



Consorti
Administració Oberta
de Catalunya


CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS



LOCALRET

Control documental

Estat formal	Elaborat per: Consorci AOC	Aprovat per: Comissió Executiva del Consorci AOC el dia 3 de maig de 2012.
Data de creació	03/05/2012	
Control de versions	Data:	13/03/2019
	Descripció:	<ul style="list-style-type: none"> - Canvis en el punt "Sobre aquestes condicions generals". - Canvis en el punt 1. Objecte. - Canvis en el punt 2. Funcions del consorci AOC - Canvis en el punt 3. Àmbit subjectiu de prestació dels serveis. - Canvis en el punt 4.1.1.1. Horari del centre d'atenció a l'usuari (CAU) - Canvis en el punt 4.1.1.2. Horari garantit (amb suport tècnic especialitzat) - Canvis en el punt 4.1.2.1. Documentació - Canvis en el punt 4.1.2.2. Canals - Canvis en el punt 4.1.2.3. Recepció i seguiment de les incidències - Canvis en el punt 4.1.2.5. Temps de resposta - Canvis en el punt 4.2. Nivell de disponibilitat - Canvis en el punt 4.3. Alta dels serveis - Canvis en el punt 5.3.1. Requisits d'historial, qualificacions, experiència i autorització - Canvis en el punt 6.1. Registre electrònic - Canvis en el punt 6.2. Protecció de dades personals - Nou punt 6.6.1. Procediment d'aprovació dels canvis en les condicions de prestació dels serveis - Nou punt 6.6.2. Comunicació dels canvis en les condicions de prestació dels serveis - Nou punt 6.7. Canvis en els serveis - Nou punt 6.7.1. Implantació i comunicació dels canvis dels serveis - Nou punt 6.7.2. Gestió dels canvis dels serveis pels ens usuaris - Canvi punt 6.10. Durada de la prestació dels serveis - Nou punt 6.11.1. Baixa dels serveis a instància de l'ens usuari - Nou punt 6.11.2. Baixa d'ofici dels serveis - Actualització de normativa. - Correccions tipogràfiques. - Reestructuració dels apartats.
	Data:	22/06/2015

	Descripció: <ul style="list-style-type: none"> - 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
	Data: 13/11/2013
	Descripció: <ul style="list-style-type: none"> - S'afegeix índex, control documental i ref. d'arxiu. - Incorporació apartat "Sobre aquestes condicions" - S'endreça el contingut sense modificacions.
	Data: 12/09/2013
	Descripció: <ul style="list-style-type: none"> - S'afegeix apartat "Registre electrònic"
Nivell accés informació	pública
Títol	Condicions generals de prestació dels serveis
Fitxer	Condicions generals de prestació de serveis_13032019.docx
Control de còpies	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.
Drets d'autor	 <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 http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca o envieu una carta a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.</p>

Índex

Control documental	2
Sobre aquestes condicions generals.....	5
1. Objecte	5
2. Funcions del Consorci AOC.....	5
3. Àmbit subjectiu de prestació dels serveis	5
4. Acord general de nivell de servei	6
4.1. Suport	6
4.2. Nivell de disponibilitat	8
4.3. Alta dels serveis	8
4.4. Assegurament de la qualitat del servei	8
5. Condicions de seguretat	8
5.1. Seguretat física	8
5.2. Controls de procediments	10
5.3. Controls de personal.....	11
5.4. Procediments d'auditoria de seguretat.....	12
5.5. Recuperació en cas de desastre.....	13
6. Condicions generals.....	14
6.1. Registre electrònic	14
6.2. Protecció de dades de caràcter personal	14
6.3. Responsabilitat civil	17
6.4. Propietat intel·lectual i industrial	17
6.5. Dades obertes.....	17
6.6. Canvis en les condicions de prestació dels serveis	17
6.7. Canvis en els serveis	18
6.8. Formalització de la prestació dels serveis	18
6.9. Finançament dels serveis.....	19
6.10. Durada de la prestació dels serveis	19
6.11. Baixa dels serveis	19
6.12. Publicitat	19

Sobre aquestes condicions generals

Aquestes Condicions generals representen la voluntat del Consorci Administració Oberta de Catalunya (en endavant, Consorci AOC), d'oferir uns serveis de qualitat basats en l'aplicació compromesa i intensiva del principi de millora contínua.

Tot fent un pas més, el Consorci AOC també es compromet a definir 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, aquestes condicions constitueixen en sí mateixes 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 del Consorci AOC](#).

1. 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.

2. Funcions del Consorci AOC

El 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.

3. Àmbit subjectiu de prestació dels serveis

En el marc de les competències del Consorci AOC, aquest crea i presta serveis comuns d'administració electrònica per a les entitats que integren el sector públic de Catalunya, en els termes de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.

El Consorci AOC també podrà prestar serveis a entitats excloses de l'apartat anterior, segons es determini en les condicions específiques de cada servei, sense perjudici de la possibilitat d'establir acords o convenis amb d'altres ens públics de conformitat amb la normativa d'aplicació.

4. 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.

4.1. Suport

4.1.1. 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.

4.1.1.1. Horari del centre d'atenció a l'usuari (CAU)

El Consorci AOC disposa d'un servei de suport a través del CAU. L'horari de suport del Consorci AOC per atendre i gestionar les incidències és el següent:

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

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.

4.1.1.2. 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 15h
- Excepcions: dies festius de l'Estat i de Catalunya.

4.1.1.3. 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.

4.1.2. Procediment

4.1.2.1. Documentació

La documentació del servei es publicarà al [Portal de Suport de la web del Consorci AOC](#).

4.1.2.2. Canals

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

- Telefònic: 900 90 50 90 (gratuït) i 93 272 25 01 (per a trucades de fora de l'Estat)

- Formulari de contacte: <https://www.aoc.cat/portal-suport/necessiteu-mes-ajuda/>

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

D'altra banda, a l'apartat d'[Estat dels Serveis](#) de la web del Consorci AOC es publicarà informació actualitzada relativa a les incidències detectades en els serveis fins a la seva resolució.

4.1.2.3. 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..

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

4.1.2.4. 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.

4.1.2.5. Temps de resposta

S'entén per temps de resposta aquell que transcorre des que l'usuari comunica la incidència al CAU, fins que se li confirma la recepció d'aquesta.

El temps de resposta es compta sobre l'horari del CAU.

L'acord de nivell de servei en quant a temps de resposta és de **20 segons en el 90% dels casos**.

4.2. Nivell de disponibilitat

- Disponibilitat continuada del servei **24x7**
- Nivell de disponibilitat: **superior al 99%**
- Excepcions al nivell de disponibilitat: actuacions d'operacions planificades i incidències de tercers que pugin afectar al servei.

4.3. Alta dels serveis

Tota la informació per poder sol·licitar l'alta en els serveis està disponible al [web del Consorci AOC](#).

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.

4.4. Assegurament de la qualitat del servei

4.4.1. 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 usuaris del servei que ho sol·licitin.

4.4.2. 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.

5. Condicions de seguretat

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

5.1. 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

5.1.1. 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.

5.1.2. 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.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.1.5. 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.

5.1.6. 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.

5.1.7. 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.

5.2. 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.

5.2.1. 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.

5.2.2. 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.

5.2.3. 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.

5.2.4. 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

5.3. Controls de personal

5.3.1. Requisits d'historial, qualificacions, experiència i autorització

El Consorci AOC haurà de seleccionar personal qualificat i amb l'experiència necessària per a la prestació dels serveis oferts, especialment 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.

5.3.2. 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'incidents 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

5.3.3. 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.

5.3.4. Requisits de contractació de professionals

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

5.3.5. 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.

5.4. Procediments d'auditoria de seguretat

5.4.1. 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

5.4.2. 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'estar documentades.

5.4.3. 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.

5.4.4. 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.

5.4.5. 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.

5.4.6. 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.

5.5. 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.

5.5.1. 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 back-up 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*

6. Condicions generals

6.1. 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" (MUX).

El Consorci AOC facilitarà un mecanisme d'avís periòdic 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 autèntica de l'escrit, comunicació o sol·licitud presentada. El registre auxiliar telemàtic creat en el moment de l'adhesió als serveis de l'Extranet de les Administracions Catalanes (EACAT) d'acord amb l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, és el registre electrònic que hem anomenat registre dels serveis AOC.

6.2. 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 el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i de forma específica, al compliment de les condicions següents:

- a) Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o les que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas utilitzarà les dades per a finalitats pròpies.
- b) Tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament.

Si considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, n'informarà immediatament als ens usuaris responsables del tractament.

- c) Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable.

- d) No comunicar les dades a terceres persones, tret que tingui l'autorització expressa dels ens usuaris responsables del tractament, en els supòsits legalment admissibles.

El Consorci pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix ens usuari, d'acord amb les instruccions d'aquest ens usuari. En aquest cas, l'ens usuari ha d'identificar, prèviament i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.

Si el Consorci ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del dret de la Unió o dels estats membres que li sigui aplicable, ha d'informar el responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que aquest dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

- e) Subcontractació: Informar, en el termini de 15 dies des de l'adjudicació del contracte als ens usuaris dels serveis dels subencàrrecs duts a terme. Aquesta comunicació es farà per mitjà d'EACAT. L'oposició per part d'algun ens usuari a la subcontractació comunicada pel Consorci AOC comportarà la baixa del servei de l'ens des del moment en que es rebí al Consorci la comunicació de dita oposició.
- f) Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés com a conseqüència de la prestació dels seus serveis, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.
- g) Garantir que les persones autoritzades per tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.
- h) Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.
- i) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per tractar dades personals.
- j) Informar al personal afectat de les obligacions derivades de les mesures de seguretat aplicables.
- k) El responsable del tractament, un cop finalitzada la prestació del servei, per mitjà del formulari normalitzat de baixa, comunicarà al Consorci si vol el retorn de les dades de caràcter personal o la seva supressió.

A les condicions específiques de cada servei s'ha establert el termini màxim de conservació de les dades/suports per part del Consorci. L'anterior no obsta a que és responsabilitat dels ens usuaris sol·licitar al Consorci el retorn/supressió de les referides dades i suports quan el termini màxim de conservació establert en compliment de la normativa de protecció de dades sigui inferior a l'establert amb caràcter general a les condicions específiques.

- l) No obstant això, el Consorci AOC pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre puguin derivar-se responsabilitats de l'execució de la prestació del servei.
- m) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.

- n) Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
- o) Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuïn el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
- p) El Consorci implanta les mesures de seguretat per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament i implanta mecanismes per:
 - (i) Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
 - (ii) Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
 - (iii) Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

També ha d'adoptar totes aquelles altres mesures que, tenint en compte el conjunt de tractaments que duu a terme, siguin necessàries per garantir un nivell de seguretat adequat al risc.

Les mesures a adoptar seran, de conformitat amb l'establert a la D.A.1ª de la Llei Orgànica 3/2018, les previstes en l'Esquema Nacional de Seguretat i es concretaran per cada servei en funció de la categorització del sistema establint-se la mateixa a les respectives condicions específiques.

- q) Avaluar els possibles riscos derivats del tractament.
- r) Comunicar les dades de contacte del delegat de protecció de dades.
- s) En cap cas el Consorci AOC resoldrà els procediments d'exercici dels drets accés, rectificació, supressió, oposició, limitació i portabilitat de les dades que assumiran sempre, en exclusiva, els ens usuaris dels serveis.

És responsabilitat de l'ens usuari el compliment del RGPD i la normativa nacional i autonòmica de protecció de dades pel que fa a les dades de caràcter personal associades a la documentació que compona el servei.

El Consorci AOC comunicarà als ens usuaris de serveis en el termini de 24 hores hàbils les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència. Aquesta comunicació es farà mitjançant EACAT.

La notificació no és necessària quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

D'altra banda, s'informa que alguns dels serveis poden contenir galetes (cookies) necessàries pel seu funcionament o cookies amb finalitats estadístiques.

6.3. Responsabilitat civil

El Consorci AOC 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 AOC 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 dels danys que pugui ocasionar al Consorci AOC o a un tercer com a conseqüència de l'incompliment de les seves obligacions.

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

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. Canvis en les condicions de prestació dels serveis

6.6.1. Procediment d'aprovació dels canvis en les condicions de prestació dels serveis

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

No obstant, s'autoritza a la persona titular de la direcció gerent l'aprovació de les modificacions que afectin a:

- a) Acord de nivell de servei.
- b) Condicions de seguretat.
- c) Models normalitzats de formularis d'alta.
- d) Descripció funcional dels serveis.

Les modificacions podran materialitzar-se en la forma d'una nova versió de les condicions de prestació dels serveis, generals o específiques o bé, en un document que contingui una actualització d'aquestes.

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 d'aprovació.

6.6.2. Comunicació dels canvis en les condicions de prestació dels serveis

La comunicació dels canvis en les condicions de prestació dels serveis, generals o específiques, dependrà de si aquests tenen la consideració de:

- **Modificació substancial:** es comunicarà individualment als ens usuaris mitjançant la plataforma EACAT amb una antelació mínima de 15 dies hàbils.
- **Modificació no substancial:** no seran comunicats individualment, tot i que les condicions es trobaran publicades permanentment i de forma actualitzada a la seu electrònica del Consorci AOC, amb indicació de la data de la darrera modificació.

6.7. Canvis en els serveis

6.7.1. Implantació i comunicació dels canvis dels serveis

Els canvis en els serveis, per adaptació a la normativa vigent o amb l'objectiu de millorar-los, s'implementaran depenent de si aquests tenen la consideració de:

- **Canvi substancial:** prèviament a la seva implantació, es realitzarà una comunicació als ens usuaris mitjançant la plataforma EACAT, i amb una antelació mínima de 15 dies, per informar-los dels canvis i llur gestió.
- **Canvi no substancial:** s'aplicarà automàticament en funció dels recursos disponibles. En aquest cas, s'informarà del canvi als ens usuaris a través dels blogs del Consorci AOC.

6.7.2. Gestió dels canvis dels serveis pels ens usuaris

Amb caràcter previ a la implantació de canvis substancials dels serveis, els ens usuaris podran oposar-se o acceptar-los. La comunicació que doni trasllat d'aquests canvis informarà de:

- La possibilitat d'oposar-se i els efectes de la seva oposició (inclosa la baixa) o de la manca de pronunciament exprés; o bé, de les actuacions que calgui realitzar per implementar els canvis (entre d'altres, sol·licitud de modificacions o parametritzacions del servei, dels tràmits associats al mateix, de la configuració de la fitxa dels tràmits, dels usuaris responsables designats o de l'alta o baixa dels mateixos).
- La forma i el termini en què podrà comunicar la seva decisió a través d'EACAT.

L'anterior no serà d'aplicació als canvis no substancials dels serveis.

6.8. Formalització de la prestació dels serveis

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.

6.9. Finançament dels serveis

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.

6.10. Durada de la prestació dels serveis

Els serveis es presten amb caràcter indefinit.

6.11. Baixa dels serveis

6.11.1. Baixa dels serveis a instància de l'ens usuari

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.

6.11.2. Baixa d'ofici dels serveis

Excepcionalment, l'AOC podrà donar de baixa d'ofici dels serveis als ens usuaris per ús indegut.

La cessació de la prestació del servei per part del Consorci AOC s'ha de comunicar als ens usuaris amb una antelació mínima d'un any, llevat del cas que en el document de condicions específiques s'hagi establert un règim diferent.

6.12. Publicitat

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