

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Nº EXPEDIENTE: PAS 7-2025

***“CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE UN SISTEMA
DE FIRMA DIGITAL PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO”***

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE UN SISTEMA DE FIRMA DIGITAL PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO (PAS 7-2025)

Este Pliego de Prescripciones Técnicas habrá de regir la ejecución de la prestación del servicio cuyo objeto a continuación se indica, de conformidad con los requisitos que para cada contrato establece la LCSP. El plazo de ejecución será de **24 meses** y el presupuesto de licitación es **59.108,50 €**, siendo la base imponible **48.850,00 €** y el I.V.A (21 %) **10.258,50 €**.

1. OBJETO

El objeto del contrato al que se refiere el presente Pliego es la prestación de los siguientes servicios:

- Portal de contrataciones de trabajadores para la gestión desde las distintas direcciones del Hospital U. Severo Ochoa. Este sistema será administrado de forma centralizada en un Servicio Cloud que incluya la personalización, uso, mantenimiento y soporte de la plataforma.
- Sistema de Formularios y Firma Digital que incluya la implantación, uso, soporte y custodia de documentos que se firmarán digitalmente acorde a la normativa vigente.
- El contratista proporcionará un servicio de mantenimiento al Hospital. Junto al resto de la oferta técnica el licitador deberá presentar documentación que acredite su inclusión como servicio electrónico de confianza.
- Administración y soporte del servicio.

2. ALCANCE.

El alcance del contrato tiene un componente fijo anual que determina un precio fijo del servicio y un componente variable que determina un precio máximo estimado en función de las horas necesarias que puedan ser requeridas por el hospital.

Componente fijo del servicio

Precio máximo de licitación..... 19.700 €/año, más IVA.

El alcance de este servicio será:

Servicio	Cantidades/año
Firma electrónica	30.000 firmas / año.
SMS España/Portugal	30.000 sms/año
Capacidad almacenaje anual	100 GB
Licencias de acceso	100 uds
Servicio de mantenimiento	
Bolsa de horas para aplicar desarrollos / Mejoras de la solución informática (bolsa 100 horas)	

Componente variable del servicio

Precio máximo de licitación..... 4.725 €/año, más IVA.

Este componente variable vendrá determinado como bolsa de horas máximas estimadas que, excediendo de la bolsa incluida en el componente fijo indicado anteriormente, pueden ser solicitadas por el hospital para la gestión y administración de nuevas necesidades no incluidas anteriormente. Su facturación dependerá de las horas realizadas.

Cantidad máxima de horas anuales	Precio máximo hora sin IVA	Importe total anual sin IVA
105 horas	45 €	4.725 €

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios descritos en el objeto del contrato, y que, mediante la gestión de todos los procesos por medios electrónicos, irán encaminados a garantizar en todo momento y a lo largo del tiempo, la validez legal de dichos procesos de firma, permitiendo al Hospital Universitario Severo Ochoa (HUSO) una gestión flexible y dinámica a la vez que permita minimizar la necesidad del soporte papel y la presencia física de los firmantes, imprescindible para la firma manuscrita. Las características técnicas básicas del servicio son las siguientes:

- Todo aplicativo e interlocución con agentes de soporte, comerciales, llamadas, correos o cualquier otra comunicación deberá ser siempre en Castellano.
- Se debe proveer un servicio de atención telefónica y por correo electrónico durante la jornada laboral ordinaria del servicio de RRHH del Hospital (lunes a viernes de 8 a 15h) para la gestión de incidencias del servicio, así como para las peticiones que se realicen contempladas en el presente pliego.

3.1.- PORTAL WEB DE CONTRATACIONES:

Dentro de la oferta técnica presentada se deberá incluir un diseño de arquitectura de la solución informática ofertada. La no presentación de esto supondrá la exclusión de la oferta presentada-

Toda la infraestructura estará albergada en un sistema con alta disponibilidad y redundancia que cumpla con la LOPD europea.

Dispondrá de una consola web de administración de los usuarios y los perfiles y roles de los mismos.

Desde el acceso web, cada usuario podrá ver el estado de su solicitud y si tiene que realizar alguna acción para avanzarla.

Dicho portal estará integrado con soluciones de formularios inteligentes donde se podrán aportar datos o adjuntar documentación, así como con soluciones de firma digital, de forma tal que un documento firmado se podrá notificar y devolver al flujo de contratación.

Dispondrá de una estructura de solicitud y gestión de contrataciones, separada para cada Dirección de (HUSO).

Cada Unidad/Dirección, solo tendrá acceso al estado del proceso de contratación iniciado por ellos.

Toda la información tendrá que poder ser accesible desde la propia plataforma según el perfil asignado.

Si la información o documentación es descargada del sistema, quedará registrada y señalizada.

Distintos usuarios, con un mismo perfil, podrán acceder al estado de una contratación. Esto será definible desde un perfil administrador del sistema.

Se incluirá la generación de informes personalizados para poder calcular los tiempos entre cada uno de los estados del proceso.

Se contemplarán procesos de contrataciones sin incorporación, pudiéndose reiniciar el proceso en un estado dado el proceso.

El sistema ha de disponer de APIs de integración para comunicarse con Meta4 y/o PeopleNet.

3.2.- SISTEMA DE FORMULARIOS Y FIRMA DIGITAL

- El 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, establece que existen dos tipos de prestador de servicios de confianza, cualificados y no cualificados. El proveedor del servicio de Firma Digital deber estar incluido en el listado Prestadores de Servicios Cualificados de Confianza. Se debiera aportar documentación acreditativa de esto mismo en la oferta técnica presentada.
- Almacenamiento y gestión centralizada, permitiendo la integración con el LDAP (Directorio Activo Microsoft) existente en el Hospital Universitario Severo Ochoa.
- Acceso a la plataforma y al servicio de firma desde ordenadores con S.O. Windows y dispositivos móviles Android e iOS, proporcionando políticas de restricción de uso y trazabilidad completa de las operaciones realizadas.
- Definición y asignación de roles y perfiles de usuario, definiendo a que módulos, funcionalidades y flujos de firma se podrá acceder.

- Soporte de los siguientes tipos de firma digital:
 - o Firma Digital biométrica, con posibilidad de omitir o incluir un doble factor de autenticación para robustecer la identificación del firmante.
 - o Firma Digital OTP (One Time Password), con doble factor de autenticación y la posibilidad de incluir una autenticación robusta del firmante mediante un mecanismo de validación del Documento de Identidad (NIF/NIE) y reconocimiento facial.
 - o Firma digital con Certificados electrónicos instalados localmente en ordenadores con S.O Windows 10 o superior.
 - o Firma digital con Certificados electrónicos instalados en servidores de certificados, que tengan un cliente compatible con ordenadores con S.O Windows 10 o superior.
- El documento firmado ha de ser autocontenido, es decir, todas las evidencias legales deben estar incluidas y cifradas en el propio documento resultante tras la firma.
- Las firmas biométricas y OTP incluirán obligatoriamente el sellado digital con un certificado emitido por una autoridad cualificada y un sello de tiempo emitido por una Autoridad Certificada de Sellos de tiempo.
- Los documentos deben poder ser multifirmante y mutifirma, es decir, que pueda combinarse distintos tipos de firma sobre un mismo documento firmado.
- La plataforma de firma ha de soportar el envío de Comunicaciones Electrónicas certificadas tipo SMS Certificado, Email Certificado y/o Entregas Digitales Certificadas.
- La plataforma de firma ha de soportar tanto el envío de paquetes de documentos a firma, como la posibilidad de envíos masivos de documentos a distintos firmantes.
- Se debe proveer con la plataforma, el poder sacar reportes de volumetrías, tales como firmas realizadas, número de usuarios activos, número de certificados en vigor, próximos a expirar, expirados.
- La plataforma debe contener la posibilidad, tanto con la aplicación de escritorio, como por la integración API, poder definir aspectos visibles de la firma, como:
 - o Posición.
 - o Tamaño.
 - o Orientación.
 - o Imagen de rúbrica en el caso de firma biométrica
 - o Datos a mostrar en la firma.
- Para la Firma biométrica:
 - Se tendrán presentes las obligaciones expresamente recogidas en la siguiente normativa:
 - 1) Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (en adelante LFE)
 - 2) 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 en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

- 3) Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (en adelante, LECi)
 - 4) Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD).
 - 5) Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante RLOPD).
 - 6) Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante LSSI)
 - 7) ISO/IEC 19.795 Information Technology - Biometric performance testing and reporting
- Como parte de la oferta técnica se ha de presentar un Informe Jurídico sobre la Valoración Jurídica del sistema de Firma Biométrica Digitalizada y OTP.
 - Deberá disponer de aplicación nativa integrable, que permita la captura y almacenamiento de los rasgos biométricos (presión, velocidad, inclinación, geolocalización, etc.) de la firma manuscrita en dispositivos de pantalla táctil tanto Windows 10-11, Android o iOS.
 - La solución en cuanto a la firma biométrica, debe funcionar de tal manera que no se tengan que descargar evidencias de la misma, sino que vaya todo incrustado en el documento firmado.
 - El sistema deberá aceptar cualquier tableta de mercado capaz de registrar los parámetros biométricos mínimos para que la firma sea válida y reconocible jurídicamente. No serán válidos sistemas de firma biométrica que se limiten a tabletas de fabricación propias del licitador.

-Para la Firma OTP:

- Se tendrán presentes las obligaciones expresamente recogidas en la siguiente normativa:
 - 1.- 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 en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (eIDAS)
 - 2.- Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1502, de la Comisión, de 8 de septiembre de 2015, sobre la fijación de especificaciones y procedimientos técnicos mínimos para los niveles de seguridad de medios de identificación electrónica con arreglo a lo dispuesto en el artículo 8, apartado 3, del Reglamento eIDAS.
 - 3.- 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).
 - 4.- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

5.- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica (en aquellos aspectos que complemente al EIDAS)

6.- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

7.- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI)

- En el proceso de firma OTP se podrá complementar la identificación robusta del firmante mediante el cotejo con DNI/NIE y reconocimiento facial.
- Proveer una plataforma web para la definición y ejecución de flujos de firma electrónica de documentos en base a usuarios, cargos y departamentos internos o externos de la organización.
- Permitir integración mediante servicios web (REST y SOAP) en aplicaciones de negocio que se ejecuten en servidor, puestos de escritorio y dispositivos móviles corporativos.
- En general cualquier flujo o proceso de firma electrónica mediante los mecanismos anteriormente descritos deberá tener validez jurídica.
- La solución deberá cumplir con las regulaciones establecidas en el Reglamento (UE) 910/2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza (reglamento "eIDAS"), así como cumplir con la legislación vigente.
- Se contará con un entorno de preproducción donde se probará cualquier funcionalidad antes de su paso a producción.
- Incluir mantenimiento y soporte durante todo el periodo de contratación.
 - Actualización a nuevas versiones del software, sin coste adicional, así como cualquier otro mantenimiento correctivo, perfectivo u otras mejoras que pudieran desarrollarse para la solución.
 - Adaptación a los cambios del software básico que soportan el software ofertado, tales como sistema operativo, servidor de transacciones, gestor de base de datos, etc.
 - Asistencia a los administradores del sistema, mínimo: en días laborables y ocho horas al día en horario de lunes a viernes de 07:30 a 15:30 horas. Se valorará positivamente cualquier periodo de soporte superior al anteriormente indicado.
- El sistema de firma debe incluir LTV (Long Term Validation) incluido en el método de firma por defecto que se utilice.
- La oferta deberá incluir servicios de instalación, integración, configuración, puesta en marcha y ajuste del software en los servidores corporativos, y que, en todo caso, debe estar en funcionamiento en el plazo de un 1 mes desde la firma del contrato.
- El sistema debe funcionar asegurando que lo que se ve, es lo que se firma, especialmente, en el caso de firma biométrica.
- La plataforma debe asegurar que los datos se almacenen de forma segura y dentro de la Unión Europea, para dar cumplimiento a la RGPD, garantizando que la legislación aplicable a la ubicación no vulnera la propia RGPD y sus directivas actuales.

4.- TIEMPOS DE RESPUESTA Y DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

La siguiente tabla de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) y los conceptos que contiene, serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario en los tiempos indicados. Durante el contrato, una vez puesto en producción el sistema, la siguiente tabla indica las penalizaciones a aplicar sobre el importe trimestral completo, en caso de incumplimiento del Objetivo de incidencias Resueltas dentro de los tiempos SLA del servicio:

Descripción	Objetivo	Penalización
Tiempo de resolución incidencia crítica < 4h	95%	10% (*)
Tiempo de resolución incidencia importante < 12h	95%	10% (*)
Tiempo de resolución incidencia normal < 36h	95%	5%
Disponibilidad media servicio portafirmas 24x7	99%	5%

Incidencia Nivel 1 - Crítico: Sin servicio por caída en el backend, por afectación en las funciones básicas de firma, timestamping o firmado digital

Incidencia Nivel 2 - Importante: Servicio degradado que afecta a alguna de las funciones del backend:

- Descarga de documentos firmado
- Petición de estado

Incidencia Nivel 3 – Normal: Aquella que no afecta a funciones de procesos relevantes o genera pérdida de servicio a muy pocos usuarios, no impidiendo de forma importante el proceso o existiendo una solución temporal alternativa.

5.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El adjudicatario, para el cumplimiento del contrato, adoptarán las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado, debiendo responder de cualquier incidente medioambiental por ellos causados, liberando al Hospital de cualquier responsabilidad sobre el mismo. En especial se deberán adoptar todas aquellas medidas exigidas legalmente, relativas a evitar vertidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y al abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los clasificados como peligrosos.

Así mismo el adjudicatario se compromete al cumplimiento de todas las obligaciones laborales vigentes, relativas a la contratación y empleo de su personal y la relativa a Seguridad Social y Seguridad e Higiene (Ley de Protección de Riesgos Laborales).

6. FORMACIÓN.

El contratista deberá proporcionar al Hospital los manuales y las jornadas de formación necesarias para los profesionales del área de Recursos Humanos, así como para aquellos que la Dirección del Hospital determine, garantizando en todo momento la coordinación entre ambas partes.

Leganés, 21 de marzo de 2025

EL DIRECTOR GERENTE
HOSPITAL U. SEVERO OCHOA

Firmado digitalmente por: GONZALEZ ANTON JOSE GILBERTO

CONFORME
EL ADJUDICATARIO: