

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL EXPEDIENTE DE
CONTRATACIÓN, PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, DEL
CONTRATO DE SUMINISTRO DE CERTIFICADOS DIGITALES Y PLATAFORMA DE
FIRMA ELECTRÓNICA PARA ENTIDAD Y EMPLEADOS DE CANTUR, S.A.**

SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA S.A.

Mayo de 2.022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN, PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE CERTIFICADOS DIGITALES Y PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA ENTIDAD Y EMPLEADOS DE CANTUR, S.A.

ÍNDICE

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | OBJETO DEL PLIEGO | 3 |
| 3. | OBJETO DEL CONTRATO | 3 |
| 4. | ALCANCE DEL CONTRATO..... | 4 |
| 4.1 | PRESCRIPCIONES TÉCNICAS LOTE 1: CERTIFICADOS DIGITALES Y AUTORIDAD DE REGISTRO..... | 5 |
| 4.1.1 | <i>Certificados Digitales.....</i> | 5 |
| 4.1.2 | <i>Autoridad de Registro (RA).....</i> | 7 |
| 4.1.3 | <i>Servicio de soporte, mantenimiento y formación para RA.....</i> | 9 |
| 4.2 | PRESCRIPCIONES TÉCNICAS LOTE 2: PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA Y MANTENIMIENTO | 11 |
| 4.2.1 | <i>Plataforma firma electrónica</i> | 11 |
| 4.2.2 | <i>Sistema de centralización de certificados</i> | 16 |
| 4.2.3 | <i>Formación al personal de Cantur, S.A.</i> | 17 |
| 4.2.4 | <i>Servicios para desarrollos evolutivos</i> | 17 |
| 4.2.5 | <i>Servicio de soporte y mantenimiento para plataforma de firma.....</i> | 17 |
| 5. | SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO | 18 |
| 6. | VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO | 19 |
| 7. | ABONO DEL CONTRATO | 20 |
| 8. | PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO | 21 |
| 9. | PLAN DE PROYECTO DETALLADO | 22 |
| 10. | ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS..... | 22 |
| 11. | DEFINICIONES Y COMPETENCIAS | 22 |
| 12. | INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD..... | 23 |
| 13. | CONCLUSIÓN | 23 |

1. INTRODUCCIÓN

La SOCIEDAD REGIONAL CÁNTABRA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A. (en adelante CANTUR, S.A) tiene entre sus objetivos el promover el deporte de alta montaña y el turismo en la Comunidad autónoma de Cantabria, especialmente en las zonas en que estas manifestaciones no existan o sean insuficientes.

Así, dentro de CANTUR, S.A. destacan recursos turísticos de gran relevancia e impacto a nivel regional, nacional e internacional como el Parque de la Naturaleza de Cabárceno, la Estación de Esquí-Montaña de Alto Campoo, los Campos de Golf del Abra del Pas y de Nestares, complejos hosteleros como el Hotel La Corza Blanca, el Refugio de Áliva y el Restaurante Fontibre, elementos singulares en entornos naturales como el Teleférico de Fuente Dé o las instalaciones de la Estación de Peñacabarga, y el Museo Marítimo del Cantábrico.

Actualmente, Cantur, S.A., a través de sus servicios administrativos y departamentos de gestión de sus instalaciones y a través de las áreas transversales de sus servicios centrales, genera una gran cantidad de documentación que requiere una tramitación eficaz y ágil. Para ello, una de las medidas que Cantur se propone llevar a cabo es la firma electrónica de la mayoría de los documentos referidos con el objeto de reducir la emisión en papel y tramitar más ágilmente la autorización de estos a través de la firma electrónica.

2. OBJETO DEL PLIEGO

El presente Pliego tiene por objeto describir los trabajos, las condiciones y criterios técnicos que regirán el Contrato de **“SUMINISTRO DE CERTIFICADOS DIGITALES Y PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA ENTIDAD Y EMPLEADOS DE CANTUR, S.A.”**.

La ejecución del contrato se realizará conforme a lo previsto en el presente Pliego y a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Particulares (en adelante PCP). En caso de discrepancia entre el contenido de ambos pliegos, prevalecerá lo dispuesto en el PCP.

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el suministro de los certificados digitales y de una plataforma de firma electrónica que permita gestionar digitalmente la validación de la documentación administrativa de Cantur, S.A. de forma eficaz y ágil, eliminando al máximo la documentación generada en papel y agilizando los procesos de firma y autorización de documentación.

Debido a las características técnicas y funcionalidad de cada uno de los servicios/suministros objeto del contrato, se requiere la división en lotes. Por este motivo, atendiendo los principios de concurrencia, publicidad, eficiencia y eficacia de la gestión de los recursos públicos, se considera oportuna la división del contrato en los lotes que se detallarán a continuación.

- Lote 1: Suministro de certificados de certificados digitales y autoridad de registro y soporte.
- Lote 2: Suministro y servicios de implantación y soporte posterior de una plataforma de firma electrónica.

Los lotes se adjudicarán de forma independiente, por lo que los licitadores podrán presentar oferta técnica y económica a un lote, varios lotes o a todos los lotes que estimen oportuno.

El contrato contemplará las condiciones generales del servicio/suministro. La ejecución del contrato de se realizará conforme a lo previsto en el presente pliego y a lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Particulares (en adelante PCP). En caso de discrepancia entre el contenido de ambos pliegos, prevalecerá lo dispuesto en el PCP.

El licitador deberá ofertar la totalidad del servicio/suministro descrito en cada lote presentando una oferta completa por lote. En caso contrario, quedará automáticamente excluido de la licitación.

A la hora de preparar su oferta, los licitadores deberán tener en cuenta que no pueden superar los valores máximos totales ni máximos unitarios, a expensas de ser automáticamente excluidos de la licitación.

4. ALCANCE DEL CONTRATO

La sociedad CANTUR, S.A. requiere la adquisición de un máximo de 60 certificados digitales y de una plataforma de firma electrónica que dote a la entidad de la herramienta de firma centralizada y electrónica que le permita digitalizar al máximo los circuitos de firma de documentación de la organización.

Respecto al suministro de los certificados digitales que Cantur, S.A. va a requerir a lo largo de la duración del contrato, entendiendo que la necesidad de compra no puede establecerse por completo de antemano, el suministro de éstos se realizará a medida que Cantur, S.A. decida realizar las adquisiciones de los certificados referidos. En este contrato, se plantea un número de certificados máximo sobre el que

Cantur, S.A. hará una petición de suministro inicial (entre 45 y 50 certificados), a la firma del contrato, e irá haciendo solicitudes posteriores si fueran necesarias a lo largo de la duración del contrato. Al mismo tiempo, Cantur, S.A. podrá reducir el número de certificados suscritos por las mismas razones. El número de certificados inicialmente solicitado por Cantur, S.A. se determinará en la primera semana de inicio del contrato

Respecto a las suscripciones anuales de la plataforma de firma digital que Cantur, S.A. va a requerir a lo largo de la duración del contrato, entendiendo que la necesidad de compra no puede establecerse por completo de antemano, el suministro de éstas se realizará a medida que Cantur, S.A. decida realizar las adquisiciones de las suscripciones anuales a la plataforma. En este contrato, se plantea un número de suscripciones máximo, vinculado al número de certificados digitales máximos, sobre el que Cantur, S.A. hará una petición de servicio inicial, a la firma del contrato, e irá haciendo solicitudes posteriores si fueran necesarias a lo largo de la duración del contrato. Al mismo tiempo, Cantur, S.A. podrá reducir el número de suscripciones a la plataforma de firma por las mismas razones. El número de suscripciones de la plataforma de firma solicitado por Cantur, S.A. se determinará en la primera semana de inicio del contrato.

El objeto del contrato se ha dividido en dos (2) lotes atendiendo a la naturaleza de los servicios/suministros y condiciones de prestación solicitadas cuyo alcance puede resumirse en lo siguiente:

4.1 Prescripciones técnicas lote 1: Certificados digitales y autoridad de registro.

4.1.1 CERTIFICADOS DIGITALES

El adjudicatario deberá proporcionar toda la infraestructura técnica necesaria para suministrar los certificados efectivamente solicitados por Cantur, S.A. La empresa suministradora de los certificados debe tener la condición de prestador cualificado de servicios de confianza debidamente acreditado por la Subdirección General de Servicios de la Sociedad de la Información actualmente dependiente del Ministerio de Economía y Empresa. En concreto, Cantur, S.A. va a requerir:

- **Suministro de 2 Certificados de representante ante las AAPP.** Los actuales certificados están en vigor y deberán ser renovados antes de su fecha de vencimiento y con la antelación suficiente debiendo estar vigentes durante toda la vida del contrato.
- **Suministro de un máximo 60 Certificados de pertenencia a entidad.**

- Certificado digital de empleado de Cantur, S.A.: El certificado digital de cada empleado identificado debe garantizar la identidad de la persona física titular del certificado, así como su vinculación a Cantur, S.A. en virtud del cargo que ocupa en la misma. Este certificado no otorgará por sí mismo mayores facultades a su titular que las que posee por el desempeño de su actividad habitual.
- Se ha calculado un máximo de 60 empleados que van a requerir la obtención de un certificado digital. Cantur, S.A. comunicará al licitador el suministro inicial de números de certificados requeridos a la firma del contrato e irá solicitando más a medida de sus necesidades y durante la duración del contrato.
- **Suministro de 1 Certificado de sello de empresa o componente.**
 - Certificado de Sello de Empresa o Componente: El certificado electrónico de empresa es un certificado técnico que permitirá dotar de garantías de autenticidad e integridad a los documentos sobre los que se aplique garantizando el sellado de tiempo de cada documento.

Los certificados deben tener las siguientes características:

- Deberán ser conformes a la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y a su vez soportados por la plataforma @firma del Ministerio y admitidos por el resto de las administraciones públicas.
- Deberá ser certificados basados en el Standard X.509v3. Deberán ser cualificados según el Reglamento (UE) nº 910/2014.
- El adjudicatario soportará a lo largo del contrato los costes derivados de modificaciones normativas de cumplimiento obligatorio en el ámbito territorial de Cantur, S.A. que tengan incidencia directa sobre los artículos y los servicios contratados, y de las actualizaciones tecnológicas de los sistemas, de acuerdo con el estado de la técnica y los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.
- Deberán adaptarse siempre a la normativa vigente durante la duración del contrato.

Los licitadores deberán de cumplir los siguientes requisitos generales:

- Deberá ofrecer servicio de expedición de certificados cualificados de firma electrónica.
- Debe certificar la condición de prestador de Servicios Electrónicos de Confianza Cualificados a fecha de la firma del contrato conforme al artículo 51 del reglamento Nº 910/2014 del Parlamento Europeo.

- Deberá disponer de la correspondiente Declaración de Prácticas de Certificación de acuerdo al artículo 19 de la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica.
- El adjudicatario estará sujeto al cumplimiento de cuanta legislación y marco normativo de desarrollo, así como leyes y normas que sean de aplicación al objeto del contrato durante toda la prestación de los servicios asociados al mismo.

Las ofertas presentadas, además de ofrecer el servicio para que Cantur, S.A. se constituya como Oficina de Registro, deberán permitir la posibilidad de emitir los siguientes certificados en modo software:

- Certificado digital de Persona Física de Pertenencia.
- Certificado digital de Representante ante las AAPP.
- Certificado de Sello De Empresa o Componente.
- Autoridad de Registro/Oficina de registro.

| DETALLE DEL SUMINISTRO | | | |
|---|-----------|--------------------|--------------------|
| TIPO | Nº máximo | Nº máximo a 5 años | Fecha de caducidad |
| Certificado digital de Persona Física de Pertenencia. (Cada 2 años) | 60 | 180 | N/A |
| Certificado digital de Representante ante las AAPP (Cada 2 años) | 2 | 6 | 07/05/2022 |
| Certificado de Sello De Empresa o Componente (Cada 3 años) | 1 | 2 | N/A |
| Autoridad de Registro/Oficina de registro (Cada año) | 1 | 5 | N/A |

Todos los certificados deberán estar vigentes durante toda la vida del contrato, por lo que, para aquellos certificados con validez inferior a la duración del contrato, se incluirá en el mismo la correspondiente renovación. Así, todos los certificados deben renovarse antes de su fecha de caducidad.

Todos los certificados deberán ser válidos para realizar trámites con la Administración Pública.

Una vez adjudicado el contrato deberán ponerse en contacto con el departamento de TI de Cantur, S.A. para renovar los certificados que se requieran.

4.1.2 AUTORIDAD DE REGISTRO (RA)

El adjudicatario debe facilitar la constitución de Cantur, S.A. como autoridad de registro (en adelante, RA) para que pueda tener el control del ciclo de vida de los certificados y gestionarlos de manera directa y autónoma.

Como RA del licitador, Cantur, S.A. podrá emitir el abanico de certificados cualificados que requiera en todo momento. Esos certificados deberán cumplir con toda la normativa aplicable para el uso de certificados electrónicos de firma en la Administración Pública y, de manera especial, el Reglamento (UE)

no 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).

Cómo Prestador de Servicios de Confianza (PSC), el adjudicatario deberá contar con una jerarquía formada por la Autoridad de Certificación (CA) Raíz y varias Autoridades de Certificación Subordinadas, cada una especializada en un tipo de certificado.

El licitador en calidad de entidad emisora de los certificados y responsable de las operaciones del ciclo de vida de los certificados constituirá contractualmente a Cantur, S.A. como Autoridad de Registro (RA) y pondrá a su disposición un servicio de gestión del ciclo de vida completo de los certificados para la emisión, renovación, revocación, suspensión y archivo de los tipos de certificados que se establezcan.

Para la puesta en marcha de la RA y siguiendo las instrucciones del adjudicatario cuando dé comienzo el contrato, Cantur, S.A. realizará lo siguiente:

- Designación de un responsable de la RA en Cantur, S.A. siendo éste el interlocutor operativo entre Cantur, S.A. y el adjudicatario.
- Implantación de la Oficina de Registro (OR), donde los operadores de la RA acreditan la identidad de los titulares de los certificados, recopilan y almacenan la documentación, suministran el certificado a su titular y gestionan su ciclo de vida.
- La superación de una auditoría para certificar que la RA está preparada para comenzar su actividad y el suministro de las credenciales a los cuatro operadores.
- La superación de esta auditoría inicial será imprescindible para iniciar la actividad.

La Oficina de Registro será el punto presencial donde los operadores de la RA acreditarán la identidad de los titulares de los certificados (empleados y representantes de Cantur, S.A.), recopilarán y almacenarán la documentación, suministrando el certificado a su titular y gestionando su ciclo de vida.

El licitador proporcionará todos los elementos necesarios para la puesta en marcha de la OR, como son:

- Alta de la Oficina de Registro en el sistema, y configuración para la emisión de los perfiles de certificados que se hayan establecido para ser emitidos.
- Licencias del software de gestión del ciclo de vida de los certificados. Esta aplicación dispondrá de todas las funcionalidades necesarias para la gestión integral de los certificados. La herramienta será accesible por los operadores de la Oficina de Registro que Cantur, S.A. designe y tendrá por finalidad ofrecer las siguientes funcionalidades:

- Permitir la emisión, revocación, renovación, suspensión y archivo de los certificados electrónicos.
- Seleccionar el tipo de certificado que se va a emitir.
- Seleccionar el soporte criptográfico del certificado a emitir según su naturaleza.
- Proveer información estadística y de seguimiento de certificados emitidos.
- La formación de los Usuarios de la oficina de registro en el conocimiento y manejo del software y en los procedimientos y normas de registro y de emisión de certificados digitales.
- Manual de Operador de la RA describiendo las funcionalidades del software y manual de conceptos generales a nivel técnico y legal sobre la firma electrónica y la identidad digital.

A la firma del contrato, se constituirá la Oficina de Registro propia Cantur, S.A. para la emisión de certificados ubicada en la sede central de Cantur, S.A.

El licitador proporcionará a todos los operadores de la Oficina de Registro los medios técnicos necesarios para expedir los certificados especificados, en soporte software, mediante la herramienta de Autoridad de Registro (RA).

Las actividades de la Oficina de Registro y de los operadores serán las siguientes:

- Identificación de los solicitantes de los certificados, comprobación de su personalidad y vinculación con la organización, y constatación de su voluntad.
- Incorporación de los datos del empleado necesarios, para la emisión del certificado.
- Emisión, renovación, revocación, suspensión y archivo de la documentación necesaria de la emisión.

El licitador proporcionará un servicio de soporte y mantenimiento de la autoridad de registro durante el periodo de vigencia del contrato de 5 años.

4.1.3 SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y FORMACIÓN PARA RA

El servicio de mantenimiento del contrato estará activo a partir de la aceptación formal del proyecto por parte de Cantur, S.A. y cubrirá durante su vigencia los aspectos descritos en este capítulo. Debe estar basado en las mejores prácticas ITIL y debe hacer una propuesta personalizada basada en Acuerdos de Nivel de Servicio (En adelante, ANS), los cuales serán consensuados y sometidos a revisiones periódicas que garanticen el proceso de mejora continua. Los ANSs deberán contemplar las métricas, indicadores de calidad, así como las penalizaciones asociadas a los posibles incumplimientos.

La empresa deberá contar con un Centro de Atención al Cliente para la atención de incidencias y consultas, asegurándose las siguientes características y/o necesidades:

- El adjudicatario deberá proporcionar, directamente, un servicio de soporte técnico telefónico y por email en el que puedan resolverse dudas e incidencias sobre las funcionalidades y configuración del sistema.
- Soporte mínimo requerido 8x5 (8 horas 5 días a la semana).
- Habrán de realizarse necesariamente fuera del horario habitual de las oficinas centrales todas aquellas tareas que en otro caso pudieran provocar pérdidas de servicio.
- Para evitar situaciones en las que los dos operadores no estén disponibles y sea necesario la emisión de cualquier certificado digital, el prestador de servicios de certificación deberá disponer de Oficinas de Registro o delegaciones en un radio de 50 kilómetros desde las oficinas centrales de Cantur, S.A. donde poder realizar el trámite.

La comunicación de las incidencias por parte de los usuarios de CANTUR, S.A. se realizará por vía telefónica y/o por correo electrónico, disponiendo el adjudicatario de un sitio de gestión de las mismas donde los usuarios del servicio puedan realizar un seguimiento de la atención y evolución de las mismas.

El tiempo máximo de resolución de incidencias, atendiendo a la tipificación de éstas en función de su prioridad, se define de la siguiente manera:

- **Altas:** 2 horas.
Serán incidencias de prioridad alta aquellas incidencias que corresponden a un corte del servicio o bien que afecta gravemente a sus características.
- **Medias:** 8 horas.
Serán incidencias de prioridad media aquellas incidencias que afectan al servicio en una gran medida, pero no impiden la utilización del mismo.
- **Bajas:** 2 días laborables.
Serán incidencias de prioridad media aquellas incidencias que tienen un escaso impacto en las características del servicio:

Así, el contrato de mantenimiento propuesto deberá adscribirse a la atención de incidencias en un tiempo determinado en función de la criticidad de las mismas, tal y como se ha definido anteriormente.

Por último y como ya indicado, el licitador debe ofertar la formación necesaria para los empleados de Cantur, S.A. que vayan a realizar las funciones de operadores usuarios de la Oficina de Registro.

4.2 Prescripciones técnicas lote 2: Plataforma de firma electrónica y mantenimiento

El servicio objeto de este pliego comprenderá:

- Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de una plataforma de “firma electrónica para la gestión de los procedimientos de firma electrónica de la Cantur, S.A. que incluye el suministro del software preciso para su funcionamiento.
- Sistema de almacenamiento centralizado de certificados y claves que permita a los usuarios poder firmar documentos desde cualquier dispositivo.
- Salvaguarda y almacenamiento de los documentos subidos a la plataforma de firma y de las evidencias electrónicas de firma, entrega, ..., durante, al menos, la duración del contrato.
- Servicios de formación al personal de Cantur, S.A, en base a dos niveles: usuarios finales y administradores.
- Servicios para desarrollos evolutivos para aquellos servicios necesarios y no contemplados en los puntos anteriores definidos en el capítulo a tal efecto de este pliego.
- Servicio de soporte y mantenimiento del portal de firma electrónica durante el periodo de vigencia del contrato de 5 años.

4.2.1 PLATAFORMA FIRMA ELECTRÓNICA

El adjudicatario facilitará la plataforma de firma digital en modo servicio (SaaS) y procederá al análisis, configuración y puesta en marcha a la formalización del contrato.

Es de vital importancia la usabilidad del sitio web, medida en función la facilidad de aprendizaje para todo tipo de usuarios de la organización, facilidad de uso y eficiencia. La plataforma debe ser fácil de usar para cualquier perfil de usuarios.

Los administradores del sistema podrán gestionar, construir y modificar la disposición de todos los elementos de la plataforma desde la consola de administración de la plataforma.

4.2.1.1 Objetivos de la plataforma

Los principales objetivos que pretende Cantur, S.A. con la implantación de una plataforma de firma electrónica son:

- Garantizar la legalidad de los procesos de firma electrónica y su validez a lo largo del tiempo (certeza temporal y firma longeva) y la firma electrónica reconocida en los sistemas de información del Cantur, S.A.

- Adaptar e implantar un software de firma electrónica que centralice los procesos de firma electrónica, aislando la complejidad y conocimiento de los diferentes sistemas informáticos.
- Implantación y evolución hacia una solución documental para garantizar la conservación los documentos firmados y certificados y facilitar la gestión de su ciclo de vida categorizándolos y ordenándolos, comenzando por los circuitos de contratación de Cantur, S.A.
- Contemplar soluciones de movilidad para la firma electrónica, dispositivos portátiles, SmartPhones y otros medios remotos con plenas garantías de seguridad.

4.2.1.2 Aspectos funcionales generales

La plataforma de firma electrónica deberá cumplir los siguientes aspectos funcionales generales:

- Debe ser **integral**, contemplando las necesidades de todos los procesos y las interacciones que existen entre los mismos.
- Debe ayudar a alinear a la organización con los objetivos marcados.
- Debe **agilizar y facilitar el cambio** en la forma de trabajar de las personas.
- Debe ser **flexible** en la absorción de posibles cambios en los procesos y escalable permitiendo la incorporación de nuevas necesidades operativas de forma natural.
- Permitirá la consulta y análisis de la información de los procesos de manera sencilla.
- **Trazabilidad:** Es imprescindible que la información tratada en la plataforma tecnológica tenga trazabilidad de principio a fin de su gestión e independientemente del módulo o aplicación en la que fue generada.
- **Consolidación:** Toda la información obtenida de cada una de los usuarios de la plataforma deberá poder tratarse y analizarse de forma agregada por usuarios administradores.
- **Seguridad:**
 - La solución deberá cumplir con todos los requisitos marcados por el GDPR, velando por el nivel de seguridad adecuado en función de la información contenida en la plataforma.
 - Roles y permisos: La plataforma propuesta debe permitir la gestión de permisos de acceso a diferentes áreas y/o módulos de la misma en función de perfiles de usuarios predefinidos por CANTUR, S.A. y de la capacitación a la que haya sido habilitado el certificado de usuario utilizado.

- **Explotación de la información:** Todos los datos contenidos en la/s bbdd/s debe ser exportables a herramientas ofimáticas para su posterior tratamiento a conveniencia del usuario y/o necesidad.
- **Envío de informes por correo electrónico:** Todos los informes que arroje la solución deberán poder ser enviados por correo electrónico.

4.2.1.3 Requisitos técnicos

Se indican a continuación los requisitos técnicos de la instalación y configuración de la plataforma de firma electrónica:

- La plataforma de firma electrónica ofrecerá una interfaz web segura a los usuarios, en la que se accederán a las solicitudes de firma, que se organizarán en carpetas, de manera análoga a una aplicación de correo electrónico.
- Se permitirán diferentes modalidades de firma que se podrán usar en función del procedimiento concreto. Serán necesarias, al menos, incluir las siguientes modalidades de firma múltiples: en cascada, en paralelo, visto bueno y combinaciones de las mismas.
- La firma electrónica debe incorporar elementos de tiempo y validación que permitan su verificación a largo plazo con plenas garantías jurídicas (firma longeva).
- Debe permitir realizar la firma desde dentro de un documento o desde la plataforma de firmas.
- Deberá existir una consola de administración con interfaz web que gestionará la configuración y mantenimiento de la plataforma y de sus variables parametrizables.
- La parametrización de las aplicaciones, formatos y modalidades de firma, certificados válidos y demás variables se gestionará en la consola de administración que permitirá la clasificación de documentos por departamento.
- Deberá permitir la existencia de usuarios administradores que puedan consultar documentos generados, aunque no hayan participado en el circuito de firma del documento ni en la generación del mismo.
- La herramienta de administración debe permitir añadir y eliminar firmantes de un documento con firmas pendientes, así como modificaciones de los flujos de ejecución.
- Incluirá herramientas de gestión de log, estadísticas y trazabilidad de la firma electrónica.
- Proporcionará la posibilidad de adjuntar documentos anexos al documento a firmar o comentarios.

- Deberá almacenar todos los documentos subidos a la plataforma durante la vigencia del contrato y posterior periodo de transición agotada la licitación objeto de este pliego.

4.2.1.4 Requisitos funcionales

La plataforma de firma electrónica deberá proporcionar las siguientes funcionalidades:

- Constará de una interfaz web que centralizará todas las funciones de gestión, clasificación y firma de documentos por cada usuario. Presentará opciones de búsqueda avanzada filtrando por aplicación, tema, usuario, fecha, firmante, etc. También podrá ver el historial de tramitación electrónica seguida por dicho documento.
- Debe permitir realizar la firma, rechazo, devolución o delegación.
- Debe permitir la firma individual o sobre un conjunto de documentos. En los casos de firma en bloque se generará un fichero de firma independiente por cada documento.
- Deberá almacenar las evidencias electrónicas y habilitar el acceso a una versión imprimible de cada documento firmado que deberá incluir una imagen electrónica del documento original con sus mismas proporciones.
- La plataforma debe basarse en la entrega certificada y firma electrónica de documentos, disponiendo para ellos de un repositorio documental donde se almacenen todos los documentos organizados por usuario y circuito de forma cifrada durante la vigencia del contrato.
- Los justificantes de firma en el documento en papel serán personalizables e incluirán información de los firmantes, nombre y apellidos, NIF, puesto y departamento, fecha de las firmas realizadas, código seguro de verificación y numeración de página.
- Debe permitir la firma y visualización de documentos ofimáticos en todos los formatos habituales (pdf, doc, docx, etc.) además del formato xml.
- El usuario podrá visualizar todos los documentos en cuyo flujo de tramitación ha participado (como firmante o preparador).
- El usuario podrá optar por:
 - *Firmar el documento.* El usuario podrá incluir un comentario en un campo de observaciones. Los comentarios incluidos en el campo observaciones por los distintos firmantes serán visualizados por el siguiente, que tendrán la potestad de mantenerlo o eliminarlo, previo a la firma del documento. Las observaciones no se incluyen al documento.

- *Rechazar el documento*, donde obligatoriamente deberá incluir un comentario sobre el motivo de la devolución. El rechazo se firmará electrónicamente y finalizará el camino y trámite que originó el documento.
- *Devolver el documento*, deberá incluir un comentario y no se firmará, regresando el trámite y acciones al momento anterior al envío del documento a la firma. No se mantiene ningún registro del documento en el portafirmas.
- *Delegar la firma* del documento para que lo firme otro firmante.
- Una vez realizada la firma, el documento continuará su flujo de tramitación, notificando al siguiente firmante su disponibilidad o informando de la realización de todas las firmas al preparador del documento. Para ello utilizará notificaciones de correo electrónico.

Los **tipos de firmas** que debe incluir son:

- **Manuscrita biométrica:** Consistirá en plasmar la rúbrica como se haría tradicionalmente en cualquier documento, recogida mediante medios electrónicos.
- **Firma con OTP enviada por mail:** Uso de una contraseña de un solo uso que se envía por mail para la firma de documentos
- **Firma con certificado de Usuario:** El usuario firmará mediante un certificado contenido en el sistema de centralización de certificados.
- **Firma con OTP enviada por SMS:** Uso de una contraseña de un solo uso que se envía por SMS para la firma de documentos.

El **flujo de firma** deberá incluir los siguientes puntos:

- Tipo de firma que se desee utilizar (biométrica o firma con OTP o certificado de usuario).
- Personas que están involucradas en el proceso de firma.
- Acción que realizarán las personas involucradas: firmar, rechazar, devolver o delegar.
- Orden en el que han de producirse la firmas (Secuencial o paralelo).
- Documentación a firmar.
- Anexos que no se firmarán, pero forman parte del proceso.
- Adicionalmente una vez completada la firma se puede solicitar la generación de un “Certificado de Evidencias” en forma de un documento PDF donde se detallan las operaciones que se han realizado durante el proceso de firma.

Respecto al histórico de documentos con el flujo de firma completado:

- La plataforma proporcionará un módulo donde se gestionen de históricos de los documentos finalizados mediante procedimientos personalizables.
- Los procedimientos contemplarán el paso documentos a histórico según criterios parametrizables o siguiendo distintos criterios: por fecha, ejercicios, departamentos, ...
- Los documentos en el histórico desaparecerán de la estructura de documentos firmados y seguirán siendo accesibles desde distintas opciones de búsqueda sobre el histórico.

Respecto a la comunicación con usuarios externos, no debe requerirse registro previo. Los usuarios externos o no registrados podrán acceder a los documentos que se les envíen y realizar cualquier acción soportada: descarga de notificación certificada, visto bueno, firma simple, firma avanzada biométrica o mediante OTP SMS, firma electrónica con certificado. Adicionalmente, deberá proporcionar diferentes evidencias electrónicas para demostrar la puesta a disposición de los documentos enviados: notificación de descarga desde una URL única enviada a una dirección de correo electrónico (o SMS), notificación por comparecencia con certificado digital, firma electrónica del documento. Cada una de estas medidas de autenticación se podrá tomar de acuerdo con las necesidades de la operación a realizar.

La plataforma deberá adaptarse a los cambios normativos y tecnológicos que le afecten y sean necesarios durante toda la vigencia del contrato.

4.2.2 SISTEMA DE CENTRALIZACIÓN DE CERTIFICADOS

El sistema de almacenamiento centralizado de claves permitirá la implantación y uso de la firma electrónica de una forma segura y confiable, mediante la emisión o importación de los certificados electrónicos en un sistema centralizado.

El representante y/o empleado de Cantur, S.A. podrá utilizar el certificado digital para firmar electrónicamente cualquier documento desde cualquier otra aplicación o página web habilitada.

Los certificados de persona jurídica o representación estarán sujetos a un control absoluto de su uso, de forma centralizada y sin necesidad de replicarlos en diferentes servidores y aplicaciones a lo largo de la organización.

El sistema deberá permitir firmar electrónicamente desde dispositivos móviles.

El sistema se administrará desde un panel de control con interfaz Web accesible con usuario y contraseña donde puedan gestionarse todos los certificados de Cantur, S.A.

4.2.3 FORMACIÓN AL PERSONAL DE CANTUR, S.A.

El proyecto incluirá un plan de formación para habilitar la capacitación del personal técnico del departamento de TI de Cantur, S.A. en la administración de la plataforma en sus distintas áreas (configuraciones, roles y permisos, plantillas, desarrollo, etc.) así como el uso de la herramienta de firma por parte de todos los usuarios finales.

La documentación a entregar incluirá el manual de usuario y de administración, guía de configuración y manual del desarrollador y servicios web.

- Formación a Usuarios Técnicos: Orientada a los usuarios técnicos componentes del Departamento de Informática de CANTUR, S.A. Esta formación deberá realizarse en dos etapas diferenciadas:
 - Antes del despliegue: Deberá proporcionarse formación completa en la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución.
 - Durante el despliegue: El servicio de informática de CANTUR, S.A. deberá estar presente en la fase de despliegue colaborando con el adjudicatario en la misma y poniendo en práctica la formación recibida antes del despliegue.
- Formación a Usuarios Finales: Orientada principalmente al usuario final, ya que este punto tendrá un peso importante en el éxito de la implantación. En este plan de formación, también se han de incluir formaciones específicas para los administradores.

4.2.4 SERVICIOS PARA DESARROLLOS EVOLUTIVOS

Se deberá prestar un servicio para desarrollos evolutivos, no contemplados en las actualizaciones de software que libere el adjudicatario, para modificaciones, cambios, ..., según los requisitos particulares que pueda tener Cantur, S.A. Dichos desarrollos respetarán la arquitectura general de la plataforma de firma digital y se podrán solicitar por el departamento de TI durante el periodo de vigencia del contrato.

Se contempla un máximo estimado de 75 horas para este servicio durante toda la vigencia del contrato, que se abonará por precios unitarios/hora (precio máximo 60€/hora IVA excluido), de acuerdo con la oferta que el adjudicatario realice por este concepto.

4.2.5 SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA PLATAFORMA DE FIRMA

El servicio de mantenimiento del contrato debe estar basado en las mejores prácticas ITIL y debe hacer una propuesta personalizada basada en Acuerdos de Nivel de Servicio (En adelante, ANS), los cuales serán consensuados y sometidos a revisiones periódicas que garanticen el proceso de mejora continua.

Los ANSs deberán contemplar las métricas, indicadores de calidad, así como las penalizaciones asociadas a los posibles incumplimientos.

La empresa deberá contar con un Centro de Atención al Cliente para la atención de incidencias y consultas, asegurándose las siguientes características y/o necesidades:

- El adjudicatario deberá proporcionar, directamente, un servicio de soporte técnico telefónico y por email en el que puedan resolverse dudas e incidencias sobre las funcionalidades y configuración del sistema.
- Soporte mínimo requerido 8x5 (8 horas 5 días a la semana).
- Habrán de realizarse necesariamente fuera del horario habitual de las oficinas centrales todas aquellas tareas que en otro caso pudieran provocar pérdidas de servicio.

La comunicación de las incidencias por parte de los usuarios de CANTUR, S.A. se realizará por vía telefónica y/o por correo electrónico, disponiendo el adjudicatario de un sitio de gestión de las mismas donde los usuarios del servicio puedan realizar un seguimiento de la atención y evolución de las mismas.

El **tiempo máximo de resolución de incidencias**, atendiendo a la tipificación de éstas en función de su prioridad, se define de la siguiente manera:

- **Altas:** 2 horas.
Serán incidencias de prioridad alta aquellas incidencias que corresponden a un corte del servicio o bien que afecta gravemente a sus características.
- **Medias:** 8 horas.
Serán incidencias de prioridad media aquellas incidencias que afectan al servicio en una gran medida, pero no impiden la utilización del mismo.
- **Bajas:** 2 días laborables.
Serán incidencias de prioridad media aquellas incidencias que tienen un escaso impacto en las características del servicio:

Así, el contrato de mantenimiento propuesto deberá adscribirse a la atención de incidencias en un tiempo determinado en función de la criticidad de las mismas, tal y como se ha definido anteriormente.

5. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO

El cálculo del valor estimado del contrato se ha realizado atendiendo a los precios de mercado vigentes para servicios y suministros similares a los del objeto del contrato.

6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de CIENTO DOCE MIL TRECE EUROS IVA NO INCLUIDO (112.013,00 €), IVA excluido, desglosado como se indica a continuación:

| | Total contrato Importe sin IVA | Lote 1 Importe sin IVA | Lote 2 Importe sin IVA |
|--|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Valor máximo total del contrato | 112.013,00 € | 12.533,00 € | 99.480,00 € |

Los lotes que componen el contrato con el valor total estimado máximo asociado a cada uno de ellos, IVA excluido, son:

- **LOTE 1: DOCE MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES EUROS IVA NO INCLUIDO (12.533 €) para los certificados digitales y autoridad de registro.**
- **LOTE 2: NOVENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA EUROS IVA NO INCLUIDO (99.480 €) para la plataforma de firma digital y mantenimiento, desglosado como sigue:**
 - NOVENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS OCHENTA EUROS IVA NO INCLUIDO (94.980€) para el suministro de la plataforma de firma y servicios asociados.
 - CUATRO MIL QUINIENTOS EUROS IVA NO INCLUIDO (4.500 €) para los posibles desarrollos evolutivos, a razón de un máximo de 75 horas a un precio unitario por hora máximo de 60€.

En este importe se consideran incluidas todas las actividades necesarias para completar los trabajos indicados en el pliego, así como los gastos que se deriven de la realización de éstos. Así, estarán incluidos todos los gastos debidos a impuestos, pagas extraordinarias, complementos, pluses, gratificaciones, locomoción, desplazamientos, dietas, parte proporcional de vacaciones, seguridad social, gastos generales de empresa y beneficio industrial y, en general, todos los gastos necesarios para el desarrollo del servicio a proporcionar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 101.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el importe indicado se desglosa en los siguientes conceptos:

- Los costes derivados de las normativas laborales: 34%
- Los gastos generales de estructura: 15%
- El beneficio industrial: 6%.

- Otros costes derivados de la ejecución material de los servicios: 45%

Durante el desarrollo del contrato Cantur, S.A. podrá establecer controles de calidad sobre la actividad realizada y los servicios prestados. La superación de estos controles será requisito indispensable para proceder al abono del importe de los trabajos.

El precio del contrato no podrá ser objeto de revisión. En el caso de que tenga lugar un eventual aumento o disminución en el plazo de ejecución del contrato, este hecho NO implicará un incremento o decremento en el precio total estimado para el contrato de servicio.

7. ABONO DEL CONTRATO

El abono del precio del contrato se realizará exclusivamente de aquellos suministros efectivamente entregados y servicios efectivamente prestados a Cantur, S.A. Las cantidades de suministros que figuran en los lotes son orientativas y se han estimado tomando como referencia el personal actual que interviene en los circuitos de contratación y compras y RRHH. Cantur, S.A. no estará obligada a adquirir la totalidad de los certificados suministrados ni de las suscripciones de la plataforma de firma ni a agotar el presupuesto.

El abono del precio del contrato se realizará conforme a la práctica general de la Sociedad y previa presentación de la factura correspondiente a cada uno de los suministros y servicios efectivamente entregados y con su correspondiente pedido formalizado y con el conforme del responsable del contrato de Cantur, S.A., así como la documentación solicitada en el pliego de acuerdo con la legislación aplicable y conformidad de CANTUR S.A, en función de cada lote.

En el caso del lote 1, al inicio del contrato, Cantur, S.A. comunicará al adjudicatario el número de suscripciones inicial con el que comenzará el contrato. Una vez suministradas el adjudicatario podrá facturar el importe anual de las mismas. Si antes de concluir el año, Cantur, S.A. solicitara la adquisición de nuevas suscripciones, el licitador facturará el importe proporcional de la suscripción desde su adquisición hasta concluir el periodo anual del resto de suscripciones.

En el caso del lote 2, respecto a los servicios del proyecto, el licitador podrá facturar un 10% al inicio del contrato, 45% con el fin de implantación de la plataforma y certificados centralizados y el restante 45% al concluir la formación al personal de Cantur, S.A.

Respecto al soporte y mantenimiento de los certificados y de la plataforma de ambos lotes, los licitadores emitirán una factura mensual detallando los servicios incluidos a partir de la puesta en marcha definitiva de la plataforma de firmas. Sistema de determinación del precio

El cálculo del valor estimado del contrato se ha realizado atendiendo a los precios de mercado vigentes para mantenimiento de software similares a los del objeto del contrato.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Tanto los certificados digitales como la plataforma de firma electrónica deben instalarse y entrar en funcionamiento en producción durante **los dos siguientes meses a la fecha de adjudicación o firma de contrato, como máximo, teniendo el contrato una duración total de 5 años.**

Se establecen los siguientes plazos parciales de ejecución:

- Lote 1: Suministro y formalización de los certificados digitales y autoridad de registro:
 - 2 semanas desde la fecha de formalización del contrato, debiendo tener una duración máxima de 5 años. Como indicado anteriormente, Cantur, S.A. solicitará la emisión inicial del número de certificados que requiera en ese momento para implantar la plataforma de firma y, a lo largo de la vida del contrato, se realizarán entregas parciales a demanda de las necesidades de Cantur, S.A., según lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas.
 - Para el servicio de soporte y mantenimiento de RA: Máximo 5 años, comenzando a partir del día siguiente a la puesta en marcha de la plataforma.
- Lote 2: Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha y mantenimiento posterior de la plataforma de firma electrónica y entrega certificada:
 - Para el suministro e instalación de la plataforma de firma: 1 semana desde la fecha de finalización del suministro de certificados (apartado anterior).
 - Para la configuración y puesta en marcha de la plataforma de firma: 2 semanas desde la fecha de finalización de la instalación (apartado anterior).
 - Para el servicio de formación a usuarios: 3 semanas, comenzando a partir del suministro e instalación de la plataforma para los usuarios administradores y de la puesta en marcha de la plataforma de firma para los usuarios finales.
 - Para el servicio de soporte y mantenimiento: Máximo 5 años, comenzando a partir del día siguiente a la puesta en marcha de la plataforma.

- Para el servicio de desarrollos evolutivos: Durante los 5 años de vigencia del contrato.

En ningún caso podrá iniciarse la ejecución del contrato, sino después de su formalización.

9. PLAN DE PROYECTO DETALLADO

En su propuesta, el licitador deberá presentar un **Plan de proyecto detallado (PPD)** que constará de:

- Planificación del proyecto: Cronograma detallado de hitos en un diagrama Gantt con todas las fases de ejecución definidas especificando fecha inicio y fecha fin y tiempo estimado de cada fase.
- Plan de formaciones con los contenidos de estas.
- Productos a entregar.
- Documentación a entregar.

10. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

El licitador deberá presentar su oferta desarrollando, como mínimo, los siguientes capítulos en cada uno de los lotes a los que opte:

1. Resumen ejecutivo de la propuesta.
2. Descripción detallada de cada una de las áreas descritas en el capítulo de alcance del presente PPTP:
3. Plan de Proyecto detallado (PPD)
4. Servicio Soporte y Mantenimiento (ANS):
 - a. Cuadro ANS.
 - b. Descripción y características del servicio de soporte y mantenimiento.

11. DEFINICIONES Y COMPETENCIAS

- **Director del Contrato:** CANTUR, S.A., designará a la responsable del departamento de TI como director del Contrato, que tendrá como misión dirigir el desarrollo y el cumplimiento del mismo, así como recibir los trabajos contratados.
- **Adjudicatario:** Persona física o jurídica adjudataria del presente contrato.
- **Delegado del Adjudicatario:** Aquel representante que el Adjudicatario designe para ejercer las funciones de interlocutor del mismo con Cantur, S.A., asumiendo la responsabilidad y representatividad del Adjudicatario durante el desarrollo del contrato.

12. INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario, sus compañías filiales o participadas, sus respectivos directivos y empleados, así como las personas que el adjudicatario designe para la realización de las funciones y prestación de los Servicios (en adelante, el "Personal Asignado"), tratarán de modo confidencial cualquier información, independientemente de su naturaleza y del formato en el que ésta se contenga, que le sea proporcionada por Cantur, S.A., o tenga conocimiento de la misma con ocasión de la prestación de los Servicios objeto de la presente oferta.

Dicha información confidencial no podrá ser revelada a terceros, ni publicada, ni usada por el adjudicatario salvo con la finalidad de ejecutar las actuaciones objeto de este contrato sin el consentimiento expreso y por escrito de Cantur, S.A.

No se considerará Información Confidencial la información que sea del dominio público.

13. CONCLUSIÓN

Estimando que el presente Documento cumple con los supuestos que determina la legislación vigente, se da traslado de este a la Dirección General de la Sociedad, para su aprobación y efectos consecuentes, si procede.

Santander, a 03/05/2022

Redactora:



Fdo.: Cristina De Julián Álvarez

Responsable Dpto. TI de Cantur, S.A.