



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER AL CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT D'UNA SOLUCIÓ DE SIGNATURA ELECTRÒNICA DE DOCUMENTS I SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC I D'INTEGRACIÓ AMB ELS SISTEMES DE BARCELONA ACTIVA

1. Introducció

Barcelona Activa té la té com a missió contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones promovent la competitivitat econòmica de la ciutat i el reequilibri dels territoris, a través del foment de l'ocupació de qualitat, l'impuls a l'emprenedoria i el suport a un teixit empresarial plural, divers i sostenible, des d'una perspectiva econòmica, social i ambiental. S'integra en l'Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona.

En el marc de la seva activitat Barcelona Activa gestiona contractes de caràcter mercantil (contractes de serveis, de subministrament, d'arrendament i cessió d'espais acords de col·laboració, convenis, contractes de tractament de dades personals), contractes laborals (contractació de persones treballadores, documents relacionats amb aquests contractes: acords de reducció de jornada, categoria laboral, etc.) i altres documents relacionats amb l'activitat de l'organització.

Barcelona Activa, com Agència de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona, exerceix així d'actor clau en l'intens procés de transformació digital de la nostra ciutat i com entitat depenent de l'Ajuntament de Barcelona, fomenta la incorporació de noves tecnologies en la gestió dels documents de contractació resultants de la seva activitat.

El present document estableix els requeriments per a la contractació dels serveis de signatura electrònica de documents de Barcelona Activa.

El sistema de signatura electrònica permetrà reduir la dependència i ús del paper, reduir costos i millorar la productivitat en els processos de signatura de documents.

2. Objecte

L'objecte de la licitació és la contractació d'una solució de signatura digital que acrediti els requisits necessaris per garantir l'autenticitat, seguretat i integritat dels documents a signar, que proporcioni els serveis de signatura avançada i qualificada verificats i que permeti el control del procés de signatura a les persones intervinents en el mateix.

3. Requeriments funcionals

La solució de signatura electrònica haurà de garantir el compliment dels requeriments exigits pel Reglament (UE) 910/2014 del Parlament Europeu i el Consell de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i serveis de confiança per les transaccions electròniques en el mercat interior i la Llei 6/2020 d'11 de novembre reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança, així com qualsevol altre normativa o disposició aplicable en matèria de certificació i signatura electrònica.

El sistema de signatura haurà de disposar de:

- Signatura electrònica qualificada
- Signatura electrònica avançada per OTP i biomètrica
- Signatura electrònica simple



**Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda
Barcelona Activa SAU SPM**

- Email/correu electrònic certificat
- Autenticació d'identitat electrònica

La solució de signatura ha de permetre la signatura de documents amb certificats electrònics qualificats en un dels formats definits com a estàndard per la Decisió d'Execució (UE) de la Comissió Europea, del 8 de setembre del 2015, que estableix les especificacions relatives als formats de signatura avançada i segells avançats que han de reconèixer els organismes del sector públic.

En conseqüència ha d'oferir un dispositiu de creació de signatura homologat i certificat d'acord amb els estàndards legals vigents i amb possibilitats d'adaptació en el cas d'exigència de nous requeriments.

L'adjudicatària haurà d'acreditat el compliment dels estàndards de seguretat i garantir el màxim nivell de confidencialitat, integritat i accessibilitat a la documentació gestionada a través dels seus sistemes. L'oferta haurà d'especificar quin sistema de gestió de la seguretat de la informació aplica així com el protocol de seguretat en el que es basa la comunicació amb la plataforma de signatura.

L'adjudicatària haurà d'acreditat i garantir l'aplicació i el compliment dels requeriments de la normativa de protecció de dades personals (Reglament UE 2016/679 de protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i sobre la lliure circulació d'aquestes dades (GDPR), i la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades i garantia dels drets digitals).

La solució de signatura haurà d'admetre els següents formats de documents a signar:

- .doc i .docx
- .xls i .xlsx
- pdf (PAdES)
- .txt

El servei de segellat en el temps dels documents haurà de complir els estàndards reconeguts i haurà de permetre l'autenticació a través de la IP d'origen, certificat digital o credencials.

L'eina ha de comptar amb un entorn segur d'administració, des del qual es puguin gestionar els usuaris, els processos de signatura i es pugui fer seguiment de la utilització i el tracking de les signatures. Igualment, si l'eina es basa en facturació variable, aquest entorn haurà de proporcionar accés a dades de consum.

4. Requeriments tecnològics

Els requeriments tecnològics que haurà de complir la solució proposada són els següents:

1. Ha de ser una eina cloud. No s'admetrà cap eina que no sigui en format SaaS.
2. Ha d'estar basada completament en entorn web i ha de ser compatible al menys amb els navegadors següents: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome i Safari.
3. Ha de ser funcional des de qualsevol dispositiu ordinador, tablet i smart phones (sistemes IOS i Android).
4. Ha de comptar amb un entorn d'integració que permeti el desenvolupament de processos de signatures en d'altres aplicacions corporatives.

5. Tipus de persones usuàries i nivells d'autenticació

El servei contemplarà, com a mínim, els següents tipus d'usuari:

1. Usuari signatari: els usuaris que només poden signar documents i accedir documents que han signat.



**Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda
Barcelona Activa SAU SPM**

2. Usuari redactor: usuari que, a banda de signar, pot redactar peticions de signatura de documents.
3. Usuari administrador: pot signar, redactar peticions, administrar l'aplicació, accedir als seus logs i sol·licitar o gestionar l'alta i/o baixa de usuaris o membres del servei

La plataforma ha d'incloure múltiples nivells d'autenticació de les persones que intervenen en la signatura aplicant els controls i validacions necessàries per demostrar la identitat abans de tenir accés als documents.

Com a mínim a de disposar:

1. Autenticació basada en correu electrònic: garanteix que les persones que signen són les convidades a signar i les que tenen accés al compte de correu electrònic designat.
2. Autenticació del codi d'accés: requereix que les persones que signen el document proporcionin un codi que genera el remitent per obrir i signar els documents.
3. Autenticació SMS: mitjançant missatges de text SMS enviant una contrasenya única que les persones destinatàries han d'introduir per accedir i signar el document.
4. Autenticació basada en DNI i certificats de signatura electrònics.

Es valorarà la integració i sincronització amb el directori corporatiu de Barcelona Activa per accedir a la plataforma, utilitzant les mateixes credencials.

6. Flux de treball o procediment de signatura de documents

El flux de treball de signatura ha de permetre especificar i ordenar qualsevol nombre de signants i validadors, assignant als destinataris diferents rols i permisos d'accés si s'escau.

Ha de permetre tenir control i notificació de cada pas del procés.

El flux de treball de signatura inclourà:

- Encaminament en sèrie, paral·lel i mixt: enviament de documents a diverses persones usuàries en seqüenciació sèrie, paral·lela i mixta, permetre que les persones que intervenen en la signatura signin un per un o tots alhora.
- Plantilles: La plataforma ha de permetre preparar documents i enviar-los amb plantilles reutilitzables que conservaran el contingut i situació dels camps, l'encaminament de flux de treball i altres configuracions.

L'adjudicatària haurà de posar a disposició de Barcelona Activa un número mínim de plantilles de configuració de l'enviament dels documents a signar.

- Enviaments Massius: configuració que permeti enviar el mateix document a un gran nombre de destinataris important una llista amb les dades de les persones signants.
- Configuració de diferents rols o permisos: possibilitat de definir les accions que ha de realitzar cada persona destinatària inclosa al flux de treball, com per exemple signar, validar o aprovar, editar, sol·licitar fitxers adjunts dels signants o que les persones incloses en el procés que no tenen rol de signant o validador, rebin el document una vegada signat a efectes informatius.

Ha de permetre tenir control i notificació de cada pas del procés.



**Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda
Barcelona Activa SAU SPM**

La plataforma ha de conservar els correus electrònics i noms de les persones que intervenen en la signatura per evitar la seva transcripció en la configuració de cada enviament.

7. Canvis en el flux de signatura

La plataforma ha de permetre fer canvis en el procés de signatura ja iniciat.

En el cas de documents encara no signats, possibilitat de modificar el document i incloure canvis sense necessitat de tornar a configurar l'enviament.

En el cas de document signats per alguna de les parts, ha de permetre realitzar canvis que no afectin al contingut del document, per exemple canviar informació del destinatari (per exemple adreça de correu electrònic informada incorrectament en la configuració inicial de l'enviament), si en el cas que sigui necessari anul·lar el document, hauria de permetre duplicar la configuració del document, editar-la per fer les modificacions necessàries i tornar a enviar-lo.

8. Visualització i control del document i procés de signatura a temps real, recordatoris i notificacions

La persona que tramita el procés de signatura, les persones intervinents i les persones que tenen rol d'administrador han de tenir la possibilitat de veure el document i l'estat actual del procés de signatura en tot moment. Seguiment de les transaccions en temps real visualitzant totes les accions de signatura, aprovació i informació a les persones destinatàries.

La plataforma ha de permetre configurar recordatoris de correu electrònic automatitzats i manuals perquè les persones signants finalitzin el procés de signatura possibilitant afegir notificacions de data límit per la signatura i eficàcia del document.

9. Gestió dels documents signats a través de la plataforma de signatura

La plataforma ha de disposar d'un sistema de cerca de documents signats àgil i intuïtiu, possibilitant la cerca utilitzant diferents paràmetres: data, objecte, persones tramitadores, signants.

Una vegada finalitzat el procés o flux de signatura dels documents, la plataforma haurà de generar un informe d'auditoria (audit trail) que acrediti que la signatura del document compleix els estàndards i requeriments legals.

Els documents signats i l'informe d'auditoria (audit trail) s'arxivaran en un sistema d'emmagatzematge i es podran descarregar automàticament en la ubicació designada per Barcelona Activa o mitjançant altres sistemes automatitzats i encriptats.

10. Integracions del sistema de signatura

Es valorarà la integració i sincronització del sistema de login amb el directori corporatiu de Barcelona Activa. Idealment la solució de signatura hauria de permetre l'accés a la plataforma utilitzant les credencials corporatives.

La plataforma de signatura haurà de permetre la integració, com a mínim, amb:

- Sistemes de gestió de documents per arxivar els documents signats i els informes de verificació de signatura.
- Sistema d'informació i gestió de recursos humans.



**Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda
Barcelona Activa SAU SPM**

- Programa Docuware.
- SAP Barcelona Activa.
- Gestor Expedients de Barcelona Activa.
- Bases de dades de contractació.
- One Drive.

Es requerirà una API moderna i robusta i l'aportació de documentació detallada de la mateixa.

11. Serveis d'implantació i posada en funcionament de la plataforma de signatura

L'adjudicatària inclourà a la seva proposta descripció de les accions d'implantació, proves i posada en funcionament de la solució de signatura.

L'empresa adjudicatària oferirà formació del funcionament de la plataforma de signatura a les persones treballadores de Barcelona Activa.

L'empresa adjudicatària oferirà manual d'ús de la plataforma adreçats a persones tramitadores i signants (interns o externs).

12. Serveis de suport, assistència i manteniment

Els serveis de suport i assistència estaran destinats al personal de Barcelona Activa que utilitzi la plataforma.

Els canals per formular peticions als serveis de suport seran via telefònica i bústia de correu. Es considerarà preferent el servei telefònic.

Les incidències es catalogaran segons la seva criticitat en les següents categories:

- **0 (bloquejant)**: una incidència es catalogarà amb criticitat bloquejant (0), si impedeix la utilització total del servei.
- **1 (alta)**: una incidència es catalogarà amb criticitat alta (1) si impedeix la utilització d'una part concreta d'algun dels serveis i l'afectació pel negoci és elevada.
- **2 (mitja)**: una incidència es catalogarà amb criticitat mitja (2) si impedeix la utilització d'una part concreta d'algun dels serveis i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
- **3 (baixa)**: una incidència es catalogarà amb criticitat baixa (3) si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis.

Temps de màxims de resolució per les incidències segons la classificació anterior:

- Incidència bloquejant o alta: 48h.
- Incidència mitja: 48h.
- Incidència baixa: 96h.

Una incidència es considerarà resolta un cop comprovada la seva correcta resolució per part dels tècnics de Barcelona Activa.

13. Estructura de responsabilitat

1. Responsable de compte: és la figura de referència en el marc del contracte entre Barcelona Activa i l'adjudicatària i serà el darrer responsable de la prestació del conjunt de serveis. Ha de garantir l'existència dels mecanismes de relació en la seva organització per portar a terme el servei acordat.



**Àrea d'Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda
Barcelona Activa SAU SPM**

2. Responsable de servei: s'ocuparà de la gestió i seguiment diari del servei, així com la resolució de conflictes i redimensionament temporal o permanent del mateix, així com el manteniment del registre de l'evolució del servei per a posteriorment poder elaborar els informes de servei i justificar el compliment. També haurà d'ocupar-se del seguiment i control dels recursos assignats al servei.

14. Serveis objecte de contracte

Es preveu la contractació de 40 subscripcions/ llicències que incloguin enviaments/tramitació de signatura il·limitats i serveis de suport tècnic i integració.

15. Proposta tècnica

Les empreses licitadores presentaran la seva oferta tècnica de realització del contracte tant per fer comprensible la seva proposta com per facilitar i fer possible la seva valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació assenyalats en el plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

Director Serveis Jurídics