



**Consorci  
Administració Oberta  
de Catalunya**

---


## **Condicions específiques de prestació del servei e-TRAM i e-TRAC**

---

 Generalitat  
de Catalunya

LOCALRET

## Control documental

<b>Estat formal</b>	<b>Elaborat per:</b> Consorci AOC	<b>Aprovat per:</b> Comissió Executiva del Consorci AOC el dia 10 de juny de 2016
<b>Data de creació</b>	10/06/2016	
<b>Control de versions</b>	<b>Data:</b>	13/03/2019
	<b>Descripció:</b>	-Modificació del punt 3 Descripció funcional del servei. -Modificació del punt 4 Funcions del Consorci AOC. -Modificació del punt 5 Funcions dels ens usuaris. -Modificació del punt 6 Alta al servei. -Modificació del punt 10 Canvis en les condicions de prestació del Servei
<b>Nivell accés informació</b>	pública	
<b>Títol</b>	Condicions específiques de prestació del servei e-TRAM i e-TRAC	
<b>Fitxer</b>	Cond.específiques eTRAM_13032019.doc	
<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>CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI</b> .....	<b>4</b>
1. OBJECTE .....	4
2. ÀMBIT SUBJECTIU DE PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	4
3. DESCRIPCIÓ FUNCIONAL DEL SERVEI .....	4
<b>3.1. Funcionalitats</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2. Funcionalitats no cobertes pel Servei</b> .....	<b>5</b>
4. FUNCIONS DEL CONSORCI AOC .....	5
5. FUNCIONS DELS USUARIS DEL SERVEI .....	6
6. ALTA AL SERVEI .....	7
7. ACORD DE NIVELL DE SERVEI .....	7
8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL .....	7
9. DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL .....	7
10. CANVIS EN LES CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	7
11. MESURES DE SEGURETAT .....	7
12. RESPONSABILITAT CIVIL I PATRIMONIAL .....	8
13. FINANÇAMENT DEL SERVEI .....	8
14. DURADA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	8
15. BAIXA .....	8
16. PUBLICITAT .....	8

## Condicions específiques de prestació del Servei

### 1. Objecte

L'objecte d'aquest document de condicions específiques és regular les particularitats de la prestació, per part del Consorci AOC del servei **e-TRAM** i **e-TRAC** (anomenat Servei d'ara endavant).

En els apartats d'aquest document en que no es detallin condicions específiques seran d'aplicació les Condicions generals de prestació de serveis del Consorci AOC.

### 2. Àmbit subjectiu de prestació del Servei

Aquest servei es presta a tots els ens que integren el sector públic de Catalunya en els termes de l'article 2 de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

### 3. Descripció funcional del Servei

L'**e-TRAM** és un mòdul orientat a municipis per a la gestió de sol·licituds i tràmits per Internet, integrat a la plataforma del Consorci AOC, que permet l'accés per part de ciutadans o empreses a serveis de tramitació des del web.

Amb aquest Servei es dona compliment a algunes de les disposicions de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions públiques i la Llei 29/2010 (o normativa que les substitueixi o desenvolupi).

L'**e-TRAC** és un mòdul de gestió amb les mateixes característiques que l'e-TRAM, especialment pensat per als Consells Comarcals.

#### 3.1. Funcionalitats

El Servei ofereix les següents funcionalitats:

- a) Una eina de gestió del catàleg de tràmits que, sota el model de cartes de servei personalitzables, permet la seva publicació i posada a disposició per als ciutadans.
- b) Inici de tramitació per Internet (ciutadans i empreses i treballador públic en nom del ciutadà).
- c) Els processos d'identificació i/o signatura electrònica d'usuaris estan delegats al Servei VÀlid, tant per a la realització dels tràmits com per a consultar l'estat dels tràmits a través d'una carpeta ciutadana, mitjançant la plataforma VÀlid que ofereix el propi Consorci AOC. La delegació d'aquestes operacions permetrà a l'usuari emprar totes aquelles credencials classificades pel Servei, com certificat digital, idCAT-Mòbil (contrasenya d'un sol ús al mòbil) i Cl@ve.
- d) Ús de les eines que proveeix el Consorci AOC per la signatura electrònica de documents de nivell alt.
- e) Un catàleg inicial de 120 tràmits (entre municipals i comarcals), amb formularis normalitzats de sol·licitud que es poden anar ampliant, principalment en tots aquells àmbits que suposin

tràmits obligatoris d'acord a la normativa vigent (com, per exemple, la Llei de Transparència i Bon Govern, o la Llei de Simplificació – Finestreta Única Empresarial).

- f) Recollida del consentiment del ciutadà per a ser notificat electrònicament (via e-NOTUM).
- g) Registre d'entrada de totes les sol·licituds a través del servei de registre electrònic del Consorci AOC (EACAT com a registre per defecte, ERES o un registre propi degudament connectat).
- h) Tramitació via dispositius mòbils amb redisseny "*First Mobile*", així com adequacions en aspectes de protecció de dades i d'accessibilitat a la normativa vigent.
- i) Generació del rebut electrònic de presentació al registre consistent en una còpia del formulari de sol·licitud, les dades de registre i una signatura electrònica del Consorci AOC per garantir la integritat del document.
- j) Enviament d'avisos als ciutadans sobre l'estat dels tràmits amb multicanalitat (SMS o correu-e).
- k) Enviament d'avisos al treballador públic a la seva adreça de correu-e sobre les activitats associades als formularis rebuts.
- l) Autenticació del treballador públic mitjançant usuari i contrasenya per accedir a l'àrea de gestió.
- m) Conservació de la documentació presentada pels ciutadans (sense responsabilitats de custòdia) durant un període de 2 anys, transcorregut el qual deixarà d'estar disponible a la plataforma.
- n) Mecanismes per a la integració amb eines de seguiment d'expedients.

### 3.2. Funcionalitats no cobertes pel Servei

En cap cas es considerarà que en l'àmbit d'aquest Servei es presta un servei d'arxiu electrònic dels documents associats a l'expedient, tampoc un gestor documental, essent obligació de l'ens la custòdia legal i conservació d'aquesta documentació electrònica i les corresponents evidències.

Els ens usuaris del Servei hauran de realitzar l'arxiu i custòdia de tots els documents presentats o rebuts a través del mateix, així com les evidències corresponents.

## 4. Funcions del Consorci AOC

Al Consorci AOC, com a prestador del Servei, li corresponen les funcions següents:

- a) Gestió de les altes, baixes i modificacions del Servei per als ens sol·licitants.
- b) Personalització del Servei amb les especificacions detallades en el formulari d'alta.
- c) Autorització dels sistemes informàtics que s'hi podran connectar a través de serveis web.
- d) Manteniment correctiu del Servei.
- e) Manteniment evolutiu del Servei, en funció de les necessitats demandades pels ens usuaris, les prioritats definides pel Consorci AOC i els recursos disponibles.

- f) Realització d'estadístiques d'ús del Servei.
- g) Activar a l'e-TRAM/e-TRAC aquells tràmits del catàleg que siguin obligatoris en virtut de la normativa vigent.

En aquests casos, i d'acord a les condicions generals dels serveis AOC, el Consorci AOC informará amb una antelació mínima de 15 dies a cadascun dels ens usuaris mitjançant EACAT. Cas que, dins d'aquest termini, l'ens usuari no hagi indicat la seva voluntat en contra, les adaptacions i/o la incorporació de nous tràmits i funcionalitats s'entendran acceptades i seran directament aplicables.

Per a la configuració dels usuaris responsables de la gestió dels nous tràmits obligatoris, l'e-TRAM/e-TRAC designarà sempre per defecte els usuaris que en aquells moments es trobin assignats com a responsables en el tràmit "instància genèrica". No obstant, els usuaris responsables i la fitxa del tràmit proposada per defecte pel Consorci AOC podran ser modificats en qualsevol moment.

Tanmateix l'ens usuari que no vulgui l'activació d'un tràmit obligatori concret o vulgui realitzar modificacions (en la fitxa del tràmit, en la configuració dels usuaris responsables assignats per defecte, etc.) podrà, sol·licitar-ho enviant mitjançant EACAT el formulari d'altres i modificacions del servei e-TRAM/e-TRAC, o en la forma específicament establerta en la comunicació d'incorporació de nous tràmits i/o funcionalitats.

- h) Conservar la documentació del servei (sense responsabilitats de custòdia) durant un període de 2 anys.

## 5. Funcions dels ens usuaris del Servei

Als ens usuaris del Servei els corresponen les funcions següents:

- a) Gestió dels usuaris del Servei (altres, baixes i modificacions) a través del portal EACAT.
- b) Acceptació de VÀlid com a sistema de gestió d'identitats utilitzat a e-TRAM /e-TRAC, que implica l'acceptació de les seves condicions específiques i les d'aquells sistemes d'identificació i/o signatura que integra. El detall d'aquestes condicions es pot trobar a la web del Consorci AOC (Servei VÀlid).
- c) Definir el nivell de seguretat per a cada tràmit. En aquest sentit, l'ens es compromet a aprovar un protocol dels sistemes d'identificació i signatura electrònica per a cada tràmit o servei, en funció del grau de seguretat que requereixin.

(i) Des del Consorci AOC es recomana aprovar com a criteri el definit en el document Protocol d'Identificació i Signatura Electrònica de Catalunya, en endavant PISECAT, publicat pel propi Consorci AOC al lloc web del Servei VÀlid. Aquest document està basat en el Protocol d'Identificació i Serveis de Confiança que empra l'Administració de la Generalitat de Catalunya (Ordre GRI/233/2015, de 20 de juliol). Aquest protocol serà aplicat per defecte en la configuració de la seguretat dels tràmits del Servei, sempre i quan l'ens no hagi comunicat l'aprovació d'un protocol diferent.

(ii) En tot cas, és responsabilitat de cada ens usuari mantenir o canviar aquesta configuració d'acord amb el seu propi criteri. L'ens podrà modificar en qualsevol moment la configuració de seguretat dels tràmits tramitent, a través de l'EACAT, el formulari "*Descripció esquemàtica de les parametritzacions possibles d'usuaris per l'e-TRAM*", publicat a la web del Consorci AOC.

- d) Realitzar l'arxiu i custòdia de tots els documents presentats o rebuts a través de la plataforma i les corresponents evidències.
- e) Fer un bon ús del Servei d'acord amb les pautes i recomanacions establertes pel Consorci AOC i en el marc dels procediments administratius que així ho requereixin.

## **6. Alta al Servei**

L'alta del Servei es fa efectiva mitjançant un formulari normalitzat, publicat a la web del Consorci AOC que s'haurà de presentar a través de l'EACAT. La presentació d'aquest formulari comporta l'acceptació de les Condicions generals de prestació de serveis del Consorci AOC i d'aquestes Condicions específiques.

La formalització de la sol·licitud del servei comporta l'encàrrec al Consorci AOC de la signatura electrònica dels rebuts de presentació al registre electrònic que e-TRAM genera automàticament.

## **7. Acord de Nivell de Servei**

No hi ha un acord de nivell de servei específic.

## **8. Protecció de dades de caràcter personal**

No hi ha condicions específiques de protecció de dades de caràcter personal.

## **9. Drets de propietat intel·lectual i industrial**

No hi ha condicions específiques de drets de propietat intel·lectual i industrial.

## **10. Canvis en les condicions de prestació del Servei**

Per a la modificació d'aquestes condicions caldrà seguir el mateix procediment que per a la seva aprovació.

S'autoritza a la persona titular de la direcció gerent l'aprovació de les modificacions que afectin a:

- a) El model normalitzat de formulari d'alta.
- b) La descripció funcional del Servei.

Les modificacions no substancials del formulari normalitzat d'alta que no afectin a aspectes legals ni a les condicions de prestació del Servei, no requeriran l'aprovació.

## **11. Mesures de seguretat**

No hi ha mesures de seguretat específiques.

## **12. Responsabilitat civil i patrimonial**

No hi ha condicions específiques de responsabilitat civil i patrimonial.

## **13. Finançament del Servei**

El Servei no comporta cap contraprestació econòmica per part de l'ens usuari.

## **14. Durada de la prestació del Servei**

La durada de la prestació del Servei és la prevista a les Condicions generals de prestació de serveis del Consorci AOC.

## **15. Baixa**

No hi ha unes condicions específiques del procediment de baixa d'aquest Servei.

## **16. Publicitat**

Aquestes condicions, les successives modificacions que es produeixin i la documentació associada al Servei es publicaran a la seu electrònica del Consorci AOC.