

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE LA SOLUCIÓN CLOUD DE FIRMA BIOMÉTRICA DEL AYUNTAMIENTO DE ALMUÑÉCAR



Ayuntamiento
de Almuñécar



Contenido

1. OBJETO DEL CONTRATO3
2. INTEGRACIÓN CON APLICACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALMUÑÉCAR DE FORMA NATIVA (Gestiona)3
3. EXCLUSIVIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO4
4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE FIRMA BIOMÉTRICA4
5. GUIA CTEAJE-GIS-7075
6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS5
7. DISPONIBILIDAD INMEDIATA6
8. CONFIDENCIALIDAD6
9. EL MANTENIMIENTO LA SOLUCIÓN DE FIRMA BIOMÉTRICA CLOUD INCLUYE7
10. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE FIRMA BIOMÉTRICA7
11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE FIRMA8
12. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO9
13. CERTIFICADOS OBLIGATORIOS A PRESENTAR10
14. PLAZO DE IMPLANTACIÓN10
15. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO11



1. OBJETO DEL CONTRATO

Se requiere la contratación del mantenimiento de las licencias de la solución Cloud de firma biométrica **“Firmasuite” de la empresa “Peakway”** que ya posee el Ayuntamiento de Almuñécar que cubra **23 licencias del servicio de firma biométrica, 1 licencia de entorno Firmasuite y 1 licencia gestor documental de firmasuite versión lite para el Ayuntamiento de Almuñécar además de integración con la plataforma de gestiona documental “Gestiona” que ya posee el Ayuntamiento de Almuñécar.**

Dicho servicio de mantenimiento tendrá que ofrecer la seguridad ofrecida por la firma electrónica tradicional y las nuevas posibilidades ofrecidas por los dispositivos táctiles de última generación, garantizando la máxima seguridad jurídica a través del uso de firma electrónica avanzada

La solución de firma biométrica tendrá que hacer uso de diversas tecnologías para recoger los datos biométricos de una firma manuscrita realizada sobre un dispositivo táctil. Los datos biométricos incluyen información del trazo de la firma tal como la velocidad y la presión. Esta información permite que se pueda dictaminar la atribución de una firma a un sujeto minimizando así el riesgo de repudio.

Dicha solución deberá de asegurar que ninguno de los intervinientes en la firma puede realizar modificaciones ni sobre el documento que se va a firmar ni sobre los datos que se generan en el propio proceso. El servicio y toda la seguridad asociada al mismo está garantizada por la figura del tercero que presta el servicio.

2. INTEGRACIÓN CON APLICACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALMUÑÉCAR DE FORMA NATIVA (Gestiona)

Con dicho mantenimiento, 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 Almuñécar tanto en la parte de registro de entrada como en la de gestión de expedientes, que tanto el envío como la recepción de documentos firmados biométricamente sea automático y llegue al registro correspondiente de Gestiona sin apenas intervención del usuario municipal.

Se requiere obligatoriamente el mantenimiento de la opción de poder enviar un documento al dispositivo bajo demanda **“firmasuite”** y de manera independiente a la integración pedida con Gestiona a través del portal web que el licitador pondrá a disposición del Ayuntamiento de Almuñécar.



3. EXCLUSIVIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Dicho servicio de mantenimiento solamente podrá prestarlo la empresa **“Peakway”** ya que es la única entidad capacitada y partner oficial de **“ValidatedID”** para llevar a término el mencionado mantenimiento de forma integral y es el legítimo titular de los derechos sobre la solución Cloud **“Firmasuite”** de envío de documentos a firma biométrica que ya posee el Ayuntamiento de Almuñécar y que está utilizando actualmente, además de estar integrada esta solución de firma biométrica con la aplicación de gestión documental **“Gestiona”** de Espùblico que también posee la corporación.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE FIRMA BIOMÉTRICA

El mantenimiento de la solución Cloud de firma biométrica debe de contener lo siguiente:

- El servicio de firma deber ser ofrecido en modalidad SaaS con una disponibilidad mínima del 99,75% por un prestador de servicio de confianza. El servicio y toda la seguridad asociada al mismo está garantizada por la figura del tercero que presta el servicio.
- La firma de los documentos se realizará en dispositivos táctiles dedicados que ya posee el Ayuntamiento de Almuñécar que actúa de tercero de confianza, con capacidad tecnológica suficiente para la captura de datos biométricos.
- El solicitante de la firma envía los documentos a firmar al servicio, al igual que enviaría los documentos a imprimir, sin que haya ningún tipo de manipulación del dispositivo.
- Se debe de garantizar y asegurar que el documento que se muestra en el dispositivo coincide con el documento que se va a firmar (WYSIWYS -What you see is what you sign).
- El firmante realiza la firma sobre el dispositivo táctil, al igual que se realizaría sobre un papel, y se recogen los datos biométricos de los mismos.
- Las evidencias deben ser gestionadas y enviadas por un canal seguro desde el dispositivo al servicio.
- Se requiere la ejecución de una firma electrónica avanzada sobre el documento más sus metadatos dotando así de integridad al documento firmado.
- En el caso de más de un firmante, se enviará el documento firmado al mismo, y si no hay más firmantes enviará el documento resultante al solicitante y, opcionalmente, a todos los firmantes que hayan intervenido.



- La solución debe cumplir los estándares ISO tanto para la recogida de los datos biométricos como para su codificación. Se deben codificar los datos según la ISO / IEC 19794-7 y la ISO / IEC 29109-7: 2011, a fin de garantizar su valoración pericial futura, independientemente de la evolución tecnológica.
- La solución debe cumplir con el Reglamento (UE) 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 (eIDAS).
- Se requiere, para el cifrado de la información, claves generadas y custodiadas notarialmente.

5. GUIA CTEAJE-GIS-707

La empresa adjudicataria tendrá que estar totalmente alineada y cumple todas las recomendaciones de la Guía de Interoperabilidad y Seguridad de Autenticación, Certificados y Firma Electrónica del Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica, que establece el marco común de autenticidad de documentos electrónicos utilizados en la Administración de Justicia en España, especialmente en lo relativo a las pautas de realización de firmas electrónicas en PDF basadas en firmas manuscritas.

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La empresa adjudicataria se responsabilizará del funcionamiento del servicio 24X7, imponiéndoles severas penalizaciones en caso de caída del servicio o indisponibilidad por parte del Ayuntamiento de Almuñécar.

GRAVEDAD DE LA INCIDENCIA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	PENALIZACIÓN
CRITICA	2 HORAS	40 euros/hora retraso
GRAVE	6 HORAS	20 euros/hora retraso
NORMAL	24 HORAS	10 euros/hora retraso

INCIDENCIA CRÍTICA: la aplicación ha dejado de funcionar completamente. Implica una parada o una distorsión grave en la operativa normal de funcionamiento del sistema.

INCIDENCIA GRAVE: la aplicación o una de sus funcionalidades tiene una anomalía importante, pero no impide la operativa normal del resto de funcionalidades.

INCIDENCIA NORMAL: la aplicación o una de sus funcionalidades tiene una incidencia, pero se puede usar con normalidad.



Las incidencias se comunicarán por parte del Departamento de Informática del Ayuntamiento de Almuñécar al gestor de proyecto de la empresa adjudicataria al correo electrónico que se indique a tal efecto. En caso de incidencias críticas también se intentará contactar por teléfono, por lo que el jefe de proyecto debe indicar un número de teléfono en el que esté disponible en horario laboral (se establece el horario laboral en los días laborables en horario de 8:00 a 15:00). Los tiempos de respuesta se establecen en el mismo horario laboral.

7. DISPONIBILIDAD INMEDIATA

Dicha solución no requerirá complicadas instalaciones ni despliegues, sólo necesita descargar una app e introducir un código de **enrollment** para empezar a funcionar en la tablet.

Al estar basado en el Cloud, las máquinas donde se aloja todo el proceso de firma biométrica se replican automáticamente absorben la demanda existente sin impacto para los sistemas. La empresa adjudicataria se encargará de mantener el software de firma biométrica en la nube actualizado constantemente y en pleno funcionamiento y se encargará de dar soporte a la instalación del cliente de firma biométrica y adaptado a la normativa vigente.

8. 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.



9. EL MANTENIMIENTO LA SOLUCIÓN DE FIRMA BIOMÉTRICA CLOUD INCLUYE

- **Firmas manuscritas ilimitadas por un periodo de 48 meses**, a partir de la fecha de firma del contrato.
- **Enrollment de dispositivos:**
 - Descarga de APP libre desde Google Play, Tienda Microsoft, Apple iTunes
 - Suministro claves de activación del servicio para cada dispositivo.
- **Certificado de un solo uso (OTC) a nombre de cada firmante por Firma Profesional**
- **Sello de tiempo asociado a cada firma por Firma Profesional**
- **Clave de descifrado de datos biométricos en Sede Notarial.**
- **Soporte de segundo nivel 5x8 de lunes a viernes de 8:00h a 15:00h por parte de la empresa adjudicataria a los usuarios sobre cualquier incidencia en la solución de firma.**
- **Mantenimiento de la integración ya existente de la integración de la plataforma de firma biométrica con la empresa “Gestiona” de Espublico.**

10. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE FIRMA BIOMÉTRICA

Concretamente el adjudicatario tendrá que mantener:

- **23 licencias con un paquete mínimo de 80.000 firmas manuscritas.**
- **Entorno Firmasuite.**
- **Gestor Documental de Firmasuite, versión Lite.**
- **Integración con la empresa “Gestiona” de Espublico para el envío de documentos a firma biométrica mediante la app “VIDSIGNER”**



11. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN DE FIRMA

El servicio de mantenimiento y actualización del software base instalado en las tabletas 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 Almuñécar 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.



12. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Las obligaciones del adjudicatario serán aquellas que resulten de la relación contractual, la normativa aplicable, y en particular las que se indican a continuación: 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 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.
- Comprometerse a facilitar, en todo momento, a las personas designadas por el jefe de la Unidad Informática, 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.
- A no introducir en la ejecución del contrato ninguna modificación, salvo que hubiera obtenido autorización u orden expresa, por escrito, de los técnicos municipales.
- Desarrollar la ejecución del contrato bajo la dirección, inspección y control directo de los técnicos municipales.
- Adecuarse de manera permanente a las necesidades del Ayuntamiento y en el transcurso de la duración del contrato.



13. CERTIFICADOS OBLIGATORIOS A PRESENTAR

Las empresas que se presenten a la licitación deberán de entregar junto con toda la demás documentación los siguientes certificados de forma obligatoria, de no ser así serán excluidos del procedimiento de contratación:

- Certificado de partner homologado del fabricante de la solución de firma biométrica **“Validated ID”**.
- Certificado de Peakway de la propiedad de la plataforma de **“Firmasuite”**
- Certificado del mismo fabricante donde se indica que la solución es de su propiedad.
- Certificado del ENS nivel alto.
- Certificado conforme dispone de la integración con el gestor de expedientes implantado en el Ayuntamiento de Almuñécar **“Gestiona”** de Espublico.

14. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

El plazo de comienzo obligatorio del mantenimiento de todas las licencias de la solución de firma biométrica que posee el Ayuntamiento de Almuñécar será como máximo de 1 día hábil a partir de la firma del contrato.



15. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de 4 años sin posibilidad de prórroga

El presupuesto se ha obtenido de acuerdo a un estudio de varias empresas del sector y estará distribuido de la siguiente forma:

AÑO DEL CONTRATO	MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES DE FIRMA SIN IVA	MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES DE FIRMA CON IVA
PRIMER AÑO	8.835 euros	10.690,35 euros
SEGUNDO AÑO	8.835 euros	10.690,35 euros
TERCER	8.835 euros	10.690,35 euros
CUARTO	8.835 euros	10.690,35 euros
TOTAL DEL CONTRATO	35.340 euros	42.761,4 euros

