



Consorti  
**Administració Oberta  
de Catalunya**

---

# **CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS**

---



LOCALRET

## Control documental

<b>Estat formal</b>	<b>Elaborat per:</b>  Consorci AOC	<b>Aprovat per:</b>  Comissió Executiva del Consorci AOC el dia 03/05/2012
<b>Data de creació</b>	03/05/2012	
<b>Control de versions</b>	<b>Data:</b>	23/06/2015
	<b>Descripció:</b>	- S'incorpora un nou punt 5.7 - S'incorpora un nou punt 5.8
	<b>Data:</b>	23/06/2015
	<b>Descripció:</b>	S'afegeix apartat 5.7 Gestió dels canvis substancials de les condicions de prestació dels serveis S'afegeix apartat 5.8 Adaptació dels serveis als canvis de la normativa vigent
<b>Nivell accés informació</b>	pública	
<b>Títol</b>	Condicions generals de prestació dels serveis	
<b>Fitxer</b>	Condicions_generals_aoc.pdf	
<b>Control de còpies</b>	Només les còpies disponibles a la Seu electrònica del Consorci AOC garanteixen l'actualització dels documents. Tota còpia impresa o desada en ubicacions diferents es consideraran còpies no controlades.	
<b>Drets d'autor</b>	 <p>Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement-No comercial-Sense obres derivades 3.0 Espanya de Creative Commons. Per veure'n una còpia, visiteu <a href="http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca">http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca</a> o envieu una carta a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.</p>	

# Índex

<b>CONTROL DOCUMENTAL</b> .....	<b>2</b>
<b>ÍNDEX</b> .....	<b>3</b>
<b>SOBRE AQUESTES CONDICIONS GENERALS</b> .....	<b>5</b>
<b>1 ÀMBIT SUBJECTIU DE PRESTACIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>5</b>
<b>2 OBJECTE</b> .....	<b>5</b>
<b>3 ACORD GENERAL DE NIVELL DE SERVEI</b> .....	<b>5</b>
3.1 SUPORT .....	6
3.1.1 <i>Horari de Suport</i> .....	6
3.1.1.1 Horari del centre d'atenció a l'usuari (CAU) .....	6
3.1.1.2 Horari garantit (amb suport tècnic especialitzat) .....	6
3.1.1.3 Horari supervisat (amb suport tècnic de monitoratge) .....	6
3.1.2 <i>Procediment</i> .....	6
3.1.2.1 Documentació .....	6
3.1.2.2 Canals .....	6
3.1.2.3 Recepció i seguiment de les incidències .....	7
3.1.2.4 Tipus d'incidències .....	7
3.1.2.5 Temps de resposta i resolució de les incidències .....	7
3.2 DISPONIBILITAT I RENDIMENT .....	8
3.2.1 <i>Nivell de disponibilitat</i> .....	8
3.2.2 <i>Temps mig de resposta i concurrència</i> .....	8
3.3 ALTA DELS SERVEIS .....	8
3.4 ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI .....	9
3.4.1.1 Informes de seguiment de compliment de l'ANS .....	9
3.4.1.2 Assegurament del compliment de l'ANS .....	9
3.4.1.3 Gestió dels canvis de les condicions de prestació del servei .....	9
<b>4 CONDICIONS DE SEGURETAT</b> .....	<b>9</b>
4.1 SEGURETAT FÍSICA .....	9
4.1.1 <i>Localització i construcció de les instal·lacions</i> .....	10
4.1.2 <i>Accés físic</i> .....	10
4.1.3 <i>Exposició a l'aigua</i> .....	10
4.1.4 <i>Advertiment i protecció d'incendis</i> .....	10
4.1.5 <i>Emmagatzematge en suports físics extraïbles</i> .....	10
4.1.6 <i>Tractament de residus</i> .....	11
4.1.7 <i>Còpia de suport fora de les instal·lacions</i> .....	11
4.2 CONTROLS DE PROCEDIMENTS .....	11
4.2.1 <i>Administració</i> .....	11
4.2.2 <i>Nombre de persones per tasca</i> .....	11
4.2.3 <i>Identificació i autenticació per a cada funció</i> .....	11
4.2.4 <i>Rols que requereixen separació de tasques</i> .....	11
4.3 CONTROLS DE PERSONAL .....	12
4.3.1 <i>Requisits d'història, qualificacions, experiència i autorització</i> .....	12
4.3.2 <i>Requisits de formació</i> .....	12
4.3.3 <i>Sancions per a accions no autoritzades</i> .....	13
4.3.4 <i>Requisits de contractació de professionals</i> .....	13
4.3.5 <i>Subministrament de documentació al personal</i> .....	13

4.4	PROCEDIMENTS D'AUDITORIA DE SEURETAT.....	13
4.4.1	<i>Tipus d'esdeveniments registrats.....</i>	13
4.4.2	<i>Freqüència de tractament de registres d'auditoria de seuretat .....</i>	14
4.4.3	<i>Període de conservació de registres d'auditoria de seuretat .....</i>	14
4.4.4	<i>Protecció dels registres d'auditoria de seuretat.....</i>	14
4.4.5	<i>Localització dels registres d'auditoria de seuretat.....</i>	14
4.4.6	<i>Anàlisi de vulnerabilitats o de riscos .....</i>	14
4.5	RECUPERACIÓ EN CAS DE DESASTRE .....	14
4.5.1	<i>Còpia de seuretat.....</i>	14
<b>5</b>	<b>CONDICIONS GENERALS.....</b>	<b>15</b>
5.1	REGISTRE ELECTRÒNIC.....	15
5.2	PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL .....	16
5.3	RESPONSABILITAT CIVIL .....	17
5.4	PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL .....	17
5.5	DADES OBERTES.....	18
5.6	CANVIS EN LES CONDICIONS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS .....	18
5.7	GESTIÓ DELS CANVIS SUBSTANCIALS DE LES CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	18
5.8	ADAPTACIÓ DELS SERVEIS ALS CANVIS DE LA NORMATIVA VIGENT .....	19
5.9	FORMALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	19
5.10	FINANÇAMENT DEL SERVEI .....	19
5.11	DURADA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	20
5.12	BAIXA .....	20
5.13	PUBLICITAT .....	20

## Sobre aquestes condicions generals

Aquestes Condicions generals representen la voluntat del Consorci AOC d'oferir uns serveis de qualitat basats en l'aplicació compromesa i intensiva del principi de millora contínua.

També, tot fent un pas més, el Consorci AOC es compromet definint el que fa, com ho fa i què farà en cas de no poder complir. És, en definitiva, un contracte amb els usuaris.

Per tant, constitueix en si mateixa una declaració pública de la voluntat de fer les coses ben fetes i amb la màxima transparència i, també, un complement de la informació que, per a cada servei, es disposa a l'apartat Serveis del web a <http://www.aoc.cat>.

## 1 Àmbit subjectiu de prestació del servei

El Consorci Administració Oberta de Catalunya, en endavant Consorci AOC, d'acord amb els seus estatuts i el que preveu l'article 7 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, és l'instrument a través del qual les administracions catalanes col·laboren i cooperen de manera ordinària i voluntària en l'impuls i el desenvolupament de l'ús dels mitjans electrònics, la coordinació d'estratègies i actuacions i, la definició i execució d'estratègies en els àmbits de la creació i prestació de serveis comuns d'administració electrònica per a les entitats que integren el sector públic de Catalunya, i la reutilització de les aplicacions i els serveis que es desenvolupin, entre d'altres.

En el marc d'aquestes competències el Consorci AOC crea i presta serveis comuns d'administració electrònica per a les entitats que integren el sector públic de Catalunya.

## 2 Objecte

L'objecte d'aquest document és establir les condicions generals de prestació de serveis per part del Consorci AOC en aquells aspectes que els hi són comuns.

Per a cada servei s'aprovaran, si s'escau, condicions específiques de prestació en les que es concretin aquells aspectes que difereixen de l'establert, amb caràcter general, en aquest document.

## 3 Acord general de nivell de servei

L'acord de nivell de servei aplicable a tots els serveis del Consorci AOC és l'establert a continuació:

## 3.1 Suport

### 3.1.1 Horari de Suport

Els serveis del Consorci AOC proporcionen els mecanismes de suport a l'usuari i escalat d'incidències adients en funció de la criticitat del sistema i l'horari en el que es produeixi la incidència.

#### 3.1.1.1 Horari del centre d'atenció a l'usuari (CAU)

El Consorci AOC disposa d'un servei de suport telefònic a través del Centre d'atenció a l'usuari (CAU). L'horari de suport del Consorci AOC per atendre i gestionar telefònicament les incidències és el següent:

- Tot l'any: de dilluns a divendres 8h a 19h
- Excepcions: dies festius de l'Estat, de Catalunya i del municipi de Barcelona.

Dins aquest horari, es pot contactar amb el servei de suport per reportar incidències en el servei. Aquestes incidències seran canalitzades al segon nivell quan sigui necessari o se solucionaran al moment.

#### 3.1.1.2 Horari garantit (amb suport tècnic especialitzat)

Període de temps en que es disposa de suport tècnic especialitzat en la resolució d'incidències tècniques dels serveis del Consorci AOC.

- Tot l'any: de dilluns a divendres 8h a 19h
- Excepcions: dies festius de l'Estat, de Catalunya i del municipi de Barcelona.

#### 3.1.1.3 Horari supervisat (amb suport tècnic de monitoratge):

Les plataformes que donen suport als serveis del Consorci AOC compten amb un servei de monitoratge i gestió de sistemes en horari 24x7.

En cas de detectar alguna incidència en el servei, el grup d'operadors 24x7 disposen dels procediments adients per a restablir el servei ràpidament o bé escalar la incidència al responsable corresponent del Consorci AOC.

### 3.1.2 Procediment

#### 3.1.2.1 Documentació

La documentació del servei es publicarà a al web [www.aoc.cat](http://www.aoc.cat), en l'apartat del servei corresponent, o és sol·licitarà per correu electrònic a l'adreça [suport@aoc.cat](mailto:suport@aoc.cat)

#### 3.1.2.2 Canals

Els canals de relació i de comunicació d'incidències entre l'Entitat i el Consorci AOC són els següents:

- Telefònic: CAU 902 901 080
- Correu electrònic: [suport@aoc.cat](mailto:suport@aoc.cat)

La canalització de les incidències es realitzarà en tots els casos mitjançant aquest servei.

### 3.1.2.3 Recepció i seguiment de les incidències

- **Classificació de les incidències:** Les incidències poden ser del tipus:

- Incidència general en la disponibilitat del servei.
- Incidència amb un usuari o una sol·licitud concreta.

En ambdós casos s'obrirà la incidència via un dels canals de suport. Si és via telefònica es donarà directament el número d'incidència per al posterior seguiment. Si és via correu electrònic, s'enviarà un missatge amb el número d'incidència assignat en el moment que aquesta s'enregistri dins el sistema.

- **Mecanismes de seguiment i consulta d'estat:** els usuaris podran consultar el seguiment les incidències via telefònica, per correu electrònic o bé mitjançant altres eines de seguiment d'incidències.

### 3.1.2.4 Tipus d'incidències

Les incidències es classifiquen en les següents tipologies:

Nivell	Descripció
Bloquejant	Una incidència es catalogarà amb criticitat bloquejant si impedeix la utilització total del servei a tots els usuaris d'aquest.
Alta	Una incidència es catalogarà amb criticitat alta si impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris, i l'afectació pel negoci és elevada.
Mitja	Una incidència es catalogarà amb criticitat mitja si impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis a tots o alguns usuaris externs a la plataforma i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
Baixa	Una incidència es catalogarà amb criticitat baixa si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis a cap dels usuaris.

### 3.1.2.5 Temps de resposta i resolució de les incidències

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència i es comptabilitzen dins l'horari de suport garantit:

- **Temps de resposta.**

Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de que la incidència es comunicada, i l'usuari rep el tiquet de la seva incidència. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport de recepció d'incidències.

- **Temps de resolució.**

Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de que l'usuari rep el tiquet de la incidència fins el moment en que la incidència està solucionada. En el càlcul del temps de resolució d'una incidència no es té en compte els possibles increments de temps provocats per la intervenció inevitable de tercers en el procés de resolució (per exemple, suport d'Oracle, intervenció d'altres organismes, etc.).

El temps màxim permès per la resposta i resolució d'una incidència dependrà del nivell de criticitat de la incidència. En la següent taula es mostren els temps màxims permesos per la resolució d'una incidència en funció del nivell de criticitat:

Criticitat Incidència	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	Horari	% de resolució dins del temps compromès
0 Bloquejant	1	8	24x7	90 %
1 Alta	2	16	horari garantit	90 %
2 Mitja	4	48	horari garantit	90 %
3 Baixa	8	64	horari garantit	90 %

## 3.2 Disponibilitat i rendiment

### 3.2.1 Nivell de disponibilitat

- Disponibilitat continuada del servei **24x7**
- Nivell de disponibilitat: **superior al 98%**
- Excepcions al nivell de disponibilitat: actuacions d'operacions planificades i incidències de tercers que pugin afectar al servei.

### 3.2.2 Temps mig de resposta i concurrència

- Temps mig de resposta: màxim de **15 segons en el 90% dels casos**
- Temps de resposta a partir del qual es considera **fora de servei: 60 segons**

## 3.3 Alta dels serveis

Tota la informació per poder sol·licitar l'alta en els serveis del Consorci AOC està disponible al web [www.aoc.cat](http://www.aoc.cat).

Les sol·licituds d'alta en els serveis del Consorci AOC es tramitaran en un 90% en un temps màxim de 15 dies laborables, una vegada validada la documentació enviada.



## 3.4 Assegurament de la qualitat del servei

### 3.4.1.1 Informes de seguiment de compliment de l'ANS

El Consorci AOC elabora informes interns periòdicament de seguiment del compliment dels indicadors de l'ANS de cada servei. Prèvia petició, un extracte d'aquests informes es podrà posar a disposició dels ens usuaris del servei que ho sol·licitin.

### 3.4.1.2 Assegurament del compliment de l'ANS

Els serveis del Consorci AOC estan dimensionats per a donar el nivell de servei descrit en aquest document. Periòdicament es fa un seguiment de l'ANS i, en funció del nivell d'activitat actual i de la càrrega prevista, s'emprenen actuacions de redimensionament dels recursos tecnològics i organitzatius per assegurar el seu compliment.

### 3.4.1.3 Gestió dels canvis de les condicions de prestació del servei

Els canvis en les condicions de la prestació del servei que suposin un impacte significatiu en el servei es comunicaran a les administracions usuàries amb antelació suficient, de com a mínim 15 dies.

Els canvis menors no es comunicaran.

## 4 Condicions de seguretat

Les condicions de seguretat aplicables a tots els serveis del Consorci AOC són les definides a continuació:

### 4.1 Seguretat física

La protecció física s'aconseguirà mitjançant la creació de perímetres de seguretat clarament definits al voltant dels elements d'arquitectura física de la plataforma i, especialment, del repositori digital.

El Consorci AOC disposa de controls de seguretat física i ambiental per protegir les instal·lacions on es troben els sistemes i els equipaments emprats per a les operacions, establint-ne:

- Controls d'accés físic
- Protecció davant desastres naturals
- Mesures de protecció davant incendis
- Protecció davant la fallida dels sistemes de suport i alimentació (energia elèctrica, telecomunicacions, refrigeració, etc.)
- Protecció antirobatoris
- Control d'accés físic (agents de seguretat o similar, alarmes, vídeo i vigilància, accessos via paraula de pas a les estances)
- Plans de recuperació de desastres
- Controls de sortida no autoritzada d'equipaments, informacions, suports i aplicacions relatius a components emprats per iArxiu

#### **4.1.1 Localització i construcció de les instal·lacions**

La localització de les instal·lacions permeten la presència de forces de seguretat en un termini de temps raonablement immediat des de que una incidència els sigui notificada (en el cas de no comptar amb presència física permanent de personal de seguretat).

La qualitat i solidesa dels materials de construcció de les instal·lacions garanteix uns adequats nivells de protecció davant intrusions per la força bruta.

#### **4.1.2 Accés físic**

El Consorci AOC estableix nivells de seguretat amb restricció d'accés als diferents perímetres i barreres físiques definides.

Els equips informàtics de les plataformes estan convenientment protegits davant de les fluctuacions o talls del subministrament elèctric, que poguessin danyar-los o interrompre el servei.

Les instal·lacions compten amb un sistema d'estabilització del corrent, així com d'un sistema de generació propi amb autonomia suficient per mantenir el subministrament durant el temps que requereixi el tancament ordenat i complet de tots els sistemes informàtics.

Els equips informàtics estan ubicats en entorns on es garanteix una climatització (temperatura i humitat) adequada a les seves condicions òptimes de treball.

#### **4.1.3 Exposició a l'aigua**

Les instal·lacions disposen de sistemes de detecció d'inundacions adequats per protegir els equips i actius davant de tal eventualitat, en funció de la seva ubicació.

#### **4.1.4 Advertiment i protecció d'incendis**

Totes les instal·lacions i actius de les plataformes compten amb sistemes automàtics de detecció i extinció d'incendis.

En concret, els dispositius d'emmagatzemament de dades, compten amb un sistema específic i addicional a la resta de la instal·lació, per a la protecció davant el foc.

#### **4.1.5 Emmagatzematge en suports físics extraïbles**

L'emmagatzematge d'informació en suports físics extraïbles (back-up) es realitza de manera que es garanteixi tant la seva integritat com la seva confidencialitat, d'acord amb la classificació de la informació que s'hagi establert.

Les còpies de seguretat es desen en dependències externes a l'espai on resideix la plataforma.

L'accés a aquests suports, fins i tot per a la seva eliminació, està restringit a persones específicament autoritzades.

#### **4.1.6 Tractament de residus**

L'eliminació de suports, tant paper com magnètics, es realitza mitjançant mecanismes que garanteixin la impossibilitat de recuperació de la informació.

En el cas de suports magnètics, es procedirà al formatatge, esborrat permanent, o destrucció física del suport.

#### **4.1.7 Còpia de suport fora de les instal·lacions**

Periòdicament, el Consorci AOC emmagatzemarà els suports que continguin back-up actualitzats en dependències físicament separades d'aquelles en les quals es troben els equips de les plataformes.

### **4.2 Controls de procediments**

El Consorci AOC garanteix que els seus sistemes s'operen de forma segura, i per tant ha establert i implantat els procediments corresponents.

#### **4.2.1 Administració**

Les persones que hagin d'ocupar aquests llocs hauran de ser formalment nomenats pel responsable del servei del Consorci AOC o pels responsables de l'ens client, i es procedirà a la seva acreditació i autorització a la plataforma d'acord amb el que es disposa a l'apartat anterior.

Les funcions i obligacions dels usuaris adscrits a l'administració de la plataforma hauran de definir-se i documentar-se.

#### **4.2.2 Nombre de persones per tasca**

Les funcions d'administració identificades en la política de seguretat del Consorci AOC o de l'ens, i les seves responsabilitats associades, seran documentades en les descripcions de llocs de treball.

#### **4.2.3 Identificació i autenticació per a cada funció**

Les funcions d'administració identificades en la política de seguretat del Consorci AOC o de l'ens, i les seves responsabilitats associades, seran documentades en les descripcions de llocs de treball.

#### **4.2.4 Rols que requereixen separació de tasques**

El Consorci AOC o l'ens hauran d'identificar, les funcions o els rols fiables.

Les esmentades descripcions hauran de realitzar-se tenint en compte que ha d'existir una separació de funcions sensibles, així com una concessió de mínims privilegis, quan sigui possible. Per determinar la sensibilitat de la funció, es tindran en compte els següents elements:

- Deures associats a la funció
- Nivell d'accés
- Monitoratge de la funció
- Formació i conscienciació
- Habilitats requerides

## 4.3 Controls de personal

### 4.3.1 Requisits d'història, qualificacions, experiència i autorització

El Consorci AOC haurà de seleccionar personal qualificat i amb l'experiència necessària per a la prestació dels serveis oferts, en l'àmbit de la signatura electrònica i els procediments de seguretat i de gestió adequats.

Aquest requisit s'aplicarà al personal adscrit a l'administració de les plataformes, especialment en relació amb els procediments de personal de seguretat.

La qualificació i l'experiència es podran suplir mitjançant una formació i entrenament apropiats.

El Consorci AOC no podrà assignar una persona que no sigui idònia per al lloc, especialment per haver estat condemnada per delictes o falta que afecti la seva idoneïtat per al lloc. Per aquest motiu, el Consorci AOC haurà de realitzar una investigació, d'acord amb l'establert a la secció corresponent, relativa als següents aspectes:

- Antecedents penals
- Estudis, incloent-hi titulació al·legada
- Treballs anteriors, fins a cinc anys, incloent-hi referències professionals i comprovació de que realment es va fer el treball al·legat
- Morositat

### 4.3.2 Requisits de formació

El Consorci AOC o l'ens hauran de formar el personal fins que assoleixi la qualificació necessària.

La formació haurà d'incloure els següents continguts:

- Principis i mecanismes de seguretat de les plataformes
- Entorn d'usuaris
- Versions de maquinari i aplicacions en ús
- Tasques que ha de realitzar la persona en qüestió
- Gestió i tramitació d'incidències i compromisos de seguretat
- Procediments de continuïtat de negoci i emergència
- Procediment de gestió i de seguretat en relació amb el tractament de les dades de caràcter personal
- Procediment de gestió de la seguretat de la informació

### **4.3.3 Sancions per a accions no autoritzades**

El Consorci AOC i/o els ens clients hauran de disposar d'un sistema sancionador, per depurar les responsabilitats derivades d'accions no autoritzades.

### **4.3.4 Requisits de contractació de professionals**

El Consorci AOC i/o els ens clients podran contractar professionals externs per a qualsevol funció. En aquests casos s'han de sotmetre's als mateixos controls que els restants empleats.

### **4.3.5 Subministrament de documentació al personal**

El Consorci AOC i/o els ens subministraran la documentació que estrictament necessiti el seu personal a cada moment, a fi que sigui prou competent d'acord amb l'establert a la secció corresponent d'aquesta política.

## **4.4 Procediments d'auditoria de seguretat**

### **4.4.1 Tipus d'esdeveniments registrats**

El Consorci AOC i/o els ens han de guardar registre, com a mínim, dels següents esdeveniments relacionats amb la seguretat del sistema:

- Encesa i apagada dels sistemes
- Inici i acabament del funcionament de les aplicacions
- Creació, modificació i supressió dels permisos dels usuaris del sistema
- Canvis en les polítiques de preservació
- Accés i sortida de les plataformes
- Intents no autoritzats d'accés
- Intents no autoritzats d'accés als paquets d'informació
- Esdeveniments relacionats amb el cicle de vida dels paquets d'informació

El Consorci AOC i/o els ens també han de guardar registre de la següent informació:

- Assignació de privilegis d'accés a les plataformes
- Registres d'accés físic a la plataforma
- Manteniments i canvis de configuració
- Canvis en el personal
- Informes de compromisos i discrepàncies
- Registres de la destrucció del material que contingui informació emmagatzemada
- Informes complets dels intents d'intrusió física en les infraestructures on es troben els elements físics de la plataforma

#### **4.4.2 Freqüència de tractament de registres d'auditoria de seguretat**

Els registres d'auditoria s'examinaran almenys una vegada a la setmana a la recerca d'activitat sospitosa o no habitual.

El processament dels registres d'auditoria consisteix en una revisió dels registres que inclou la verificació que aquests no han estat manipulats, una breu inspecció de totes les entrades de registre i una investigació més profunda de qualsevol alerta o irregularitat als registres.

Les accions dutes a terme a partir de la revisió d'auditoria també han d'estades documentades.

#### **4.4.3 Període de conservació de registres d'auditoria de seguretat**

Els registres d'auditoria es retenen durant almenys 24 mesos després de processar-los i a partir d'aquell moment s'arxiven d'acord amb la secció corresponent d'aquesta política.

#### **4.4.4 Protecció dels registres d'auditoria de seguretat**

Els fitxers de registre, tant manuals com electrònics, s'han de protegir de lectures, modificacions, esborraments o qualsevol altre tipus de manipulació no autoritzat usant controls d'accés lògic i físic.

#### **4.4.5 Localització dels registres d'auditoria de seguretat**

Els registres d'auditoria s'hauran d'emmagatzemar en un entorn segur al qual només tindran accés les persones adscrites a les tasques d'auditoria.

#### **4.4.6 Anàlisi de vulnerabilitats o de riscos**

Els esdeveniments registrats durant el procés d'auditoria hauran de ser guardats, en part, per monitoritzar les vulnerabilitats del sistema.

Les anàlisis de vulnerabilitat han de ser executades, repassades i revisades a través d'un examen d'aquests esdeveniments monitoritzats.

### **4.5 Recuperació en cas de desastre**

El Consorci AOC està dotat d'un pla de recuperació de desastres que preveu aquelles operacions que el Consorci AOC durà a terme en cas que, per causa de catàstrofes naturals, conflictes armats, atacs malintencionats, accidents, incendis o qualsevol d'altre similar, puguin causar la destrucció total o parcial de la plataformes.

Aquest pla de recuperació de desastres, inclou la confecció i utilització de còpies de seguretat de la informació emmagatzemada a les plataformes.

#### **4.5.1 Còpia de seguretat**

Els objectes dels quals es farà còpia de seguretat són:

1. Sistemes operatius
2. *Application Servers*
3. Base de dades *Oracle*
4. *Filesystem* dels fitxers
5. *Archived-logs* d'*Oracle*

Les necessitats de còpia i retenció que s'aplicaran són les següents:

1. Còpia Full setmanal (diumenge nit) amb una retenció de 60 dies.
2. Còpia Full mensual (últim diumenge de cada més) amb una retenció anual.
3. Còpia Incremental de dilluns a dissabte amb una retenció de 28 dies.

Per a tots els objectes, dels quals es realitza la còpia de seguretat, s'apliquen les tres polítiques de seguretat descrites anteriorment.

Mensualment, les cintes on s'emmagatzema els backup FULL mensual, són extretes del CPD i reemplaçades per unes de noves.

Les cintes que es troben fora del CPD seran conservades durant un any.

La recuperació de les dades a partir de les còpies de seguretat inclou:

1. Recuperació de la base de dades *Oracle*
2. Recuperació dels *archived-logs* d'*Oracle*
3. Recuperació del *Filesystem*

## 5 Condicions generals

### 5.1 Registre electrònic

Alguns dels tràmits vinculats als serveis prestats pel Consorci AOC s'han de registrar d'entrada i/o sortida en el registre electrònic de l'administració usuària, a tal efecte, aquesta haurà de garantir que disposa:

- a) D'un registre electrònic integrat en el registre general de l'ens, que ha de ser tècnicament accessible per Internet des dels sistemes del Consorci AOC d'acord als requeriments especificats en el servei "registre unificat"(MUX) i amb una garantia de disponibilitat de 24x7.
- b) D'un registre electrònic específic, degudament legalitzat, que resideix als sistemes del Consorci AOC, que anomenem registre dels serveis AOC.

El Consorci AOC en la prestació dels seus serveis utilitza sempre una de les dues opcions abans esmentades i per defecte el registre dels serveis AOC (opció b) ). Cas que l'ens opti per l'opció a), haurà de sol·licitar el servei de "registre unificat".

El Consorci AOC facilitarà un mecanisme d'avísos periòdics per a informar als usuaris que l'ens decideixi de les entrades i sortides realitzades al registre electrònic.

Els serveis del Consorci AOC quan hagin d'efectuar assentaments d'entrada al registre, emetran automàticament un rebut electrònic que contindrà, com a mínim, el número d'assentament, la data i hora de registre i la còpia autenticada de l'escrit, comunicació o sol·licitud presentada.

El registre auxiliar telemàtic creat en el moment de l'adhesió als serveis de la Extranet de les Administracions Catalanes (EACAT) d'acord amb la disposició transitòria única de la llei 11/2007, és el registre electrònic que hem anomenat registre dels serveis AOC.

## 5.2 Protecció de dades de caràcter personal

El Consorci AOC i tot el seu personal se sotmeten a la normativa de protecció de dades de caràcter personal, en especial la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el Reglament que la desplega, aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre i, de forma específica, al compliment de les condicions següents:

- a) Utilitzar les dades només per a la prestació del corresponent servei.
- b) Tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament.
- c) No comunicar les dades a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del fitxer o tractament, en els supòsits legalment admissibles.
- d) Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a què hagin tingut accés com a conseqüència de la prestació dels seus serveis, fins i tot després de finalitzar el seu objecte.
- e) Adequar el seu propi document de seguretat a les necessitats i els riscos derivats de cada encàrrec.
- f) Assegurar el coneixement adequat i el compliment de les obligacions que corresponen als seus treballadors afectats.
- g) Implantar les mesures de seguretat que corresponen al nivell alt, segons el que estableix el Reglament de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre.
- h) Sotmetre's a les auditories de compliment de la normativa de protecció de dades, com a mínim cada 2 anys i, en qualsevol cas, sempre que es produeixin modificacions substancials en els sistemes d'informació.
- i) Informar al personal afectat de les obligacions derivades de les mesures de seguretat aplicables.
- j) Retornar al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, un cop finalitzada la prestació, esborrant-se totes les dades existents als equips informàtics.
- k) No obstant això, el Consorci pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre puguin derivar-se responsabilitats de l'execució de la prestació del servei.
- l) En cap cas el Consorci AOC resoldrà els procediments d'exercici dels drets ARCO, que assumiran sempre, en exclusiva, els ens usuaris dels serveis.



Les dades recollides seran les estrictament necessàries, adequades i pertinents per a la finalitat per a la qual es recullen i s'incorporaran al fitxer anomenat "usuaris dels serveis del Consorci AOC" la finalitat i els usos del qual són la gestió dels serveis prestats pel Consorci AOC així com la gestió de les sol·licituds de serveis i la prestació d'aquests. També podrà ser utilitzat per establir comunicacions sobre les peticions, els actes divulgatius, nous usos, enquestes de satisfacció o altres serveis relacionats directament amb el servei.

L'ens ha de garantir que les dades dels usuaris es cedeixen amb el seu consentiment previ i que se'ls ha informat de l'abast de la cessió així com del tractament que farà el Consorci AOC i els mecanismes per exercir els drets ARCO.

El Consorci AOC habilita un canal per exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició (ARCO) sobre aquestes dades personals d'acord amb el procediment i els corresponents formularis ubicats a la seu electrònica del Consorci AOC disponibles a <https://www.seu.cat/consorciaoc/tramitslopd>

És responsabilitat de l'ens usuari el compliment de la LOPD pel que fa a les dades de caràcter personal associades a la documentació que compona el servei.

D'altra banda, s'informa que alguns dels serveis poden contenir galetes (cookies) les quals s'utilitzen únicament amb finalitats estadístiques.

### **5.3 Responsabilitat civil**

El Consorci respondrà davant els ens usuaris dels serveis quan, com a conseqüència del funcionament normal o anormal d'aquests, es causi una lesió als béns i drets dels ens, excepte en els casos de força major o de danys que els usuaris tinguin el deure jurídic de suportar d'acord amb la llei.

Quan el Consorci contracti determinades tasques relatives als serveis que presta, l'empresa contractada respondrà dels danys causats a tercers en els termes establerts a la legislació de contractes del sector públic.

L'ens usuari dels serveis serà responsable del danys que pugui ocasionar al Consorci o a un tercer com a conseqüència de l'incompliment de les seves obligacions.

El Consorci no serà responsable dels danys i perjudicis que puguin derivar-se de l'ús no autoritzat del servei.

### **5.4 Propietat intel·lectual i industrial**

Els serveis desenvolupats pel Consorci AOC directament o a través de les empreses contractades, protegits per un dret de propietat intel·lectual o industrial, corresponen a aquesta administració. En tot cas, i encara que s'exclouï la cessió dels drets de propietat intel·lectual, el Consorci AOC sempre pot autoritzar l'ús del producte corresponent als ens, organismes i entitats pertanyents al sector públic.

## 5.5 Dades obertes

El Consorci AOC facilita la consulta lliure i gratuïta de la informació pública associada als serveis del Consorci AOC susceptible de ser reutilitzada per tercers. L'objectiu és fomentar l'ús i la reutilització de la informació procedent de l'administració amb la voluntat de facilitar de manera transparent la documentació i les dades públiques, en el conjunt de la societat, i promoure iniciatives de negoci i afavorir l'activitat econòmica. No obstant, la reutilització és limitada per a la tutela d'altres béns jurídics prioritaris, com ara la protecció de les dades personals, la intimitat o els drets de protecció intel·lectual de tercers.

## 5.6 Canvis en les condicions de prestació dels serveis

Per a modificar les condicions de generals de prestació de serveis caldrà seguir el mateix procediment que per a la seva aprovació.

S'autoritza al director gerent l'aprovació de les modificacions que afectin a:

- a) l'Acord de nivell de servei.
- b) les Condicions de seguretat.

Les modificacions podran materialitzar-se en la forma d'una nova versió de les Condicions generals o bé en un document que contingui una actualització d'aquestes.

Les modificacions substancials s'hauran de notificar als usuaris dels serveis.

## 5.7 Gestió dels canvis substancials de les condicions de prestació del servei

Els canvis es comunicaran a les administracions usuàries mitjançant la plataforma EACAT amb una antelació mínima de 15 dies. Cas que, dins d'aquest termini, l'ens usuari no hagi indicat la seva voluntat en contra, els canvis s'entendran acceptats i seran directament aplicables.

Tanmateix, la comunicació que doni trasllat de l'acord de modificació de les condicions de prestació del servei indicarà la forma en què l'ens usuari podrà comunicar per EACAT la seva oposició a la modificació de les condicions de prestació del servei. Així com dels efectes desencadenants d'aquesta oposició.

Els canvis que no impliquin una modificació substancial de les condicions de prestació dels serveis no seran comunicats individualment, tot i que les condicions si es trobaran publicades permanentment i de forma actualitzada a la web del Consorci AOC, amb indicació de la data de la darrera modificació.

## 5.8 Adaptació dels serveis als canvis de la normativa vigent

Amb l'objectiu de complir amb la normativa vigent i agilitzar la gestió dels serveis, els canvis associats a noves obligacions o modificacions legals, o la introducció de noves funcionalitats i/o nous tràmits electrònics seran implementats automàticament als serveis del Consorci AOC en funció dels recursos disponibles.

Tanmateix, si les adaptacions o la introducció de noves funcionalitats i/o tràmits electrònics tenen un impacte significatiu, prèviament a la seva implantació, es realitzarà, mitjançant la plataforma EACAT, i amb una antelació mínima de 15 dies, una comunicació als ens usuaris on s'informarà de les adaptacions o incorporacions adoptades. Cas que, dins d'aquest termini, l'ens usuari no hagi indicat la seva voluntat en contra, les adaptacions o incorporacions de noves funcionalitats i/o tràmits s'entendran acceptades i seran directament aplicables.

Tanmateix, la comunicació, que informi de les mateixes, indicarà:

- La forma i el termini en què l'ens usuari podrà comunicar mitjançant EACAT la seva oposició a l'adaptació o incorporació de noves funcionalitats i/o tràmits als serveis. Així com dels efectes d'aquesta oposició.
- Si escau, la forma i el termini per a sol·licitar, mitjançant EACAT, la possible realització de modificacions o parametritzacions del servei, dels tràmits associats al mateix, així com de la configuració de la fitxa dels tràmits, dels usuaris responsables designats o de l'alta o baixa dels mateixos.

Les adaptacions tècniques menors dels serveis, que no impliquin una afectació significativa al funcionament dels mateixos, no seran comunicades.

## 5.9 Formalització de la prestació del servei

Per a ser usuari d'un servei prestat pel Consorci AOC cal acceptar aquestes condicions generals i les condicions específiques d'aquell mitjançant la corresponent sol·licitud segons el procediment establert a tal efecte per a cada cas en el document de condicions específiques.

Si no s'han aprovat les condicions específiques de prestació dels serveis per rebre els serveis del Consorci AOC, s'ha de formalitzar el corresponent conveni.

## 5.10 Finançament del servei

La prestació de serveis pot meritjar el preu o taxa que es fixi d'acord amb el règim establert als Estatuts del Consorci i d'acord amb el que consti en el document de condicions específiques.

## 5.11 Durada de la prestació del servei

Els serveis es presten amb caràcter indefinit. Cada cinc anys s'ha de formular un pla d'adaptació del contingut dels serveis a les noves circumstàncies en funció del resultat d'aquest estudi es podran revisar les condicions de prestació.

La cessació de la prestació del servei s'ha de comunicar amb l'antelació mínima d'un any, llevat del cas que en el document de condicions específiques s'hagi establert un règim diferent.

## 5.12 Baixa

La baixa en la prestació del servei es formalitza mitjançant una sol·licitud normalitzada que estarà disponible a l'EACAT.

Aquesta sol·licitud s'haurà de trametre al Consorci AOC amb una antelació mínima de 3 mesos, llevat del cas que a les condicions específiques de prestació dels serveis s'hagi establert un règim diferenciat. O bé, si és el cas, mitjançant la denúncia del conveni.

Les conseqüències que es derivin de la baixa s'establiran en el document de condicions específiques.

## 5.13 Publicitat

Aquestes condicions, les successives modificacions que es produeixin i la documentació associada als serveis es publicaran a la Seu electrònica del Consorci AOC.