




Consorci
**Administració Oberta
de Catalunya**

Condicions específiques de prestació del servei e-TRAM

 Generalitat
de Catalunya

LOCALRET

Control documental

Estat formal	Elaborat per: Consorci AOC	Aprovat per: Comissió Executiva del Consorci AOC el dia 5 de juliol de 2012
Data de creació	05/07/2012	
Control de versions	Data:	23/03/2021
		- S'elimina la menció "e-TRAC" del títol i de tot el document -Modificació del punt 3 Descripció funcional del servei. -Modificació del punt 4 Funcions del Consorci AOC. -Modificació del punt 5 Funcions dels ens usuaris.
	Data:	01/10/2021
	Descripció:	- Modificació del punt 3. Descripció funcional del servei
	Data:	6/11/2020
	Descripció:	- Nou punt 3.1.f). Integració finestreta única empresarial - Nou punt 4.h). Integració finestreta única empresarial
	Data:	19/12/2019
	Descripció:	-Canvis en el punt 3 Descripció funcional del servei -Canvis en el punt 4 Funcions del Consorci AOC
	Data:	13/03/2019
Descripció:	-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	
Nivell accés informació	Públic	
Títol	Condicions específiques de prestació del servei e-TRAM i e-TRAC	
Fitxer	CONDICIONS ESPECÍFIQUES ETRAM_23032022.doc	
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
CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	4
1. OBJECTE.....	4
2. ÀMBIT SUBJECTIU DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	4
3. DESCRIPCIÓ FUNCIONAL DEL SERVEI	4
3.1. Funcionalitats	4
3.2. Funcionalitats no cobertes pel Servei	5
4. FUNCIONS DEL CONSORCI AOC.....	5
5. FUNCIONS DELS ENS 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** (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, integrada 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).

La **Bústia Ètica** és un mòdul per a la recepció i tractament de la informació sobre infraccions reals o potencials de l'ordenament i sobre intents d'ocultar aquestes infraccions. Aquest mòdul permet el compliment de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del Dret de la Unió.

La Bústia Ètica que el Consorci AOC posa a disposició dels ens usuaris, reutilitza la solució desenvolupada per l'Ajuntament de Barcelona en col·laboració amb Xnet i la iniciativa GlobalLeaks que permet disposar d'una solució tecnològica completa, provada i segura en programari lliure.

3.1. Funcionalitats

El Servei ofereix les funcionalitats següents:

- 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 (El meu Espai), 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 tràmits, amb formulari normalitzat 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) Integració de la informació dels tràmits de la Finestreta Única Empresarial amb el portal únic per a les activitats econòmiques que inclou l'àrea privada del Canal Empresa, espai que integrarà totes les relacions del titular d'una activitat econòmica amb l'Administració, en compliment del previst als articles 12 i 13 de la Llei 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica. La informació dels tràmits integrats no inclourà dades personals i només serà accessible per la persona sol·licitant.
- 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. A més, els usuaris disposen de l'XML de la petició i altres adjunts en funció de futures integracions amb altres serveis.
- j) Conservació de la documentació presentada pels ciutadans (sense responsabilitats de custòdia).
- k) **Mòdul Bústia Ètica** per donar compliment a l'obligació de disposar de canals, interns i externs, i procediments de denúncia anònima de conductes contràries a dret, principis ètics i de bon govern.
 - o Tràmit per denunciar de forma anònima conductes contràries a l'ordenament.
 - o Espai per a la gestió de la denúncia per part de l'Administració, separada del mòdul e-TRAM.
 - o Comunicacions bidireccionals entre la persona gestora de la Bústia Ètica i la persona alertadora.
 - o Mecanismes per assegurar la seguretat i confidencialitat de les comunicacions i la protecció de la identitat de totes les persones que intervenen en el procés (les persones alertadores, les gestores i les que tracten les comunicacions).

- **Funcionalitats específiques del mòdul e-TRAM**

Les següents funcionalitats fan referència a la versió anterior de l'e-TRAM i són d'aplicació als usuaris que no han migrat a la nova versió de l'e-TRAM 2.0:

- a) Recollida del consentiment del ciutadà per a ser notificat electrònicament (via e-NOTUM).
- b) Enviament d'avisos als ciutadans sobre l'estat dels tràmits amb multicanalitat (SMS o correu-e).
- c) Enviament d'avisos al treballador públic a la seva adreça de correu-e sobre les activitats associades als formularis rebuts.
- d) Autenticació del treballador públic mitjançant usuari i contrasenya per accedir a l'àrea de gestió.

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 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 informarà amb una antelació mínima de 15 dies a cadascun dels ens usuaris mitjançant EACAT, amb indicació de les actuacions i/o adaptacions que han de realitzar els ens usuaris.

- h) Per als usuaris de la Finestreta Única Empresarial, integrar la informació relativa als tràmits FUE realitzats en el portal únic per a les activitats econòmiques que inclou l'àrea privada del Canal Empresa, en compliment del previst a les articles 12 i 13 la Llei 18/2020, del 28 de desembre, de facilitació de l'activitat econòmica. La informació dels tràmits integrats no inclourà dades personals i només serà accessible per la persona sol·licitant.
- i) Conservar la documentació del servei (sense responsabilitats de custòdia).

5. Funcions dels ens usuaris del Servei

Als ens usuaris del Servei els corresponen les funcions següents:

- a) Gestió dels usuaris del Servei (altes, baixes i modificacions) a través del portal EACAT.
- b) Acceptació de VÀlid com a sistema de gestió d'identitats utilitzat a e-TRAM, 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.
- d) 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 aplicar-lo a nivell de configuració als diferents tràmits de la solució.
 - (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.
- e) Realitzar l'arxiu i custòdia de tots els documents presentats o rebuts a través de la plataforma i les corresponents evidències.
- f) Respecte al Mòdul Bústia Ètica, cal dur a terme les accions següents per fer-ne ús:
 - Adherir-se a l'Annex II del Protocol per a la implementació de la "Bústia Ètica i Bon Govern" que implica reconèixer l'autoria de la solució en parts iguals a l'Ajuntament de Barcelona i Xnet amb el desenvolupament tecnològic de GlobalLeaks
 - Autoritzar que la Sol·licitud d'alta al mòdul de Bústia ètica sigui remesa per a la seva tramitació a l'Ajuntament de Barcelona a l'atenció de la Direcció de Serveis d'Anàlisi.
- g) 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.