA PRIMERA. Objetivo

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares por el que ha de regirse el contrato de "Servicios de un sistema integral electrónico de firma biométrica para el dispositivo Android ubicado en las dependencias municipales para la gestión electrónica de la documentación municipal" por Procedimiento Abierto Simplificado.

CLÁUSULA SEGUNDA. Objeto y condiciones generales

2.1. Objeto del contrato

El objeto del presente pliego (en adelante, PPT) es el de establecer las condiciones técnicas que han de regir la contratación de los servicios de firma biométrica para los dispositivos electrónicos de las dependencias municipales de Sayalonga conforme a lo establecido en la legislación vigente.

En el contexto de mejorar la eficiencia administrativa y hacer efectiva una Administración electrónica e interconectada conforme a lo dispuesto en el artículo 16.4.d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, mejorar la transparencia de la actuación administrativa, garantizar los debidos servicios digitales fácilmente utilizables para la población y mejorar la seguridad resulta de vital importancia que el Ayuntamiento de Sayalonga disponga de una plataforma para la gestión de la firma biométrica que cumpla con los requisitos técnicos estipulados en la normativa.

2.2. Ámbito del contrato

El ámbito territorial general de los servicios contemplados en el presente Pliego se extiende al término municipal de Sayalonga, a los lugares y centros de trabajo situados en Sayalonga y Corumbela, así como en aquellos lugares donde se efectúen actividades municipales de servicio público.





Ayuntamiento de Sayalonga

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO
PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS
DE FIRMA BIOMÉTRICA

2.3. Alcance del servicio

El alcance del presente contrato promueve garantizar a la oficina de asistencia en materia de registros del Ayuntamiento de Sayalonga, además de las derivadas por su naturaleza, las siguientes funciones:

- Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados.
- Asesoramiento e información en materia de identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través de medios electrónicos y obtención de copias auténticas.
- Identificación o firma electrónica del interesado en el procedimiento administrativo mediante el uso de sistema de firma del que esté dotado el funcionario habilitado para ello, siempre que el interesado carezca de los medios electrónicos necesarios y preste su consentimiento expreso para dicha actuación, debiendo quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.
- Digitalización de los documentos presentados de manera presencial por los interesados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sobre la validez y eficacia de las copias realizadas por las Administraciones Públicas, y demás normativa aplicable para su incorporación al expediente administrativo electrónico.
- Comunicación a los interesados del código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a los que se dirigen sus solicitudes, comunicaciones y escritos, así como el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación.
- Puesta a disposición de los interesados los modelos para la presentación de solicitudes.
- Identificación de los interesados en el procedimiento.

La configuración, el desarrollo y la ejecución del servicio se ajustarán en todo a la definición y prescripciones que de la misma se establecen en los documentos que conforman el presente expediente.

La finalidad principal es la de facilitar y agilizar el acceso a la información contenida en los registros, contribuyendo así a la transparencia gubernamental y al ejercicio de los derechos de los ciudadanos.





Ayuntamiento de Sayalonga

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO
PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS
DE FIRMA BIOMÉTRICA

2.4. Descripción general del servicio

El contrato de servicios de firma biométrica para la gestión electrónica de la documentación municipal deberá garantizar los medios necesarios para la prestación del servicio, debiendo ser aportados en su totalidad por el contratista sin que el Ayuntamiento deba asumir, en ningún caso, relación jurídica alguna respecto a los medios y sus costes, que serán de cuenta exclusiva del contratista.

En cuanto a los servicios que deberán incluirse en el contrato, además de los definidos por la propia naturaleza del contrato, serán los siguientes:

- Sistemas de captación biométrica que sean precisos y compatibles con la documentación y gestión de la plataforma Gestiona-esPúblico.
- Servicios *cloud* o en nube para el almacenamiento de los datos capturados, debiendo de almacenarse de manera segura y de conformidad con las leyes de privacidad y de gestión de datos.
- Métodos de autenticación y verificación biométrica que permitan la identificación inequívoca del firmante a través de la información biométrica.
- Soporte por correo electrónico con el servicio técnico del adjudicatario, debiendo facilitarse los contactos y sus actualizaciones.
- Servicio de mantenimiento continuo que garantice las debidas actualizaciones en seguridad, la fiabilidad y correcto funcionamiento de los servicios biométricos.
- Integración de sistemas compatibles con los sistemas de administración existentes en el Ayuntamiento de Sayalonga.

CLÁUSULA TERCERA. Obligaciones generales del contratista

Las obligaciones vinculadas al contratista que regirán la prestación de los servicios de firma biométrica deberán incluir los siguientes elementos y requerimientos generales del contrato:

- Presentar una oferta que se ajuste a los términos y condiciones establecidos en las características del contrato, así como describir las características esenciales del servicio.
- Demostrar que dispone de suficiente capacidad legal y técnica para proporcionar los servicios de firma biométrica.
- Iniciar la prestación de los servicios una vez se haya adjudicado y formalizado el contrato.
- Poner en disposición del servicio el personal con los conocimientos adecuados y todos





Ayuntamiento de Sayalonga

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO
PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS
DE FIRMA BIOMÉTRICA

los mecanismos que son necesarios para asegurar la buena calidad en su prestación.

- Informar al Ayuntamiento de toda incidencia que surja durante la prestación de los servicios.
- Los servicios de firma biométrica deben cumplir con lo establecido en toda la normativa relacionada con la materia, así como lo establecido en las leyes y regulaciones locales y nacionales.
- Prestar consentimiento libre y voluntario para celebrar el contrato sin que medie coacción ni engaño, respetando el principio de buena fe contractual.
- Comprometerse de manera inequívoca a garantizar la seguridad integral de las comunicaciones dentro del marco del servicio de firma biométrica. Esto incluye la implementación de medidas robustas para salvar la integridad y confidencialidad de la información administrada por la plataforma. Asimismo, la empresa se compromete a mantener una constante actualización de los protocolos de la firma biométrica, asegurándose de incorporar las últimas tecnologías y mejores prácticas de seguridad existentes en el ámbito biométrico.
- En caso de detectarse vulnerabilidades o fallas en el servicio de firma biométrica, la empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad de abordar, de manera rápida y eficaz, dichos problemas, implementando soluciones efectivas que restauren la integridad y el rendimiento del sistema, con el objetivo primordial de garantizar la confidencialidad y seguridad continua del servicio ofrecido.

CLÁUSULA CUARTA. Normativa de aplicación

Los servicios de firma biométrica para los dispositivos electrónicos se prestarán conforme a lo establecido en la legislación vigente vinculada a la naturaleza del contrato, así como lo dispuesto en el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, en lo relativo a la Administración electrónica en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, además, en la normativa dispuesta a continuación:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.





Ayuntamiento de Sayalonga

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO
PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS
DE FIRMA BIOMÉTRICA

- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Reglamento (UE) N° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

CLÁUSULA QUINTA. Obligaciones generales del contratista

El contratista quedará sujeto a aquellas obligaciones que resulten de la relación contractual, la normativa aplicable y, en particular, las que se indican a continuación:

- a) El contratista tendrá la obligación de realizar, a partir del día 1 de enero de 2024, todas las operaciones que suponen la prestación del servicio objeto de este contrato, y a disponer de los medios humanos y materiales que se especifican en este Pliego.
- b) El contratista deberá realizar un mantenimiento y actualización constante de los servicios, así como asegurar de un servicio de atención al cliente para conocer las posibles incidencias derivadas del servicio.
- c) El contratista proporcionará una disponibilidad inmediata del servicio mediante la instalación de la aplicación, servicio de alta y el suministro de las credenciales de suscripción del Ayuntamiento de Sayalonga.
- d) El contratista deberá suministrar toda información digital relativa al manual de uso y funcionamiento de la aplicación y del servicio, así como de la Guía de instalación y Manual de usuario del servicio y de Gestiona.
- e) Deberá informar al Ayuntamiento de toda incidencia que surja durante la prestación de los servicios.
- f) Se compromete a facilitar, en todo momento, la información y documentación que estas solo liciten para disponer de pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas e incidencias que puedan plantearse durante la prestación del servicio y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.
- g) Adecuarse de manera permanente a las necesidades del Ayuntamiento y en el transcurso de la duración del contrato.





Ayuntamiento de Sayalonga

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO
PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS
DE FIRMA BIOMÉTRICA

CLÁUSULA SEXTA. Características y especificaciones técnicas

6.1. Integración con la aplicación de gestión documental del Ayuntamiento de Sayalonga de forma nativa (Gestiona)

Será obligatorio que la solución de firma biométrica esté totalmente integrada de forma nativa con la solución Cloud de Gestión Documental “Gestiona” del Ayuntamiento de Sayalonga tanto en la parte de registro de entrada como en la de gestión de expedientes, que tanto el envío de documentos a firmar biométricamente como la recepción de los documentos firmados biométricamente sea automático y llegue al registro correspondiente de nuestra aplicación de gestión documental sin apenas intervención del usuario de La Oficina en Materia en Asistencia de Registro.

Se requiere disponer de la posibilidad de poder enviar un documento al dispositivo bajo demanda y de manera independiente a la integración pedida. La empresa adjudicataria deberá explicar claramente el mecanismo a utilizar.

6.2. Mantenimiento y actualización de la solución de firma

El servicio de mantenimiento y actualización del software base instalado en la tableta de gestión del servicio de firma incluirá los derechos de actualización de nuevas versiones y parches y soporte técnico para la resolución de incidencias. El servicio debe garantizar el óptimo funcionamiento del sistema y como mínimo debe contemplar los siguientes aspectos:

- **Provisión de nuevas versiones**

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Sayalonga las nuevas versiones, en su caso, así como su documentación en soporte electrónico. Se entiende por una nueva versión la entrega de un software que contiene cambios importantes, con nuevas funcionalidades o mejoras de las existentes.

- **Actualizaciones automáticas**

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento las últimas actualizaciones del software (*minor releases*), parches de seguridad, soluciones de errores y mejoras de funcionalidades.

- **Actualizaciones integraciones**

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento las últimas actualizaciones del software asociado a la integración con GESTIONA de la empresa ESPUBLICO (registro y gestor de expedientes), parches de seguridad, soluciones de errores y mejoras de funcionalidades.





Ayuntamiento de Sayalonga

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO
PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS
DE FIRMA BIOMÉTRICA

CLÁUSULA SÉPTIMA. Condiciones en la ejecución del contrato

7.1. Responsabilidad del adjudicatario

El adjudicatario será responsable del control y gestión de los servicios, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los servicios de firma biométrica para el dispositivo Android para la gestión electrónica de la documentación municipal. Deberá realizar de los servicios y actividades descritos en el apartado 2.3 de la cláusula segunda del presente pliego.

7.2. Confidencialidad

El adjudicatario queda expresamente obligado a cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre todos los datos que tenga al alcance en el cumplimiento de las obligaciones del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con un fin distinto al objeto del contrato, ni tampoco cederlas a terceros ni siquiera a efectos de conservación.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

