



**Consorci
Administració Oberta
de Catalunya**


Condicions específiques de prestació del servei e-SET



LOCALRET



Localret

Estat formal	Elaborat per: Consorti AOC	Aprovat per: Comissió Executiva del 14/12/2022
Data de creació	23/03/2016	
Control de versions	Data:	14/12/2022
	Descripció:	<ul style="list-style-type: none"> - Modificació punt 3 Funcions del Consorti AOC. - Eliminació punt 13 sobre el Finançament del servei - Eliminació d'Annexos - Actualització de la normativa i correccions tipogràfiques
	Data:	15/3/2017
	Descripció:	- S'afegeix nota informativa al punt 13. Finançament del servei
	Data:	23/03/2016
	Descripció:	- Creació del document de condicions específiques de prestació del servei e-SET
Nivell accés informació	Pública	
Títol	Condicions específiques de prestació del servei e-SET	
Fitxer	e-SET_condicions_especificues 14122022	
Control de còpies	Només les còpies disponibles al web del Consorti AOC (www.aoc.cat) 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 a més informació visiteu: http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca</p>	

Índex

CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	4
1. OBJECTE	4
2. ÀMBIT SUBJECTIU DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	4
3. FUNCIONS DEL CONSORCI AOC.....	4
4. FUNCIONS DELS ENS USUARIS DEL SERVEI.....	4
5. ALTA AL SERVEI	5
6. ACORD DE NIVELL DE SERVEI	5
7. DESCRIPCIÓ FUNCIONAL DEL SERVEI	5
7.1 FUNCIONALITATS	5
7.2 FASES DELS TREBALLS.....	6
7.3 MODALITATS DEL SERVEI E-SET.....	6
7.4 FUNCIONALITATS NO COBERTES PEL 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 DE SERVEIS.....	8
11. MESURES DE SEGURETAT	8
12. RESPONSABILITAT CIVIL I PATRIMONIAL	8
13. DURADA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	10
14. BAIXA	10
15. PUBLICITAT.....	10
ANNEX I: REQUISITS D'ENTRADA AL SERVEI E-SET	11

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-SET**.

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. Funcions del Consorci AOC

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

- a) Gestió i explotació del servei.
- b) Gestió de les sol·licituds del servei per als ens sol·licitants.
- c) Posar a disposició dels ens usuaris la informació i suport necessari per facilitar la utilització d'aquest servei
- d) Realitzar estadístiques d'ús del servei.
- e) Realitzar les evolucions en el mètode de treball i de les eines associades al servei en funció de les necessitats observades pels ens usuaris, les prioritats definides pel Consorci AOC i els recursos disponibles.
- f) Facilitar les solucions del Consorci AOC necessàries per donar suport al mètode e-SET

4. Funcions dels ens usuaris del servei

Als ens usuaris del servei els corresponen les funcions i compromisos següents:

- a) Complir amb els requisits d'entrada al servei (Annex I)
- b) Realitzar el procediment de sol·licitud d'alta al servei e-SET
- c) Fer un bon ús del servei d'acord amb la normativa legal vigent, les recomanacions establertes pel Consorci AOC i en el marc dels procediments administratius que així ho requereixin. Incloent:
 - o Adoptar íntegrament el model de treball e-SET
 - o Nomenar formalment un Cap de projecte intern i un Responsable Polític del projecte
 - o Fer una sessió de presentació del projecte a la totalitat de la plantilla amb presència de l'equip de govern / direcció i els responsables del servei e-SET
 - o Convalidar mitjançant acord dels òrgans competents els protocols de funcionament que es derivin de la implantació del model
 - o Establir els mecanismes necessaris perquè les sessions de formació hi pugui assistir la totalitat de les persones implicades per la implantació del servei sense interrupcions
 - o Respectar els cronogrames de sessions de desplegament consensuats prèviament
 - o Adquirir el material mínim establert en el manual per avançar en el desplegament
 - o Desplegar una campanya ciutadana amb els mitjans que disposi l'ens (web, butlletins informatius...), per a fomentar l'ús dels serveis electrònics entre la ciutadania

5. 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.

6. Acord de nivell de servei

No hi ha un acord de nivell de servei específic.

7. Descripció funcional del Servei

L'e-SET és un servei de l'AOC que combina el desplegament d'un sistema de treball i de gestió comú, amb un conjunt de solucions d'administració electrònica (registre d'entrada electrònic, e-TRAM, Seu electrònica, e-Tauler, e-NOTUM, solucions d'autenticació i de signatura electrònica, ...), per a desplegar un model òptim i comú d'administració digital al territori, que asseguri que les administracions puguin compartir un sistema de treball que els permeti sumar recursos, minorar costos i enfortir les seves xarxes de col·laboració, conjuntament amb un millor servei a la ciutadania.

Els principals beneficis d'e-SET a les organitzacions són els següents:

- *Millora de la seguretat i satisfacció del treballador públic*
- *Optimització del temps del personal administratiu en les seves tasques diàries*
- *Digitalització integral dels processos*
- *Canvi d'hàbits sota un model de treball normalitzat*
- *Accessibilitat per part del personal i electes de tota la documentació, des de qualsevol lloc*
- *Increment en la comunicació electrònica entre l'ens i ciutadans, evitant desplaçaments i donant major agilitat en la gestió i la resposta*
- *En el cas d'ajuntaments, apropament de l'equip de govern a la ciutadania, incrementant-se alhora la transparència*
- *Millor aprofitament dels recursos*

7.1 Funcionalitats

El servei e-SET, desplega un model òptim de treball que inclou els aspectes i eines següents:

- *Estructuració del servidor de dades normalitzat sota el nou model*
- *Foment d'un model de registre d'entrades i sortides electrònic amb digitalització en origen*
- *Posada en funcionament d'un circuit de diligència del procés*
- *Posada en funcionament d'un model de gestió de tasques*
- *Desplegament d'un planificador de gestió corporatiu comú*
- *Implantació de la signatura digital*
- *Gestió digital, integral i estàndard dels expedients*
- *Foment d'un escriptori remot i del teletreball (Secretari i tècnics)*
- *Compatibilització d'arxius documentals en paper i digitals*
- *Impuls de la e-SEU i l'e-TAULER, e-TRAM, e-NOTUM i Via Oberta*

7.2 Fases dels treballs

Els treballs de desplegament d'e-SET s'inicien una vegada l'ens compleixi amb la totalitat dels requisits d'accés al servei.

Els treballs tenen una durada mínima de 3 mesos i màxima de 6 mesos en funció de la situació de partida, i sempre es basen en un model estàndard de desplegament que inclou les fases següents:

- a) **Fase d'anàlisi prèvia:** fase que dona lloc a un informe en el que es fixa l'estratègia personalitzada de desplegament, així com un cronograma proposat.
- b) **Fase de desplegament del sistema de treball e-SET:** s'inicia el desplegament efectiu del model de

treball seguint el cronograma i les tasques acordades, amb la incorporació dels diferents serveis d'administració electrònica proposats. Aquesta fase inclou actuacions de promoció dels serveis electrònics disponibles per a la ciutadania amb els mitjans disponibles per l'ens. Per a més informació sobre el model de treball e-SET podeu consultar l'Annex III d'aquest document.

- c) **Fase de tancament:** fase d'obtenció i avaluació d'indicadors finals que hauran de complir. En el cas que els indicadors de resultat obtinguts compleixin amb els mínims previstos, l'ens obtindrà un segell de qualitat "Govern digital" atorgat per l'AOC. Aquest segell té una validesa d'un any, podent-se renovar anualment prèvia comprovació del manteniment del model.

7.3 Modalitats del servei e-SET

El servei e-SET s'ofereix en dues modalitats:

A) *Implantació del model de treball e-SET amb gestor propi*

- Inclou les tasques associades al mètode de treball e-SET d'acord al model de treball, disponible a l'Annex III del present document.
- El gestor propi (en endavant gestor e-SET) per a donar suport al mètode el proveeix l'usuari, sigui directament o a través d'una entitat supramunicipal.
- El gestor e-SET haurà d'estar adaptat al model de treball en qüestió. A tal efecte, el Consorci AOC publica al seu web la informació detallada dels gestors adaptats a e-SET.
- No estan incloses en aquestes eines les llicències de programari detallades als requisits recollits a l'Annex I del present document.

B) *Implantació del model de treball e-SET sense gestor*

- Inclou les tasques associades a la implantació del mètode de treball e-SET d'acord al model de treball disponible a l'Annex III del present document.
- No s'inclou solució de gestor per a donar suport al mètode de treball e-SET, però es deixa preparada l'organització per a incorporar-ne un d'adaptat al model a futur.
- No estan incloses en aquestes eines les llicències de programari detallades als requisits recollits a l'Annex I del present document.

7.4 Funcionalitats no cobertes pel servei

Des de l'AOC en cap cas es considerarà que en l'àmbit d'aquest servei es proveeix als ens participants dels serveis d'elements de hardware associats al desplegament del mateix com podrien ser: ordinadors, escàners, impressores, lectors de targetes..., i material fungible associat al model.

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

e-SET és un sistema de treball i de gestió comú desenvolupat i propietat del Consorci AOC però que es llicencia en la modalitat de *Creative Commons, Reconeixement-NoComercial-CompartirIgual 3.0* que permet:



- **Compartir** — copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format
- **Adaptar** — remesclar, transformar i crear a partir del material

El llicenciador no pot revocar aquestes llibertats, sempre que es segueixin els termes de la llicència amb els termes següents:

- **Reconeixement** — Heu de reconèixer l'autoria de manera apropiada, proporcionar un enllaç a la llicència i indicar si heu fet algun canvi. Podeu fer-ho de qualsevol manera raonable, però no d'una manera que suggereixi que el llicenciador us dona suport o patrocina l'ús que en feu.
- **NoComercial** — No podeu utilitzar el material per a finalitats comercials.
- **CompartirIgual** — Si remescleu, transformeu o creeu a partir del material, heu de difondre les vostres creacions amb la mateixa llicència que l'obra original.
- **No hi ha cap restricció addicional** — No podeu aplicar termes legals ni mesures tecnològiques que restringeixin legalment a altres de fer qualsevol cosa que la llicència permet.

Podeu veure el detall de la llicència a:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.ca>

10. Canvis en les condicions de prestació de serveis

Per a la modificació d'aquestes condicions 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) 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. 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](#).

14. Baixa

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

15. Publicitat

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

Annex I: Requisits d'entrada al servei e-SET

Els ens que vulguin avançar en el desplegament del servei e-SET hauran de complir prèviament a l'inicidels treballs amb els requisits següents:

- Disposar d'una connexió a internet (mínim 5MB de baixada i 0,5MB de pujada)
- Disposar d'una web municipal amb enllaç al catàleg de tràmits
- Disposar d'un registre d'entrades i sortides electrònic i integrat amb MUX
- Tenir disponibles i en funcionament els serveis següents:
 - e-TRAM
 - e-NOTUM
- Disposar d'un servidor de dades en xarxa, amb connexió amb tots els ordinadors dels llocs de treball susceptibles d'avançar sota metodologia de treball e-SET
- Disposar d'equips de treball de darrera generació. Els equips de treball no poden ser de generacions molt antigues i han d'estar mínimament actualitzats per garantir el treball normal, tot i que no requereix d'uns requisits mínims establerts
- Disposar d'un escàner centralitzat amb direccionament multi-bústia simultani i en xarxa
- Disposar de l'escàner configurat amb una bústia per usuari ubicada dins la carpeta BUSTIA SCANNER
- Disposar del sistema operatiu Microsoft Windows. El sistema operatiu ha de ser superior a Windows XP ja que aquesta versió ha deixat d'estar suportada per Microsoft i no pot garantir els mínims de seguretat.
- Disposar d'un paquet d'eines d'oficina (editor de textos i full de càlcul). Es recomana disposar entre dues i tres versions anteriors a la darrera, ja que no es pot garantir el correcte funcionament de les aplicacions amb la última versió ni tampoc amb les versions més antigues. En cas que l'ajuntament ja disposi d'una eina de gestió d'expedients cal avaluar segons els requisits d'aquesta.
- Disposar de navegadors instal·lats compatibles amb les diferents plataformes i serveis de les administracions públiques. Es recomana disposar dels tres navegadors més utilitzats (MS Explorer, Mozilla Firefox i Google Chrome). També es recomana disposar d'entre dues i tres versions anteriors a la darrera, ja que no es pot garantir el correcte funcionament amb la última versió ni tampoc amb les més antigues.
- Lectura del manual d'usuari e-SET. Tot el personal implicat en el projecte ha d'haver-se llegit el document Annex IV Manual d'usuari d'e-SET
- Disposar del material d'oficina establert en el document Annex IV Manual d'usuari e-SET, a l'apartat 3.a
- Disposar d'un espai d'arxiu transitori d'expedients. Cal haver alliberat un armari amb fàcil accés per a tots els treballadors i prou espai com per posar unes 25 carpetes tipus arxivador.
- En cas que l'ens disposi d'un gestor d'expedients caldrà valorar les necessitats d'integració amb els serveis del Consorci AOC, com poden ser els certificats CDS-1 i CDA-1. En cas de necessitar-se també caldrà haver iniciat la petició com a requeriment.

L'ens també ha de complir amb altres requeriments, que no són obligatoris per iniciar el desplegament, però si que ho seran per obtenir el tancament del projecte. Aquests requeriments són:

- Disposar de web municipal activa, amb notícies d'actualitat, enllaços a la seu electrònica i al portal de transparència i sense informació obsoleta. A més, caldrà que estigui actualitzada tecnològicament i que compleixi amb els requisits de web responsiva.
- Tenir disponibles i en funcionament els serveis següents:
 - SEU-e
 - e-Tauler
 - Portal de Transparència
 - e-FACT
 - Perfil del contractant
- Disposar per a tots els treballadors públics implicats en e-SET d'un certificat TCAT o TCATp

A més, hi ha un conjunt de recomanacions que l'ens ha de tenir en compte per a disposar de millors eines de treball i millor seguretat. Aquestes recomanacions són:

- Disposar de programari que permeti la transformació de documents de treball (Word, Excel, de correus electrònics a PDF i a la inversa sense perdre format), i que alhora permeti la signatura electrònica i bloqueig de formats (tipus NITRO PRO o Adobe 10 PRO)
- Disposar d'un sistema antivirus per garantir la mínima seguretat de les estacions de treball i els

documents

- S'ha de disposar d'un sistema de còpia de seguretat dels documents
- Es recomana un SAI per garantir l'estabilitat de les dades en cas de caiguda del servei de la corrent elèctrica
- Es recomana disposar d'un sistema VPN per l'alcalde/essa i/o secretari/ària per a poder accedir a la documentació de forma externa