

## Conselleria de Presidència

*RESOLUCIÓ de 16 de setembre de 2011, de la directora general del Secretariat del Consell i Relacions amb les Corts, de la Conselleria de Presidència, per la qual es disposa la publicació de l'Acord del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i la Generalitat de revisió del conveni entre el Ministeri d'Administracions Públiques i la Generalitat per a la prestació mútua de serveis d'administració electrònica subscrit el 12 de març de 2008. [2011/9533]*

El Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i la Generalitat han subscrit, després de la tramitació prèvia reglamentària, el 6 de maig de 2011, l'acord de revisió del conveni entre el Ministeri d'Administracions Públiques i la Generalitat per a la prestació mútua de serveis d'administració electrònica subscrit el 12 de març de 2008.

En compliment del que estableix l'article 8.2 de la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, cal publicar en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* l'esmentat acord, que ha quedat inscrit en el Registre de Convenis de la Generalitat amb el número 0932/2011, i que figura com a annex d'esta resolució.

València, 16 de setembre de 2011.– La directora general del Secretariat del Consell i Relacions amb les Corts: M<sup>a</sup> Teresa Lleó Alonso.

*Acord del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i la Generalitat de la Comunitat Valenciana, de Revisió del Conveni entre el Ministeri d'Administracions Públiques i la Generalitat de la Comunitat Valenciana, per a la prestació mútua de serveis d'administració electrònica, subscrit el 12 de març de 2008.*

València 6 de maig de 2011

### Reunits

D'una banda María Consuelo Rumí Ibáñez, secretària d'Estat per a la Funció Pública, del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública, en representació del dit Departament Ministerial, que actua en virtut de les competències delegades pel titular de l'esmentat ministeri, en el punt quatre de l'Orde TAP/2964/2010, de 18 de novembre, sobre delegació de competències i per l'Acord del Consell de Ministres de 15 de juliol de 2005, per a la implantació d'una xarxa d'oficines integrades d'atenció al ciutadà, en col·laboració amb les comunitats autònomes i les entitats que integren l'administració local.

D'una altra, Paula Sánchez de León Guardiola, consellera de Justícia i Administracions Públiques, que actua en nom i representació de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, de conformitat amb l'article 28, lletres c), g) i ll), de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, i 2n.2 del Decret 20/1993, de 8 de febrer, del Govern Valencià, pel qual es regula el Registre de Convenis i s'estableix el règim jurídic i pressupostari dels convenis que subscriba la Generalitat Valenciana, i facultada expressament per a la firma del present Conveni, per Acord del Consell, de data 11 de març de 2011.

Ambdues parts es reconeixen la capacitat jurídica necessària per a subscriure el present acord de modificació del Conveni en vigor i, per tant

### EXPOSEN

#### Primer

Que el 12 de març de 2008, el Ministeri d'Administracions Públiques i la Generalitat de la Comunitat Valenciana van subscriure un Conveni per a la prestació mútua de serveis electrònics, la clàusula setena del qual estableix que les parts podran proposar la revisió del Conveni

## Conselleria de Presidencia

*RESOLUCIÓN de 16 de septiembre de 2011, de la directora general del Secretariado del Consell y Relaciones con Les Corts, de la Conselleria de Presidencia, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la Generalitat de revisión del Convenio entre el Ministerio de Administraciones Públicas y la Generalitat para la prestación mutua de servicios de administración electrónica suscrito el 12 de marzo de 2008. [2011/9533]*

El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la Generalitat han suscrito, previa tramitación reglamentaria, el día 6 de mayo de 2011, el Acuerdo de revisión del Convenio entre el Ministerio de Administraciones Públicas y la Generalitat para la prestación mutua de servicios de administración electrónica suscrito el 12 de marzo de 2008.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 8.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, procede la publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de , que ha quedado en el Registro de Convenios de la Generalitat con el número 0932/2011, y que figura como anexo de esta resolución.

Valencia, 16 de septiembre de 2011.– La directora general del Secretariado del Consell y Relaciones con Les Corts: M<sup>a</sup> Teresa Lleó Alonso.

*Acuerdo del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la Generalitat de la Comunitat Valenciana de Revisión del Convenio entre el Ministerio de Administraciones Públicas y la Generalitat de la Comunitat Valenciana para la prestación mutua de servicios de administración electrónica suscrito el 12 de marzo de 2008.*

Valencia, 6 de mayo de 2011

### Reunidos

De una parte, María Consuelo Rumí Ibáñez, Secretaria de Estado para la Función Pública del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública en representación de dicho Departamento Ministerial, y actuando en virtud de las competencias delegadas por el titular del mencionado Ministerio en el punto cuatro de la Orden TAP/2964/2010, de 18 de noviembre, sobre delegación de competencias y por el Acuerdo del Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005 para la implantación de una Red de Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano en colaboración con las Comunidades Autónomas y as Entidades que integran la administración Local.

De otra parte, Paula Sánchez de León Guardiola, consellera de Justícia y Administraciones Públicas, actuando en nombre y representación de la Generalitat de la Comunitat Valenciana, de conformidad con el artículo 28, letras c), g) y ll), de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y 2º.2 del Decreto 20/1993, de 8 de febrero, del Gobierno Valenciano, por el que se regula el Registro de convenios y se establece el régimen jurídico y presupuestario de los convenios que subscriba la Generalitat Valenciana, y facultada expresamente para la firma del presente convenio por acuerdo del Consell, de fecha 11 de marzo de 2011.

Ambas partes se reconocen la capacidad jurídica necesaria para suscribir el presente Acuerdo de modificación del Convenio en vigor y en su virtud,

### Exponen

#### Primero

Que con fecha 12 de marzo de 2008, el Ministerio de Administraciones Públicas y la Generalitat de la Comunitat Valenciana suscribieron un Convenio para la prestación mutua de servicios electrónicos, cuya cláusula séptima establece que las partes podrán proponer la revisión

en qualsevol moment, per tal d'introduir les modificacions que s'estimen pertinents i incorporar els corresponents canvis en les clàusules mitjançant la subscripció per les parts.

Que el Ministeri de Política Territorial i Administració Pública va assumir les competències del Ministeri d'Administracions Públiques, en les matèries objecte del dit conveni, en virtut del Reial Decret 1313/2010, de 20 d'octubre, pel qual es reestructuren els departaments ministerials.

#### Segon

Que el Conveni preveu, en el seu annex I, sobre el servei de connexió a la xarxa SARA, que la Generalitat de la Comunitat Valenciana ha de facilitar i promoure l'accés a la xarxa SARA de les diputacions provincials i/o ajuntaments del seu àmbit territorial, amb la tecnologia, mecanismes i procediments que aquests acorden, així com garantir la continuïtat del servei en la part que li corresponga.

Aquesta previsió, establida per tal que els ens locals, ubicats al territori de la Comunitat Autònoma, siguen participants dels serveis acordats en el conveni, ha de generalitzar-se als altres serveis a què fan referència la resta d'annexos, així com els que s'acorden en el futur. I això, perquè cal avançar amb rapidesa i eficàcia en el desenrotllament de l'administració electrònica, per tal de donar compliment efectiu a la Llei 11/2007, que obliga totes les administracions públiques a possibilitar als ciutadans la relació electrònica amb qualsevol d'aquestes; la qual cosa fa imprescindible comptar, tan ràpidament com siga possible, amb un conjunt de serveis electrònics a disposició de totes les administracions, que facen possible el compliment efectiu de l'obligació legalment establida.

Per tant, les parts firmants estan d'acord en subscriure un nou Conveni, perquè tots els serveis, compresos en els distints annexos, puguen estendre's als ens locals.

#### Clàusules

##### Primera. Objecte

El present Conveni té com a objecte establir els termes i condicions generals per a un aprofitament comú dels serveis electrònics que presten les parts firmants.

Açò es tradueix en la disponibilitat, de determinats serveis, de facilitar l'accés i d'ús comú, prestats per qualsevol de les parts. L'esmentada prestació de serveis es durà a terme en els termes que estableix el present conveni i en les clàusules particulars recollides en l'annex que s'aplique a cada servei.

##### Segona. Àmbit d'aplicació

Les parts que subscriuen el present conveni podran accedir a les funcionalitats proporcionades pels serveis relacionats en els annexos al present Conveni, que tot seguit s'especifiquen:

1. Connexió a la xarxa SARA.
2. Serveis oferits pel MPTAP, per a la intermediació de dades entre administracions públiques.
3. Serveis oferits pel MPTAP a través de la plataforma de validació i firma electrònica @firma.
4. Serveis oferits pel MPTAP, de comunicació de domicili, als òrgans i organismes de l'AGE.

De la mateixa manera, les parts podran accedir a noves funcionalitats mitjançant la incorporació a aquest conveni d'addendes per a serveis no hi inclosos, acordades per la Comissió de Seguiment prevista en la clàusula quarta.

La comunitat autònoma facilitarà a les entitats locals, ubicades al seu territori, l'accés a les funcionalitats proporcionades pels serveis relacionats en els annexos o que s'incorporen en el futur, a través del corresponent acord entre la Comunitat Autònoma i cada entitat local, garantirà, en tot cas, el compliment de les obligacions establides en cada servei per al usuari, i informarà prèviament el MPTAP de les entitats locals que s'incorporen a la utilització de cada una de les funcionalitats.

##### Tercera. Reciprocitat

Els serveis, subjectes al present Conveni, poden ser posats a disposició per qualsevol dels firmants i accessibles per l'altre. S'atén així

del Conveni en qualsevol moment para introducir las modificaciones que se estimen pertinentes, incorporando los correspondientes cambios en las cláusulas mediante la suscripción por las partes.

Que el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública asumió las competencias del Ministerio de Administraciones Públicas en las materias objeto de dicho Convenio en virtud del Real Decreto 1313/2010, de 20 de octubre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.

#### Segundo

Que el convenio prevé en su Anexo I, sobre el servicio de conexión a la Red SARA, que la Generalitat de la Comunitat Valenciana debe facilitar y promover el acceso a la Red SARA de las Diputaciones Provinciales y/o Ayuntamientos de su ámbito territorial, con la tecnología, mecanismos y procedimientos que estos acuerden, así como a garantizar la continuidad del servicio en la parte que le corresponda.

Esta previsión, establecida con la finalidad de que los entes locales ubicados en el territorio de la Comunidad Autónoma sean partícipes de los servicios acordados en el convenio, debe generalizarse a los demás servicios a los que hacen referencia en los restantes Anexos, así como los que se acuerden en el futuro. Y ello, porque es preciso avanzar con rapidez y eficacia en el desarrollo de la administración electrónica para dar efectivo cumplimiento a la Ley 11/2007, que obliga a todas las Administraciones Públicas a posibilitar a los ciudadanos la relación electrónica con cualquiera de ellas, lo que hace imprescindible contar a la mayor brevedad posible con un conjunto de servicios electrónicos a disposición de todas las Administraciones, que hagan posible el efectivo cumplimiento de la obligación legalmente establecida.

Por tanto, las partes firmantes están de acuerdo en suscribir un nuevo convenio para que todos los servicios comprendidos en los distintos Anexos, o los que en el futuro se incorporen al Convenio, puedan extenderse a los Entes Locales.

#### Cláusulas

##### Primera. Objeto

El presente convenio tiene por objeto establecer los términos y condiciones generales para un aprovechamiento común de los servicios electrónicos que prestan las partes firmantes.

Esto se traduce en la disponibilidad de determinados servicios facilitando el acceso y uso común de servicios prestados por cualquiera de las partes. Dicha prestación de servicios se llevará a cabo en los términos que establece el presente Convenio y en las cláusulas particulares recogidas en el anexo que le sea de aplicación a cada servicio.

##### Segunda. Ámbito de aplicación

Las partes que suscriben el presente convenio podrán acceder a las funcionalidades proporcionadas por los servicios relacionados en los anexos al presente Convenio que a continuación se especifican:

1. Conexión a la Red SARA.
2. Servicios ofrecidos por el MPTAP para la intermediación de datos entre administraciones públicas.
3. Servicios ofrecidos por el MPTAP a través de la plataforma de validación y firma electrónica @firma.
4. Servicios ofrecidos por el MPTAP de comunicación de domicilio a los órganos y organismos de la AGE.

De igual forma las partes podrán acceder a nuevas funcionalidades mediante la incorporación a este Convenio de adendas para servicios no incluidos en el mismo, acordadas por la Comisión de Seguimiento prevista en la Cláusula cuarta.

La Generalitat de la Comunitat Valenciana facilitarà a las entidades locales ubicadas en su territorio el acceso a las funcionalidades proporcionadas por los servicios relacionados en los anexos o que se incorporan en el futuro, a través del correspondiente Acuerdo entre la Comunidad Autónoma y cada Entidad Local, garantizando, en todo caso, el cumplimiento de las obligaciones establecidas en cada servicio para el usuario, informando previamente al MPTAP de las entidades locales que se incorporan a la utilización de cada una de las funcionalidades.

##### Tercera. Reciprocidad

Los servicios sujetos al presente convenio pueden ser puestos a disposición por cualquiera de los firmantes y accesibles por el otro.

al concepte de reciprocitat entre les parts, tant com a oferents de serveis, com a consumidors d'aquests. Aquesta circumstància es plasmarà expressament en el clausulat de cada un dels annexos.

#### Quarta. Comissió de seguiment

Per a la gestió, seguiment i control d'allò que s'ha acordat en el present conveni, i de les activitats associades als annexos, es constituirà una Comissió de Seguiment que estarà composta per dos membres designats pel titular de la Secretaria d'Estat per a la Funció Pública del MPTAP i dos membres designats pel titular de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques de la Comunitat Autònoma Valenciana, i el funcionament de l'esmentada Comissió s'ajustarà a les normes contingudes en el capítol II, del títol II, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

La Comissió de Seguiment es reunirà de manera ordinària una vegada al trimestre i de forma extraordinària a petició de qualsevol dels seus membres. La comissió mantindrà permanentment actualitzades les dades de referència i els responsables que figuren en els annexos del conveni.

Correspon a la Comissió de Seguiment resoldre els problemes d'interpretació i compliment que es deriven del present Conveni, així com proposar a les parts firmants qualsevol modificació d'aquest.

#### Cinquena. Règim econòmic

Aquest conveni de col·laboració no comporta obligacions econòmiques entre les parts firmants.

#### Sisena. Termini de duració del conveni

El present conveni començarà la seua vigència a partir del dia de la seua firma i tindrà una duració de tres anys. El Conveni es prorrogarà automàticament per períodes anuals, llevat de denúncia per alguna de les parts, amb una antelació mínima de tres mesos abans de la data de venciment.

#### Setena. Revisió del conveni

Qualsevol de les parts podrà proposar la revisió d'aquest conveni en qualsevol moment, per tal d'introduir les modificacions que s'estimen pertinents. Si es produeix la revisió del clausulat del conveni, els corresponents canvis hauran d'incorporar-s'hi i ser subscriptes per les parts.

#### Vuitena. Règim Jurídic

El present conveni té la naturalesa dels previstos en l'article 4.1 c), de la Llei 30/2007, de 30 de octubre, de Contractes del Sector Públic i n'està, per tant, exclòs.

#### Novena. Resolució de conflictes

Mitjançant la firma del present conveni, les parts es comprometen a resoldre de mutu acord les incidències que puguen sorgir en el seu compliment.

Les qüestions litigioses que sorgisquen entre les parts, durant el desplegament i execució del present Conveni, i no puguen ser resoltes per la Comissió de Seguiment prevista en la clàusula quarta, se sotmetran a la jurisdicció contenciosa administrativa, d'acord amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, Reguladora de la Jurisdicció Contenciosa Administrativa.

I en prova de tot això, les parts subscriuen l'acord en tres exemplars i a un sol efecte, al lloc i en la data assenyalats en l'encapçalament.

Secretària d'Estat per a la Funció Pública: Consuelo Rumí Ibáñez

Consellera de Justícia i Administracions Públiques: Paula Sánchez de León Guardiola

Se atiende así al concepto de reciprocidad entre las partes, tanto como oferentes de servicios, como consumidores de éstos. Esta circunstancia se plasmará expresamente en el clausulado de cada uno de los anexos.

#### Cuarta. Comisión de Seguimiento

Para la gestión, seguimiento y control de lo acordado en el presente Convenio y de las actividades asociadas a los anexos, se constituirá una Comisión de Seguimiento que estará compuesta por dos miembros designados por el titular de la Secretaría de Estado para la Función Pública del MPTAP y dos miembros designados por el titular de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma Valenciana, ajustándose el funcionamiento de la citada Comisión a las normas contenidas en el Capítulo II del Título II de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La Comisión de Seguimiento se reunirá, de manera ordinaria, una vez al trimestre y de forma extraordinaria, a petición de cualquiera de sus miembros. La comisión mantendrá permanentemente actualizados los datos de referencia y los responsables que figuran en los anexos del convenio.

Corresponde a la Comisión de Seguimiento resolver los problemas de interpretación y cumplimiento que se deriven del presente Convenio, así como proponer a las partes firmantes cualquier modificación del mismo.

#### Quinta. Régimen económico

Este convenio de colaboración no comporta obligaciones económicas entre las partes firmantes.

#### Sexta. Plazo de duración del convenio

El presente convenio comenzará su vigencia a partir del día de su firma y tendrá una duración de tres años. El convenio se prorrogará automáticamente por períodos anuales, salvo denuncia por alguna de las partes con una antelación mínima de tres meses antes de la fecha de vencimiento.

#### Séptima. Revisión del convenio

Cualquiera de las partes podrá proponer la revisión de este convenio en cualquier momento para introducir las modificaciones que se estimen pertinentes. De producirse la revisión del clausulado del convenio, los correspondientes cambios habrán de incorporarse al mismo y ser suscritos por las partes.

#### Octava. Régimen jurídico

El presente convenio tiene la naturaleza de los previstos en el artículo 4.1 c) de la Ley 30/2007, de 30 de Octubre de Contratos del Sector Público y está, por tanto, excluido de la misma.

#### Novena. Resolución de conflictos

Mediante la firma del presente convenio, las partes se comprometen a resolver de mutuo acuerdo las incidencias que puedan surgir en su cumplimiento.

Las cuestiones litigiosas que surjan entre las partes durante el desarrollo y ejecución del presente Convenio y no puedan ser resueltas por la Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula cuarta, se someterán a la jurisdicción contencioso-administrativa, conforme a lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Y en prueba de cuanto antecede, las partes suscriben el acuerdo en tres ejemplares y a un solo efecto, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

Secretaria de Estado para la Función Pública: Consuelo Rumí Ibáñez

Consellera de Justicia y Administraciones Públicas: Paula Sánchez de León Guardiola

Acord del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i la Generalitat de la Comunitat Valenciana, de revisió del Conveni entre el Ministeri d'Administracions Públiques i la Generalitat de la Comunitat Valenciana, per a la prestació mútua de serveis d'administració electrònica, subscrit el 12 de març de 2008.

Documents annexos

- I. Annex I. Servei de connexió a la xarxa SARA.
- II. Annex II. Serveis oferits pel MPTAP, per a la intermediació de dades entre administracions públiques.
- III. Annex III. Serveis oferits pel MPTAP, a través de la plataforma de validació i firma electrònica @firma.
- IV. Annex IV. (no se subscriu per la generalitat).
- V. Serveis oferits pel MPTAP, de comunicació de domicili, als òrgans i organismes de l'AGE.

Acuerdo del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la Generalitat de la Comunitat Valenciana de revisió del Convenio entre el Ministerio de Administraciones Públicas y la Generalitat de la Comunitat Valenciana para la prestación mutua de servicios de administración electrónica suscrito el 12 de marzo de 2008

Documentos anexos

- I. Anexo I. Servicio de conexión a la Red SARA.
- II. Anexo II. Servicios ofrecidos por el MPTAP para la intermediación de datos entre administraciones públicas.
- III. Anexo III. Servicios ofrecidos por el MPTAP a través de la plataforma de validación y firma electrónica @firma.
- IV. Anexo IV. (no se suscribe por la generalitat).
- V. Servicios ofrecidos por el MPTAP de comunicación de domicilio a los órganos y organismos de la AGE.

# **Conveni de col·laboració entre el Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i la Generalitat de la Comunitat Valenciana, per a la prestació mútua de serveis d'administració electrònica**

## **ANNEX I**

### **SERVEI DE CONNEXIÓ A LA XARXA SARA**

- I. Condicions generals**
- II. Condicions tècniques i funcionals**

## **ANNEX I**

### **SERVEI DE CONNEXIÓ A LA XARXA SARA**

#### **I. CONDICIONS GENERALS**

##### **1. OBJECTE**

El Ministeri de Política Territorial i Administració Pública (MPTAP), en col·laboració amb les comunitats autònomes, ha desenrotllat la xarxa SARA (Sistemes, Aplicacions i Xarxes per a les Administracions), integrada per un conjunt d'infraestructures tecnològiques que permeten connectar, en xarxa, totes les administracions que ho desitgen, i facilitar un sistema d'intercanvi d'aplicacions entre administracions.

Tenint en compte que els serveis que reben els ciutadans tenen, moltes vegades, que ser prestats en cooperació entre les distintes administracions, l'objecte d'aquest annex és determinar les condicions d'utilització de la xarxa SARA per les administracions, com enllaç comú per a totes les necessitats intercomunicació entre aquestes.

##### **2. ABAST**

- (i) El servei comprén la connexió a una plataforma bàsica de comunicacions d'àmbit privat, amb uns serveis bàsics i una política de seguretat comuna, per tal de facilitar l'intercanvi d'informació segura entre les aplicacions de les administracions públiques connectades a la xarxa SARA, segons les característiques i condicions que s'estableixen en aquest document.
- (ii) La connexió es proporciona a través d'una Àrea de Connexió (AC), que s'ubica en dependències de la Comunitat Autònoma i que és instal·lada, administrada i mantinguda pel MPTAP.
- (iii) La AC comunica, de manera segura, la Xarxa Corporativa de la Comunitat Autònoma amb les xarxes corporatives d'altres administracions i entitats públiques connectades a la xarxa SARA (Extranet), amb la Intranet Administrativa de l'Administració General de l'Estat i amb la Xarxa TESTA II de la Comissió Europea.
- (iv) S'habilita qualsevol aplicació informàtica de la Comunitat Autònoma i de l'Administració General de l'Estat, així com a les seues entitats de dret públic vinculades o dependents, a utilitzar qualsevol dels serveis que es presten a través de la xarxa SARA, amb l'acord previ entre el prestador del servei i l'usuari del mateix, amb posterior comunicació al Centre de Suport de la Xarxa SARA.
- (v) Ambdues parts acorden posar tots els mitjans al seu abast per a adaptar-se mútuament als seus corresponents plans de direccionament, de tal manera que una determinada classe d'adreces IP pugua ser reservada per a preservar la compatibilitat.



### **3. OBLIGACIONS DEL MPTAP**

El MPTAP, com a responsable de la Xarxa SARA, assumeix les obligacions següents:

- (i) Instal·lar, administrar i mantindre un enllaç per a la comunicació i la AC de la Comunitat Autònoma, ubicat a les dependències que aquesta determine i que millor permeten la connexió amb la seua corresponent xarxa corporativa.
- (ii) Proporcionar la documentació tècnica corresponent a l'arquitectura i configuració dels sistemes que componen la AC de la Comunitat Autònoma.
- (iii) Mantindre un servei de suport 24x7, per tal de garantir la continuïtat del servei de la AC, Punt Neutre i Intranet Administrativa de l'Administració General de l'Estat, que servisca per a realitzar la notificació d'incidències, resolució d'aquestes, quan li corresponga, o gestió de la resolució quan intervinguen agents externs (fabricants, operadors i altres organismes amb accés al Sistema), consultes tècniques relacionades amb el servei, així com peticions de nous accessos.
- (iv) Habilitar i gestionar un Portal d'Administradors, que servisca com a espai per a facilitar informació als responsables tècnics de la comunitat autònoma respecte del servei proporcionat, notificació d'incidències, parades programades, publicació de nous serveis, etc.
- (v) Adoptar les mesures de seguretat necessàries per a protegir degudament la informació transmesa, mitjançant el xifrat de les comunicacions

### **4. OBLIGACIONS DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA**

- (i) Realitzar les labors de connectivitat i desplegament pertinents, per tal de poder accedir, des de les seues dependències o instal·lacions, a la xarxa SARA a través de la AC.
- (ii) Gestionar i mantindre els elements actius que connecten la seua Xarxa Corporativa a SARA, permetent al MPTAP l'accés de lectura i monitorització d'aquests, amb independència que aquestes tasques siguen realitzades per la comunitat autònoma o pel seu operador.
- (iii) Garantir condicions adequades en la ubicació, condicions mediambientals, subministrament elèctric, cablejat, etc, de la AC, per tal d'assegurar la continuïtat del servei.
- (iv) Mantindre un servei de suport, si és possible 24x7, per a garantir la continuïtat del servei en l'enllaç de comunicacions i els elements actius d'aquest, així com dels elements aliens al MPTAP. Per a això es facilitaran al MPTAP els

contactes, tant dels responsables de la connexió a SARA a la comunitat autònoma, com els del Centre de Suport, CAU o equivalent.

- (v) Col·laborar amb el MPTAP en la detecció, diagnòstic i resolució de les incidències, fins i tot si això comporta xicotetes comprovacions o actuacions en la AC, dirigides des del Centre de Suport de la Xarxa SARA, per tal de reduir els temps de resolució de les incidències que pogueren ocórrer.
- (vi) Facilitar i promoure l'accés a la xarxa SARA dels ajuntaments del seu àmbit territorial, amb la tecnologia, mecanismes i procediments que aquests acorden, així com a garantir la continuïtat del servei en la part que li corresponga.
- (vii) Col·laborar amb el MPTAP en el manteniment del catàleg de serveis i connexions participades per ambdós parts per a, d'aquesta manera, poder tindre un major control sobre el servei prestat i així poder reaccionar més ràpidament davant de contingències. El dit catàleg permetrà la difusió dels serveis als usuaris de SARA, facilitarà l'elaboració d'estadístiques, quadres de comandaments, etc, que el MPTAP publicarà en el Portal d'Administradors a disposició de tots els implicats.

Els prestadors dels serveis es comprometen a proporcionar la informació bàsica indicada en el punt 7.3, perquè siguin incorporats al catàleg i s'encarregaran d'efectuar les modificacions perquè l'esmentat catàleg estiga convenientment actualitzat.



## 5. LIMITACIÓ DE RESPONSABILITAT

En cap cas el MPTAP, o els seus proveïdors, estan obligats a assumir qualsevol dany i perjudici directe o indirecte, que provinguen de la mala ocupació o la no disponibilitat del servei.

## 6. REFERÈNCIES

El Ministeri de Política Territorial i Administració Pública podrà fer pública, en qualsevol llista de referència o en qualsevol butlletí de premsa publicat i sense autorització prèvia, la relació de comunitats autònomes i entitats locals usuàries de la xarxa SARA.

La Comunitat Autònoma podrà referenciar la utilització de la xarxa SARA, sense autorització prèvia per part del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública.

## 7. ELEMENTS D'IDENTIFICACIÓ

### 8. IDENTIFICACIÓ DEL CENTRE DE SUPORT DE LA XARXA SARA

Identificació	Centre de Suport de la xarxa SARA.	
Responsable de la Unitat	Directora de la Divisió de Projectes d'Administració Electrònica	
Responsable tècnic	Jorge Fabeiro Sanz Cap de Servei	
Horari de servei	24x7	
Localització	Ministeri de Política Territorial i Administració Pública Calle María de Molina, 50	
Gestió d'incidències	9h a 17h30 de dilluns a dijous 9h a 14h30 els divendres	912732032 912732202 incidencies.ia@mpr.ÉS
	Fora de l'horari laboral, dissabtes, diumenges i festius	902013114 618586324
Observacions		

## 7.2 IDENTIFICACIÓ DEL CENTRE DE SUPORT DE LA XARXA DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA (XARXA ATLÀNTIDA)

Identificació	Centre de suport de la Comunitat Autònoma
Responsable de la Unitat	Direcció General de Modernització
Responsable tècnic	
Horari de servei	
Localització	
Gestió d'incidències	
Observacions	

## 7.3 INFORMACIÓ A SUBMINISTRAR PER A CADA SERVEI

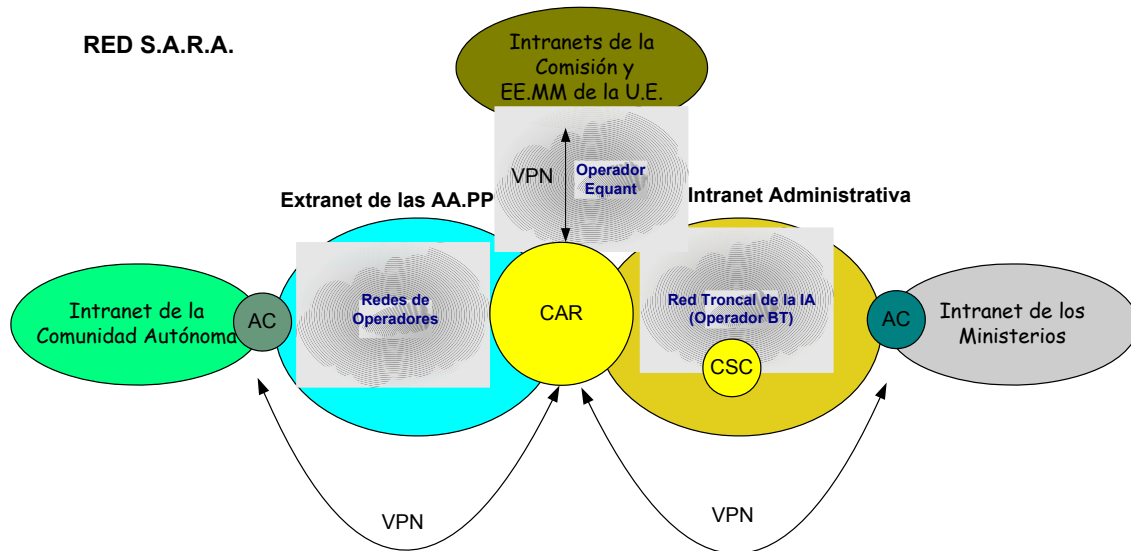
Denominació del servei	
Breu descripció	
Usuaris del servei	
Nivell de criticitat	
Temps de resposta	
Temps de resolució d'incidències	
Horari del servei	
Responsable del servei (nom, telèfon i correu electrònic)	
Origen, destinació, port	
Funcionalitat	
Atenció d'usuaris	
Resolució d'incidències	
Observacions	

## II. CONDICIONS TÈCNIQUES I FUNCIONALS

### 1. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓ DE LA XARXA SARA I ELS SEUS ELEMENTS DE CONNEXIÓ

La Xarxa SARA està formada per la Intranet Administrativa, que hui ofereix un ampli nombre de serveis que es presten en cooperació en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat, els seus elements d'incardinació en TESTA II, i els elements d'enllaç amb les xarxes corporatives de les comunitats autònomes, conegudes com Extranet de les Administracions Públiques. TESTA II és la Xarxa transeuropea que enllaça la Xarxa Corporativa de la Comissió de la Unió Europea amb les dels estats membres, per al suport d'intercanvi de dades i cooperació en la prestació de serveis.



La interconnexió a l'Extranet es realitza a través del que es denomina Àrea de Connexió (AC).

Aquest AC respon bàsicament a l'esquema d'una zona desmilitaritzada (DMZ), formada per un tallafocs extern (que, en aquest cas, connecta amb la resta de la xarxa), un servidor on resideixen els serveis bàsics que s'esmenten més avant i un tallafocs intern (cap a l'interior de la Comunitat Autònoma).

El sistema que actua com a tallafocs extern serà també l'encarregat, sempre que siga possible, de tancar una VPN amb el Centre d'Accés Remot (CAR) de la Intranet Administrativa de l'Administració General de l'Estat o amb l'AC, d'un altre organisme connectat directament a la Xarxa SARA. Aquest tallafocs pot realitzar igualment funcions de NAT dinàmic per a les connexions entrants des de la resta de l'Extranet cap a la Comunitat Autònoma).

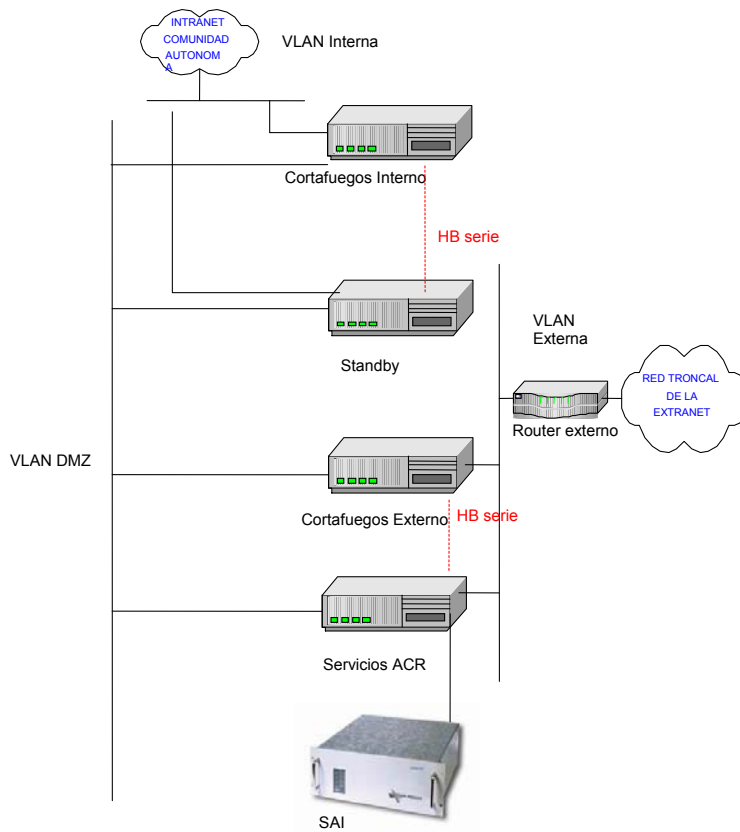
Per la seua banda, el sistema que actua com a tallafocs intern pot realitzar també funcions de NAT contra destinacions situades en l'interior de la Comunitat Autònoma).

## 1.2. DESCRIPCIÓ DELS ELEMENTS QUE COMPONEN L'ÀREA DE CONNEXIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA

- **Router extern:** aquest element connecta amb la línia que uneix amb la Xarxa Troncal de l'Extranet de les AAPP.
- **Commutador LAN:** per al conjunt de connexions LAN dels elements que componen la solució. Es configuren tres VLAN per a separar el trànsit corresponent a tres zones:
  - Trànsit entre l'encaminador (*router*) i el tallafocs (*firewall*) extern (VLAN externa)
  - Trànsit de la pròpia AC (VLAN DMZ)
  - Trànsit cap a l'interior de la Comunitat Autònoma.
- **Cluster (grup de sectors) extern:** format per dos servidors en una configuració actiu-actiu. En condicions normals els sistemes presten les funcions que es descriuen tot seguit; en degradat, qualsevol d'ells pot subministrar ambdues funcions:
  - **Tallafoc extern:** compleix les funcions de tallafocs i tancament de VPNs. Resideix en un servidor Linux utilitzant-se productes de llicència GPL per a complir aquestes funcions.
  - **Servidor per als serveis de l'Extranet:** en ell resideixen els serveis bàsics de l'Extranet de les AAPP que haja que implementar. Els serveis instal·lats són DNS, correu, servidor intermediari (*proxy*), servidor web, servidor socks i servidor NTP. També en aquest cas es tracta d'un servidor Linux amb productes sota llicència GPL.
- **Cluster intern:** format per dos servidors en una configuració actiu-passiu. Les funcions que compleixen són:
  - **Tallafoc intern:** compleix les funcions de tallafocs i NAT cap a l'interior de l'organisme. Resideix en un servidor Linux i s'utilitzen productes amb llicència GPL.
  - **Servidor de còpia de seguretat (*backup*):** és el node passiu del grup de sectors (*cluster*). En cas de fallada del node actiu els serveis de tallafoc intern basculen a aquest servidor.
- **Sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI):** per a millorar la disponibilitat dels elements en cas de talls d'alimentació. Aquest element estarà connectat a un dels servidors que actua com a mestre i és capaç de controlar agents disponibles en els altres servidors. S'instal·larà sempre que siga possible.

- **Armari de mitja altura (rack):** tots els elements de la solució s'integren en un únic armari de mitja altura. S'instal·larà sempre que siga possible.

La següent figura mostra l'esquema general dels elements de la solució i les seues connexions:



### 1.3 CARACTERÍSTIQUES FÍSQUES DELS ELEMENTS

Els sistemes a implantar, a les dependències que la Comunitat Autònoma determine, incorpora un armari bàsic per a muntatge en Rack de tots els elements, recolzen directament en el sòl i disposen de les dimensions següents:

Ample	610 mm
Alt	1200 mm
Profund	1000 mm
Pes màxim	300 Kg.

### 1.4 INSTAL·LACIÓ ELÈCTRICA

Serà efectuada sempre d'acord amb les especificacions del Reglament Electrotècnic per a Baixa Tensió i Instruccions Complementàries (Decret 2413/1973, de 20 de setembre).

Per tal de garantir un funcionament correcte de l'equip, hi caldrà respectar les condicions següents d'alimentació elèctrica:

- Tensió d'alimentació: 220V (+6 –10 %).
- Freqüència d'alimentació: 50Hz (+3 –3 %).
- Distorsió harmònica total: < 5%.
- Tolerància a microtalls sense pertorbació en el funcionament, duració:< 20 ms.
- Potència armari AC: 3500 W.

La potència indicada és la corresponent a l'ocupació de l'armari, segons la configuració prevista.

### 1.5 CONDICIONS D'AMBIENT

Els servidors actuals, de gamma mitjana, no requereixen una instal·lació específica d'aire condicionat, ja que estan dissenyats per a treballar dins d'un ambient d'oficina, en condicions de confort establides per al personal. No obstant això, per les pròpies condicions del recinte triat, o bé en configuracions grans, pot ser necessària la instal·lació d'una consola d'aire condicionat.

Per tal d'assegurar la major fiabilitat en el seu funcionament, cal mantindre el recinte dins dels límits següents:



- Temperatura compresa entre 15 i 32é C.
- Temperatura òptima recomanada 22é C.
- Gradient horari màxim  $T < 5é C/h$ .
- Humitat relativa entre 20 i 80 %
- Humitat relativa òptima recomanada 50%
- Gradient horari màxim  $HR < 10\% /h$

En general, en triar el local per a la instal·lació de l'equipament, es tindrà en compte que siga el més net possible; evitar la radiació directa el sol sobre els elements, i que siga espaiós perquè no es produïska una acumulació excessiva de la calor dissipada.

Quan calga recórrer a la instal·lació d'aire condicionat, es tindrà en compte que el despreniment tèrmic màxim del conjunt dels elements instal·lats dins de l'armari:

- Cabinet AC ..... 7.000 Btu/h.

## **1.6 DEFINICIÓ DELS SERVEIS BÀSICS**

Entenem per serveis bàsics aquells primers i fonamentals que suporten la interoperabilitat entre aplicacions o els complementen. La infraestructura descrita s'encarregarà de la interoperabilitat d'aquests serveis.

Són serveis bàsics de l'Extranet: DNS, relai SMTP, WWW, PROXY i NTP (sincronitzat amb el Reial Observatori de l'Armada del Ministeri de Defensa).



**Acord del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i la Generalitat de la Comunitat Valenciana, de revisió del Conveni de Col·laboració entre el Ministeri d'Administracions Públiques i la Generalitat de la Comunitat Valenciana, per a la prestació mútua de serveis d'administració electrònica, subscrit el 12 de març de 2008**

## **ANNEX II**

### **SERVEIS OFERITS PEL MPTAP, PER A LA INTERMEDIACIÓ DE DADES ENTRE ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES**

- I. Condicions generals**
- II. Condicions tècniques i funcionals**



## ANNEX II

### ***SERVEIS OFERTS PEL MPTAP, PER A LA INTERMEDIACIÓ DE DADES ENTRE ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES***

#### **I. CONDICIONS GENERALS**

##### **1. OBJECTE**

L'objecte del present annex és regular els drets i obligacions que s'estableixen per a la prestació, per part del MPTAP, del servei d'intermediació de dades a les comunitats autònomes o entitats locals, que subscriuen o s'adherisquen al Conveni.

En l'àmbit de l'Administració General de l'Estat, el passat 22 de juny de 2007 es va aprovar la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics (LAECSP), l'article 6.2b de la qual recull el dret del ciutadà a no aportar dades i documents que estiguen en poder de les administracions públiques (AAPP). Per tal de facilitar l'efectivitat d'aquesta previsió legal, el MPTAP ha desenrotllat una plataforma d'intermediació de les esmentades dades.

Per mitjà d'aquesta plataforma, les AAPP interessades podran consultar automàticament, i per mitjans electrònics, les dades de ciutadans, bé siga per a eliminar l'obligació d'aportar els esmentats documents o bé per a poder realitzar comprovacions de les dites dades, sempre que una llei els habilite per a això o, el ciutadà, amb el seu consentiment.

Tenint en compte la necessària cooperació entre les distintes administracions, per tal de proporcionar als ciutadans serveis integrats i el principi recollit en l'article 4.e, de la Llei 11/2007, de 22 de juny, l'objecte d'aquest annex és determinar les condicions d'utilització del servei d'intermediació de dades entre administracions, per tal de realitzar les consultes de dades que calguen en el compliment de les funcions administratives, complint les garanties de seguretat, integritat i confidencialitat, exigides per la Llei.

##### **2. ABAST**



L'aplicació d'aquest annex habilita, qualsevol aplicació informàtica o empleat dels òrgans o entitats dependents de la Comunitat Autònoma o entitat local adherida, a utilitzar el servei d'intermediació de dades en els termes que es desenrotllen més avant.

El servei comprén la connexió a una plataforma bàsica d'intercanvi de dades, amb uns serveis bàsics i una política de seguretat comuna, per tal de facilitar l'intercanvi segur d'informació entre les aplicacions connectades a la plataforma. Les aplicacions poden requerir o atorgar dades.

El servei comptarà amb una carta de serveis, en què es recolliran els efectes que es deriven de l'intercanvi de dades entre AAPP, per a la prestació d'un servei determinat, els requisits per a la seua tramitació, el termini per a la seua efectivitat i qualsevol altra informació que haja de conèixer la persona interessada.

### **3. OBLIGACIONS DEL PRESTADOR DEL SERVEI**

El MPTAP, com a prestador del servei, assumeix les obligacions següents:

- (i) Posar a disposició de la comunitat autònoma, o entitat local adherida, el servei d'intermediació de dades entre AAPP.
- (ii) Disposar d'entorns de prova per a la integració dels serveis, per tal de garantir la correcta operació d'aquests, amb caràcter previ a la seua posada a disposició dels usuaris finals.
- (iii) Habilitar els mecanismes, per tal d'oferir el suport necessari als equipaments d'integració i desenrotllament de la comunitat autònoma, o entitat local adherida, per a la integració de les seues aplicacions amb els serveis.
- (iv) Disposar dels recursos necessaris per a atendre i resoldre les consultes i incidències derivades de l'ús dels serveis.
- (v) Proporcionar els elements d'auditabilitat de les operacions realitzades, que permeten certificar el no-repudi de les transaccions.



- (vi) Adoptar totes les mesures de seguretat que calguen, per tal de protegir degudament la informació i els serveis d'intermediació d'oferits.
- (vii) Garantir l'escalabilitat, robustesa, disponibilitat, integritat i confidencialitat, de totes les dades relacionades amb la prestació dels serveis d'intermediació.
- (viii) Informar dels nous serveis d'intermediació.

#### **4. OBLIGACIONS DEL BENEFICIARI DELS SERVEIS**

La comunitat autònoma o entitat local, com a beneficiari del servei d'intermediació de dades, es compromet a:

- (i) Realitzar les labors de connectivitat i desplegament pertinents, per tal de poder accedir, des de les seues pròpies dependències o instal·lacions, al servei d'intermediació de dades, a través del Sistema d'Aplicacions i Xarxes per a les Administracions (SARA), desenrotllat pel MPTAP.
- (ii) Complir amb les mesures de seguretat i requisits d'autenticitat, confidencialitat, integritat i interoperabilitat, establits en l'apartat II d'aquest annex, també en el cas de ser proveïdors de dades.
- (iii) Concertar, amb el MPTAP, la realització de proves de rendiment o monitorització dels serveis, amb l'objecte de no comprometre la disponibilitat d'altres serveis.
- (iv) Demanar el consentiment dels ciutadans, si no hi ha una llei que habilita sol·licitar-los.
- (v) Fer un ús correcte del servei, utilitzant-lo en aquells casos per al quals està autoritzat.
- (vi) Facilitar, promoure i habilitar l'accés i ús del servei d'intermediació de dades, als organismes i administracions del seu àmbit territorial, així com garantir la qualitat del servei en la part que li corresponga (aquest punt depèn de l'opció elegida en la clàusula segona del Conveni).



(vii) Seguir els procediments establits per a harmonitzar els processos d'administració d'aplicacions i sistemes usuaris del Servei.

## **5. OBLIGACIONS DELS INTERMEDIARI**

Les administracions podran desenvolupar els seus intermediadors de dades. En aquest cas es connectaran a la plataforma d'intermediació de dades del MPTAP com un usuari; però hauran d'atendre els mateixos requisits i obligacions que la plataforma, quant a seguretat i nivells de servei.

## **6. ACORD DE QUALITAT DELS SERVEIS**

Els serveis objecte del present annex estaran subjectes a les condicions tècniques i funcionals recollides en l'apartat II d'aquest annex.

## **7. LIMITACIÓ DE RESPONSABILITAT**

En cap cas el MPTAP, o els seus proveïdors, estan obligats a assumir qualsevol dany i perjudici indirecte que provinguen del mal ús o la no-disponibilitat del servei.

## **8. REFERÈNCIES**

El MPTAP podrà fer públiques –en qualsevol llista de referència de beneficiaris o en qualsevol butlletí de premsa publicat, i sense autorització prèvia– la relació d'organismes usuaris dels serveis.

L'organisme podrà referenciar la utilització dels esmentats serveis sense autorització prèvia per part del MPTAP.

## **9. CONTACTES DE REFERÈNCIA**

La resolució de consultes tècniques, relacionades amb la utilització dels serveis, així com les de caràcter administratiu relatives a l'abast del present annex, s'oferirà a través dels següents contactes de referència.





<b>Oferent del Servei</b>	Ministeri de Política Territorial i Administració Pública
<b>Responsable tècnic del Servei</b>	Director de la Divisió de Projectes Tecnològics per a l'Administració Electrònica. Telèfon: 91 273 24 61 Correu electrònic: <a href="mailto:sgprotec@mpr.es">sgprotec@mpr.es</a> Adreça postal: calle María de Molina, 50, 9a planta 28071 – Madrid
<b>Responsable administratiu de l'annex</b>	<u>José Luis Redondo Pérez</u> Vocal assessor de la Direcció General per a l'Impuls de l'Administració Electrònica Telèfon: 91 273 24 63 Correu electrònic: <a href="mailto:joseluis.redondo@mpr.es">joseluis.redondo@mpr.es</a> Adreça postal: calle María de Molina, 50, 9a planta. Madrid



## **II. CONDICIONS TÈCNIQUES I FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA D'INTERMEDIACIÓ DE DADES ENTRE AAPP**

### **1. DESCRIPCIÓ DE LA PLATAFORMA D'INTERMEDIACIÓ DE DADES ENTRE AAPP**

La plataforma d'intermediació de dades, posada a disposició de les administracions públiques (AAPP) per part del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública, s'estableix com a servei horitzontal per a la consulta, comprovació i/o actualització, de les dades dels ciutadans custodiades per diverses AAPP, segons les seues competències.

Les aplicacions connectades a la plataforma podran requerir o proveir dades.

### **2. ADOPCIÓ DE MESURES DE SEGURETAT, ORGANITZATIVES O TÈCNIQUES DE L'ACCÉS A LA PLATAFORMA D'INTERMEDIACIÓ DE DADES ENTRE AAPP.**

2.1. Amb caràcter general, els organismes que accedisquen a la plataforma d'Intermediació de dades compliran amb les mesures de seguretat, conservació i normalització que es detallen en els criteris de seguretat, normalització i conservació de les aplicacions utilitzades per a l'exercici de potestats, aprovats pel Consell Superior d'Administració Electrònica, mitjançant Resolució de 26 de maig de 2003 i revisions posteriors, i aquelles que s'apliquen del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

2.2. L'abast i intensitat d'aplicació de les mesures de seguretat, conservació i normalització, estaran determinades pel resultat de l'anàlisi i gestió de riscos que es realitze, i es recomana, a aquests efectes, la utilització de la Metodologia d'Anàlisi i Gestió de Riscos dels Sistemes d'Informació (MAGERIT), del Consell Superior d'Administració Electrònica.

2.3. El que disposa aquest document s'aplicarà de conformitat amb el que preveu la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, com ara el Reglament de Mesures de Seguretat dels Fitxers



Automatitzats de Dades de Caràcter Personal, aprovat pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre.

### **3. ACCÉS A LA PLATAFORMA D'INTERMEDIACIÓ DE DADES ENTRE AAPP**

- 3.1. L'accés al sistema d'intermediació de dades es realitzarà a través del Sistema d'Aplicacions i Xarxes per a les Administracions Públiques (SARA), seguint l'esquema de connexió que aquest té establert per a qualsevol departament o organisme públic.

### **4. REQUISITS D'AUTENTICITAT PER A L'ACCÉS A LA PLATAFORMA D'INTERMEDIACIÓ DE DADES**

- 4.1. L'accés a la plataforma d'intermediació de dades s'efectuarà utilitzant certificats electrònics reconeguts, que complisquen la recomanació UIT X.509, versió 3 o superiors (ISO/IEC 95948 de 1997).
- 4.2. La plataforma admetrà els sistemes d'identificació definides en la Llei 11/2007, per a la identificació de les AAPP.
- 4.3. No podran utilitzar-se certificats electrònics caducats, o revocats, per a accedir al servei.

### **5. REQUISITS DE CONFIDENCIALITAT DEL SISTEMA**

- 5.1. La plataforma d'intermediació de dades oferirà consultes en què, a partir de la identificació del ciutadà (nacional o estranger), es tornaran les dades pertinents.

En tractar-se de dades de caràcter personal, el responsable de l'òrgan administratiu haurà de firmar una autorització, degudament justificada, per a cada usuari i aplicació que accedisquen al sistema.



- 5.2. En el cas que les dades introduïdes no foren suficients per a identificar, de manera única, un ciutadà, el sistema no tornarà en la resposta informació sobre l'esmentat ciutadà.
- 5.3. En l'organisme hi haurà un responsable de l'ús del servei d'intermediació de dades, que determinarà les condicions i normes de bon ús del servei entre els usuaris o aplicacions de la seua administració, que hi tenen accés i les dades que poden obtindre.
- 5.4. Per a realitzar consultes a les dades, el qui requereix demanarà el consentiment del ciutadà, les dades del qual es vagen a consultar, llevat que una norma de rang de llei autoritze l'esmentada consulta. L'esmentat consentiment haurà de constar en la sol·licitud d'iniciació del procediment, o en qualsevol altra comunicació posterior, sempre que la dita comunicació siga prèvia a la consulta, i no es podrà realitzar cap consulta en cas de no comptar amb el consentiment de forma fefaent. Els impresos o formularis electrònics, de sol·licituds d'iniciació de procediments administratius, hauran d'adequar-se per a arrebregar l'esmentat consentiment i han d'informar de l'ús de la plataforma d'intermediació.

En cas de realitzar la consulta a l'empara d'una norma legal, haurà de reflectir-se en la sol·licitud d'accés al servei, tant la norma que els habilita com la finalitat d'aquesta.

- 5.5. Cada consulta i l'accés a la informació, a través de la plataforma d'intermediació de dades, haurà de realitzar-se amb una finalitat concreta, que quedarà recollida en el moment de la consulta. La informació obtinguda només podrà utilitzar-se per a l'esmentada finalitat.

## **6. REQUISITS D'INTEGRITAT DE LA INFORMACIÓ PROPORCIONADA PEL SISTEMA**

Totes les consultes que es realitzen a través de la plataforma, així com les respostes que es tornen, hauran d'haver estat firmades electrònicament. Aquesta firma electrònica té com a objecte garantir tant la integritat de les dades intercanviades com la identitat de les parts que intervenen i el no-repudi de la consulta.



De la mateixa manera, totes les consultes que la plataforma d'intermediació de dades haja de realitzar als organismes cedents de les dades, així com les corresponents respostes obtingudes, resultat d'aquestes, hauran de ser degudament firmades electrònicament per a garantir tant la integritat de la informació com la identitat d'ambdós organismes.

## **7. REQUISITS DE DISPONIBILITAT DE LA INFORMACIÓ PROPORCIONADA PEL SISTEMA**

La plataforma d'intermediació de dades estarà disponibles els 7 dies de la setmana, les 24 hores del dia. Els organismes cedents hauran de comptar amb la mateixa disponibilitat i nivells de servei en els seus sistemes o plataformes.

## **8. GARANTIES JURÍDIQUES DE LA PLATAFORMA D'INTERMEDIACIÓ DE DADES DAVANT DE POSSIBLES RECURSOS**

- 8.1. Els serveis web, accessibles a través de la plataforma, segueixen l'estàndard d'intercanvi de dades definit per la iniciativa «Substitució de Certificats en Suport Paper», del Consell Superior d'Administració Electrònica, que reuneix, basant-se en la normativa vigent, les garanties jurídiques aplicables a l'intercanvi de dades entre administracions públiques.
- 8.2. Per a la interoperabilitat, els organismes cedents, o peticionaris de dades, hauran de complir amb l'estàndard definit en la norma tècnica del punt f), de Protocols d'Intermediació de Dades, previst en la disposició addicional primera, del Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.
- 8.3. La plataforma d'intermediació de dades disposarà d'un mòdul d'auditoria, en què quedaran registrades totes les consultes de dades realitzades; informació de context associat; la identitat de la persona sol·licitant; la data i la finalitat de la consulta, i aquells esdeveniments rellevants desencadenats a partir de la mateixa consulta. Es garantirà la integritat i no repudi de la informació registrada, per mitjà de tècniques de firma



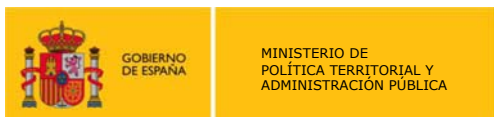
electrònica i segellat de temps, i s'establiran, així mateix, mesures tècniques per a garantir la disponibilitat i recuperació d'aquella informació que no es mantinga en línia (*online*), per motius d'eficiència tècnica o seguretat.

- 8.4. Per a certificar la data i el temps de les activitats i esdeveniments registrats en la plataforma d'intermediació de dades, es farà ús d'una marca de temps o, si fa al cas, del Servei de Segellat de Temps de la Plataforma de Firma Electrònica del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública, sincronitzada amb el Real Institut i Observatori de l'Armada, de conformitat amb allò que s'ha previst sobre l'hora legal en el Reial Decret 1308/1992, de 23 d'octubre, pel qual es declara el Laboratori de l'Armada com a laboratori depositari del padró nacional de temps i laboratori associat al centre Espanyol de Metrologia, i segons les condicions tècniques i protocols que l'esmentat organisme establisca.
- 8.5. Només el personal de l'Administració Pública, degudament autoritzat i acreditat, podrà accedir a les funcionalitats d'auditoria de la plataforma.
- 8.6. La qualitat de les dades serà responsabilitat de l'organisme que les custòdia.

## **9. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

- 9.1. La gestió de la plataforma d'intermediació de dades correspon al Ministeri de Política Territorial i Administració Pública.
- 9.2. Els òrgans i entitats dependents de la comunitat autònoma, o entitat local adherida, que facen ús d'aquests serveis, estaran subjectes a les mesures de seguretat, els requisits d'autenticitat, integritat, confidencialitat, disponibilitat i criteris tècnics establits en aquest document.





**Conveni de col·laboració entre el Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i la Generalitat de la Comunitat Valenciana, per a la prestació mútua de serveis d'administració electrònica**

ANNEX III

**SERVEIS OFERITS PEL MPTAP, A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE VALIDACIÓ I FIRMA ELECTRÒNICA @firma**

- I. Condicions generals**
- II. Marc d'evolució contínua de @firma**
- III. Acord de nivell de serveis**



## ANNEX III

### SERVEIS OFERTS PEL MPTAP, A TRAVÉS DE PLATAFORMA DE VALIDACIÓ I FIRMA ELECTRÒNICA @firma

#### I. CONDICIONS GENERALS

##### 1. OBJECTE

En l'exercici de les seues competències, el Ministeri de Política Territorial i Administració Pública (MPTAP), impulsa l'ús dels serveis de certificat i firma electrònics per a ciutadans i administracions públiques. Per a això, el MPTAP ha desenrotllat una Plataforma de serveis de certificat i firma electrònica, els serveis de la qual posa a disposició de les diferents administracions i entitats de dret públic, vinculades o dependents, per tal de fomentar la posada en marxa i el desplegament, tant d'aplicacions informàtiques que empen firma, autenticació, validació o generació de firma electrònica, com de serveis d'Administració Electrònica que requerisquen de firma electrònica en la seua relació amb els ciutadans, empreses i organismes.

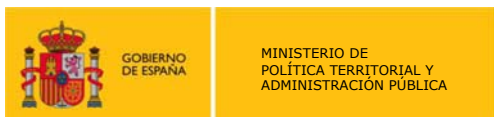
L'objecte del present annex és regular els drets i obligacions que s'estableixen per a la prestació, per part del MPTAP, dels serveis oferits per la seua Plataforma de validació i firma electrònica.

##### 2. ABAST

El present annex comprén un conjunt de serveis electrònics que el MPTAP posa a disposició de la Comunitat Autònoma, amb fins d'identificació, validació o generació de firma electrònica.

Entre els serveis oferits per la Plataforma de validació i firma electrònica del MPTAP es troben els següents:

- Validació de firmes i certificats electrònics
- Firma electrònica de fitxers i formularis
- Segells de temps



Als efectes del present annex, s'utilitzarà la referència al servei de validació de firma per a referir-se al conjunt de serveis prestats per la plataforma.

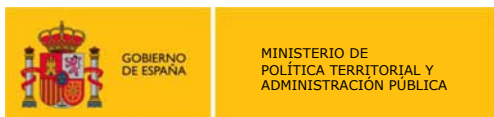
El servei habilita qualsevol aplicació informàtica dels òrgans o entitats dependents de la Comunitat Autònoma a validar certificats digitals en processos d'autenticació i firma electrònica, dels certificats digitals admesos per la Plataforma. Aquesta circumstància introdueix, a més, la no-obligatorietat, per part de la Comunitat Autònoma, a subscriure un acord particular de col·laboració amb els prestadors de servei de certificat, emissor dels corresponents certificats digitals, amb què el MPTAP tinga firmat un Conveni de col·laboració que reculla aquestes circumstàncies. A aquests efectes, el MPTAP facilitarà la llista de prestadors que incorporen la dita facilitat.

En el cas d'aquells prestadors de serveis de certificat, amb què el MPTAP no tinga firmat cap conveni respecte d'això, i mentre no hi concórrega aquesta circumstància, la Comunitat Autònoma haurà de disposar dels preceptius acords vigents amb cada prestador.

### **3. OBLIGACIONS DEL PRESTADOR DEL SERVEI**

El MPTAP, com a prestador dels serveis oferits per la Plataforma de Validació i Firma Electrònica, assumeix les obligacions següents:

- a) Posar a disposició de la Comunitat Autònoma els serveis de validació i firma electrònica oferits per la plataforma de serveis, basada en @firma, versió 5.0 o posteriors.
- b) Disposar d'entorns de prova de la integració dels serveis, per tal de garantir la correcta operació d'aquests, amb caràcter previ a la seua posada a disposició dels usuaris finals.
- c) Habilitar els mecanismes per a oferir el suport necessari als equipaments d'integració i desenrotllament de la Comunitat Autònoma, per a la integració de les seues aplicacions amb el servei.
- d) Disposar dels recursos necessaris per a atendre i resoldre les consultes i incidències derivades de l'ús del servei.



- e) Proporcionar els elements d'auditabilitat de les operacions realitzades, que permeten certificar el no-repudi de les transaccions.
- f) Mantindre actualitzat el programari d'aplicació de la Plataforma de validació i firma electrònica amb les últimes versions de @firma.
- g) Adoptar totes les mesures de seguretat necessàries per a protegir degudament la informació dels serveis oferits a través de la Plataforma de Validació i Firma Electrònica.
- h) Garantir l'escalabilitat, robustesa, disponibilitat, integritat i confidencialitat, de totes les dades relacionades amb la prestació del servei de validació i firma electrònica.

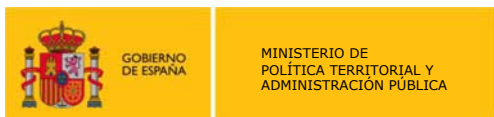
#### **4. OBLIGACIONS DE L'USUARI DELS SERVEIS**

La comunitat autònoma o entitat local adherida, com a usuari dels serveis oferits per la Plataforma de Validació i Firma Electrònica, assumeix les obligacions següents:

- a) Realitzar les labors de connectivitat i desplegament, pertinents per a poder accedir, des de les seues dependències o instal·lacions, als serveis proporcionats per la plataforma.

L'accessibilitat als serveis oferits per la plataforma es durà a terme a través del Sistema d'Aplicacions i Xarxes per a les Administracions (SARA), desenrotllat pel MPTAP.

- b) Cooperar amb el MPTAP, i altres organismes usuaris, en l'evolució dels serveis oferits per la Plataforma de Validació i Firma Electrònica, d'acord amb allò que s'ha indicat en el punt 6 (modificacions i evolució de @firma)
- c) Respectar la caracterització tecnològica definida pel MPTAP i la resta d'organismes usuaris, a partir dels requeriments tècnics establits per a la Plataforma de Validació i Firma Electrònica, per a la integració de les aplicacions informàtiques usuàries dels serveis.



- d) Concertar, amb el MPTAP, la realització de proves de rendiment o monitorització dels serveis, per tal de no comprometre la disponibilitat cap a altres dels serveis a la resta d'usuaris de la Plataforma de Validació i Firma Electrònica.
- e) Seguir els procediments establits pel MPTAP, per tal d'harmonitzar els processos d'administració d'aplicacions i sistemes usuaris dels serveis de la Plataforma.

A aqueixos efectes, subministrarà la informació requerida pel MPTAP, per a donar d'alta aplicacions informàtiques usuàries dels serveis, configurar la política de firma electrònica associada, etc.

## **5. ACORD DE QUALITAT DELS SERVEIS**

Els serveis objecte de la present Addenda estaran subjectes a l'Acord de Nivell de Serveis, oferit pel MPTAP, que s'adjunta en l'apartat II d'aquest annex.

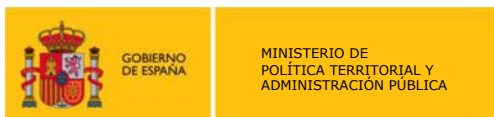
## **6. MODIFICACIONS I EVOLUCIÓ DE @firma**

La Comunitat Autònoma es converteix en membre del Programa d'Evolució Contínua (PEC) de @firma, que es regirà pel Marc d'Evolució Contínua (MEC) que s'adjunta en l'apartat III d'aquest Annex. El període de pertinença al dit grup de treball està subjecte al període de vigència del present Conveni i a les seues posteriors pròrrogues.

La Comunitat Autònoma podrà designar representants en el PEC, pertanyents a altres entitats amb què col·labore, en l'exercici d'activitats lligades a la firma i identificació electrònica

L'adaptació i progressió dels serveis, a les noves exigències de la Comunitat Autònoma, es realitzaran preferentment de manera coordinada en el si de l'esmentat grup de treball del PEC.

## **7. REFERÈNCIES**

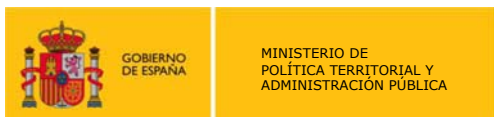


El MPTAP podrà incloure a la Comunitat Autònoma, o entitat local adherida, sense autorització prèvia, en qualsevol butlletí de premsa o llista d'usuaris que faça referència als organismes usuaris dels serveis a què fa referència el present annex.

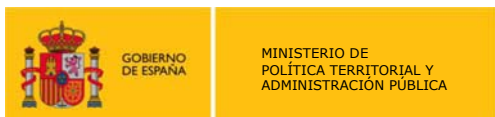
La Comunitat Autònoma, o entitat local adherida, podrà referenciar la utilització dels dits serveis sense autorització prèvia per part del MPTAP.

## **8. CONTACTES DE REFERÈNCIA**

La resolució de consultes tècniques, relacionades amb la utilització dels serveis, així com les de caràcter administratiu relatives a l'abast del present annex de serveis, s'oferirà a través dels següents contactes de referència:



SERVEI	VALIDACIÓ I FIRMA ELECTRÒNICA @firma
<b>Oferent del servei</b>	Ministeri de Política Territorial i Administració Pública
<b>Responsable tècnic del Servei</b>	Directora de la Divisió de Projectes d'Administració Electrònica Telèfon: 91 273 24 53 Correu electrònic: <a href="mailto:sgprotec@mpr.es">sgprotec@mpr.es</a> Adreça postal: María de Molina, 50, 3a Planta 28071 – Madrid
<b>Responsable administratiu de l'annex</b>	<u>José Luis Redondo Pérez</u> Vocal assessor de la Direcció General per a l'Impuls de l'Administració Electrònica Telèfon: 91 2732463 Correu electrònic: <a href="mailto:joseluis.redondo@mpr.es">joseluis.redondo@mpr.es</a> Adreça postal: María de Molina, 50, 9a Planta 28071 – Madrid



## II. MARC D'EVOLUCIÓ CONTÍNUA DE @FIRMA

### 1. OBJECTE

La Plataforma de Validació i Firma Electrònica, @firma del MPTAP, es basa en el programari @firma, versió 4.0, que va ser cedit per la Junta de Andalusia, en el marc del Conveni de Col·laboració firmat entre el Ministeri d'Administracions Públiques i la Junta d'Andalusia, per a la cessió d'aplicacions informàtiques d'Administració Electrònica.

L'esmentat Conveni estableix les bases per a la creació d'un grup de treball que té, entre altres missions, les següents:

- El seguiment de la cessió de les aplicacions informàtiques acordades.
- La identificació i el desenrotllament de les millores que puguin realitzar-se sobre aquestes.

Igualment, en l'esmentat Conveni, ambdues parts es comprometen a establir mecanismes de cooperació i normalització en el seguiment de l'evolució de @firma, de manera que pugui traslladar-se una imatge integrada i coherent de la situació en el conjunt de l'Estat i Comunitat Autònoma.

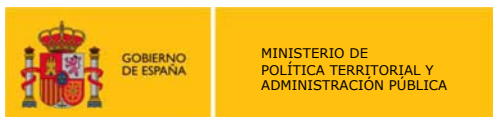
Amb aquestes premisses, s'ha acordat la creació d'un Programa o escenari de treball, que s'ha denominat Programa d'Evolució Contínua (PEC), que servirà per a conciliar i materialitzar les necessitats de les administracions públiques en matèria de firma electrònica (firma-e) i certificat digital amb els serveis de *firma-e*, oferits pel MPTAP, i el producte per a la validació i firma, @firma.

L'objecte del Marc d'Evolució Contínua (MEC) és establir les pautes de funcionament que seguirà el grup de treball, el qual participarà en el desenrotllament del dit PEC.

### 2. DEFINICIONS

A l'efecte d'aquest MEC s'entén per:

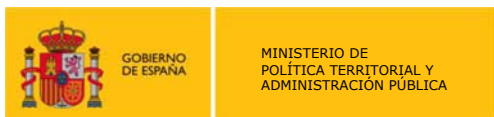




- @firma:  
Producte de firma i certificat electrònic, que constitueix la base tecnològica dels serveis de *firma-e* oferits pel MPTAP.
- DNI-e:  
Document nacional d'identitat electrònic.
- Participant del PEC  
Qualsevol administració, departament ministerial o una altra entitat de dret públic, que faça constar la seua intenció d'assumir les estipulacions de MEC.  
Es distingeixen dues modalitats de participació:
  - Com a membre del PEC  
Participants que han firmat un Conveni de col·laboració, ja siga per a accedir als serveis de la Plataforma de firma-e del MPTAP (model ASP o Application Service Provider), o bé per a obtenir una llicència del producte @firma (model federat).
  - Com a observador  
Participants que assisteixen a les reunions del grup de treball objecte d'aquest MEC, perquè estan interessats en l'evolució de @firma i que no reuneixen les condicions per a ser membres del PEC.
- Plataforma de firma-e  
Plataforma física de serveis de certificat i firma, basada en el producte @firma, que el MPTAP posa a disposició de les administracions i entitats públiques vinculades o dependents, que subscriuen el Conveni d'ús dels seus serveis.
- PSC o "Prestador de Serveis de Certificat"  
Entitats públiques o privades que expedeixen certificats digitals i ofereixen serveis associats, d'acord amb el que estableix la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica.

### 3. ABAST

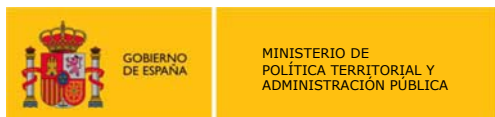
- Aquest MEC estableix els termes generals de la relació entre els participants en el grup de treball, per a desenrotllament dels serveis



de firma-e que el MPTAP posa a disposició de les distintes administracions i entitats públiques, vinculades o dependents.

Més concretament, els treballs d'aquest grup donaran com a resultat les pautes de funcionament del Programa d'Evolució Contínua (PEC) dels serveis de firma-e, oferits pel MPTAP, i del producte per a la validació i firma @firma; a fi d'impulsar i ajudar la implantació de la *firma-e*; catalitzar l'intercanvi de coneixements i experiències entre les administracions i rendibilitzar les inversions dutes a terme en aquesta àrea.

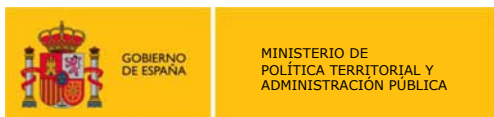
- El grup de treball resultant d'aquest MEC té, entre els seus objectius principals:
  - Determinar els criteris que servisquen per a l'articulació del PEC: obligacions, garanties, condicions d'ús del producte,...
  - Intercanviar i difondre aspectes relatius a l'adequació tecnològica de les infraestructures de *firma-e* dels membres, en matèries afins: DNI-e, formats de firma, validació de certificats, etc.
  - Identificar i articular la implementació de millores correctives i evolutives de serveis i productes, i adoptar, amb la major prioritat, els estàndards publicats a nivell nacional i internacional per les entitats d'estandardització i normalització.
- Així mateix, es poden destacar entre els seus objectius secundaris els següents:
  - Coordinar la prestació de serveis comuns, relacionats en l'àmbit de competència dels participants: CAU, suport a la integració, etc.
  - Difondre capacitats i evolució de la tecnologia de la firma-e, explotant i fent àmpliament accessible la informació científica i tècnica entre els seus membres-
- Les decisions rellevants, adoptades pel grup de treball, seran elevades a la Comissió Permanent del Consell Superior



d'Administració Electrònica de l'Administració General de l'Estat i al Comit  Sectorial d'Administració Electr nica.

#### 4. PARTICIPANTS

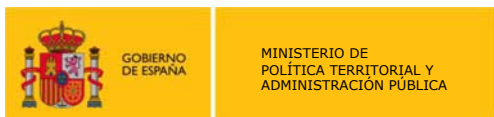
- Els participants acorden actuar de bona fe i cooperar en el si del grup de treball, i compartir la informació i suports que siguen requerits.
- La participació en aquest MEC est  oberta a qualsevol administració, entitat pública o departament ministerial, ja siga com a participant o, amb l'aprovació prèvia de sol·licitud, com a observador.
- Els participants en condició d'observadors:
  - Tenen accés a tota la informació i documents generats en el si del grup de treball.
  - Participen a igualtat de condicions que els membres del PEC, en tot allò referent a l'articulació del PEC; avaluació de tecnologia relativa a firma-e; participació en estudis; processos d'estandardització, etc.
  - Entre el seu principal propòsit es troba el d'analitzar i avaluar els serveis oferits per la Plataforma de firma-e i/o el producte @firma.
- Els participants, en condició de membres del PEC, a més dels aspectes considerats per als observadors:
  - Decideixen sobre aspectes evolutius, operatius del servei i producte.
  - Determinen l'evolució del servei prestat per la Plataforma @firma, en aspectes com:
    - Noves funcionalitats,
    - Interoperabilitat dels mòduls del producte,



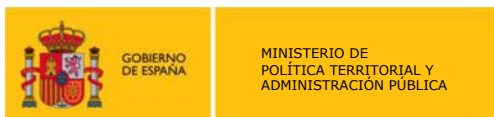
- Portabilitat de plataforma maquinari, programari a nivell de client i servidors.
  - Determinació d'elements de confiança que servisquen de base per al model federat.
  - Sistema d'*accounting* i *reporting*, etc.
- Aquells membres que hagueren elegit el model ASP col·laboraran, juntament amb l'equip de direcció de la Plataforma de firma-e del MPTAP, en la determinació de decisions com:
    - Nivell de suport a la integració.
    - Suport a usuaris finals d'aplicacions.
    - Administració i parametrització d'entorns.
    - Gestió de l'exploració.
    - Integració amb serveis externs de *time-stamping*.
    - Polítiques de Firmes a registrar i PSCs a incorporar a la Plataforma.
    - Models de custòdia dels documents, etc.
  - Els participants es comprometen a promocionar i impulsar les línies actuació i serveis resultants del grup amb diferents òrgans i entitats públiques, vinculades o dependents dels que aquests representen.

## 5. EQUIP DE COORDINACIÓ

- Entre el conjunt de participants en el MEC es designarà un equip de coordinació, per tal d'assegurar la planificació i desenrotllament dels treballs acordats en el si del grup. Aquest equip, la composició del qual podrà variar per a adequar-se a les necessitats que es determinen, estarà compost almenys per dos representants del MPTAP i dos representants de la Junta de Andalucía, que seran designats respectivament pel director general para el Impulso de l'Administración Electrónica del MPTAP i per la persona titular de la Direcció General de Modernitzación e Innovación de los Servicios Públicos, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, de la Junta de Andalucía.
- Els representants del MPTAP, en aquest grup, seran els responsables de dirigir les actuacions que es duguen a terme sobre la Plataforma de firma-e implementada per aquest Ministeri.



- Altres tasques a exercir:
  - Custodiar els codis fonts, i altres recursos reservats, del producte @firma.
  - Mantindre l'estructura orgànica dels participants, i gestionar noves incorporacions, baixes, etc.
  - Organitzar i coordinar reunions de grup. El lloc de reunions podrà ser variable en funció dels oferiments dels integrants i la disponibilitat.
  - Promoure trobades amb grups o entitats públiques o privades externes, per tal d'aprofundir o avaluar criteris tècnics i operatius.
  - Facilitar la intermediació entre el grup i altres grups i comitès de caràcter públic que aborden matèries afins al grup, com ara els grups de treball derivats de la Comissió Tècnica de Suport a la implantació del DNI-e o el Consell Superior d'Administració Electrònica.
  - Possibilitar la projecció dels treballs desenrotllats pel grup a comitès o grups de normalització, especialitzats en matèria de firma-e.
  - Traslladar les decisions dels membres del PEC als equips responsables del manteniment correctiu i evolutiu de @firma.
  - Avaluar propostes de col·laboració externa, que es deriven del desenrotllament de productes i serveis disponibles.
  - Elevar propostes d'activitats, gestions o altres consideracions dels participants a les reunions de grup.
  - Avaluar la incorporació de nous PSCs a la Plataforma de firma-e, basant-se per a això en el protocol d'adhesió habilitat a aquest efecte i avaluant les declaracions de Pràctiques de Certificat i estructura, dels certificats digitals proposats.



- Aprovar les sol·licituds rebudes d'altres organismes, per a la participació com a membres observadors.

## 6. INICI I DURACIÓ

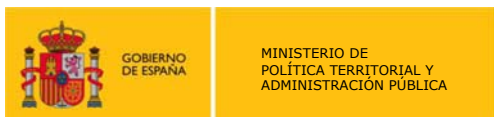
- La vigència del present Marc estarà associada a la mateixa vigència dels convenis subscrits, que habiliten els seus membres a hi participar.

## 7. COSTOS DE FUNCIONAMENT

- Els participants correran amb els costos de la seua participació en les activitats del grup de treball, la qual cosa inclou els implícits de formular o transmetre informes; les despeses de viatges, i altres despeses, relacionades amb l'assistència a les reunions convocades, i amb altres funcions, esdeveniments i activitats del grup.
- El MPTAP, dins de les seues despeses ordinàries de funcionament, assumeix els costos de gestió i administració de reposador únic de documents; habilitació de sales de reunió; confecció de fotocòpies o altres activitats, associades a la coordinació del grup. S'empraran eines de *groupware* i desenrotllament col·laboratiu per a la publicació, difusió i coordinació de l'activitat del grup, que serà gestionada per participants de MPTAP.
- Tant la Junta de Andalucía com el Ministeri de Política Territorial i Administració Pública han sustentat els costos i inversions necessaris per a oferir els serveis de firma-e des del MPTAP i culminar el desenrotllament de la versió 5.0 del producte @firma i la prestació del servei que en aquest es basa.

## 8. CONFIDENCIALITAT

- Els participants podran declarar que determinada informació, facilitada en el si del grup, és propietària i confidencial, a l'efecte de que siga tractada com a tal per la resta de components. S'inclouen programes, documentació, dades tècniques, plans, tecnologies, etc.

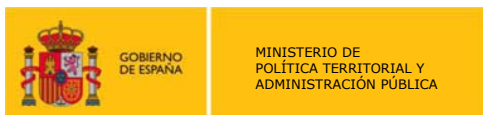


- Aquella informació, considerada com a confidencial, no podrà ser revelada a tercers, llevat d'autorització dels participants propietaris o de l'equip de coordinació.
- Només pot ser revelada a empleats i col·laboradors dels diferents organismes participants, per a activitats relacionades amb el grup de treball, i seran informats del caràcter confidencial de la informació tractada.
- En el moment de donar per finalitzada la participació en el grup de treball del present MEC, els participants cessants hauran de deixar d'usar la informació confidencial, que podrà ser sol·licitada per l'equip de coordinació i estarà prohibida la realització de còpies.

## 9. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

- S'intentarà, en la mesura que la normativa que siga aplicable ho permeta, posar sota domini públic el resultat de tots els treballs encarregats, creats o desenrotllats directament en el si del grup, i es respectaran les condicions establides pels proveïdors externs d'informació al grup.
- Per a fer públic en el grup i/o fora d'aquests documents, pertanyents a alguns dels participants, s'ha d'obtindre del propietari de la informació un consentiment exprés.
- Els participants promouran la transferència no exclusiva a altres entitats públiques, dels recursos que siguen producte del present Marc de col·laboració.
- Les obligacions anteriors es compliran, en tot cas, amb ple respecte als drets de propietat intel·lectual, regulats pel Reial Decret Legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, modificat per la Llei 5/1998, de 6 de març, per la qual s'aprova el Text Refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, i es regularitzaran, aclariran i harmonitzaran les disposicions legals vigents sobre la matèria.





### **III. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS) DE PLATAFORMA DE VALIDACIÓ I FIRMA ELECTRÒNICA @FIRMA DEL MPTAP**

#### **1. OBJECTE**

Segons la Llei [59/2003, de 19 de desembre, de Firma Electrònica](#), qualsevol companyia, constituïda com a Prestador de Serveis de Certificat (PSC), pot emetre certificats electrònics, que complint una sèrie de requisits, identifiquen en l'àmbit telemàtic una persona física.

En l'actualitat hi ha multitud d'empreses constituïdes com a PSCs i, consegüentment, múltiples certificats electrònics, tots ells vàlids com a mitjà per a acreditar la identificació personal en l'àmbit electrònic.

A més, la progressiva implantació del DNI electrònic, en el territori nacional, requereix d'una modificació en els serveis d'Administració Electrònica proporcionats pels organismes públics, per tal de garantir la seua acceptació com a element d'autenticació i firma, en la tramitació telemàtica amb els ciutadans.

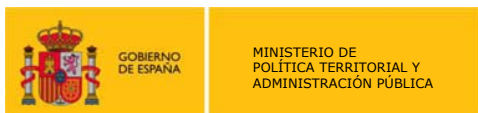
Aquesta multiplicitat de certificats, i les seues carències d'interoperabilitat, obliga el Ministeri de Política Territorial i Administració Pública (MPTAP), dins de la seua missió impulsora de l'Administració Electrònica, a desenrotllar una plataforma per a verificar la identitat electrònica d'una persona física o jurídica, independentment del tipus de certificat que aquesta utilitze en les seues relacions telemàtiques amb l'Administració.

En aquest context naix la plataforma de validació del MPTAP, denominada @firma, que estableix un ecosistema de seguretat, i permet verificar l'estat i validesa dels certificats electrònics, empleats pel ciutadà en qualsevol procediment telemàtic, entre aquests, els del DNI-e.

La solució proposada és no intrusiva amb arquitectures i solucions ja existents. Per això, les seues principals característiques són:

- La plataforma es basa en serveis web, que són utilitzats per les distintes AAPP.





- És una plataforma de validació MultiAC (múltiples autoritats de certificat), MultiPolítica, MultiCertificats, MultiFirma, MultiFormats..., de tal manera que permet la utilització de múltiples tipus de certificats i autoritats de validació als ciutadans, en la seua relació telemàtica amb les distintes AAPP.
- Permet una evolució dissenyada i articulada pels organismes usuaris, d'una manera participativa i col·laborativa.
- Proporciona les màximes garanties de seguretat i robustesa i garanteix el seu funcionament: interoperabilitat, rendiment òptim, alta disponibilitat, portabilitat, etc.

El MPTAP, com a prestador dels serveis de validació i firma electrònica, a través de la seua plataforma de serveis basada en @firma, es regirà per un enfocament orientat a la gestió del servei, on la qualitat d'aquest es mesurarà per mitjà dels paràmetres de l'Acord de Nivell de Servei (d'ara en avant ANS). Aquest ANS contemplarà tant els paràmetres propis del servei, com els de suport als interessats i organismes emissors, per a la gestió i resolució de consultes i incidències, durant tot el temps de duració de la prestació dels serveis pel MPTAP.

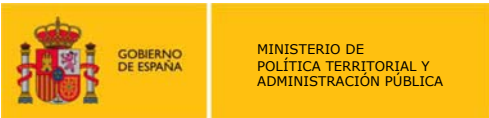
El MPTAP es compromet a complir els nivells indicats en aquest document i a determinar l'evolució d'aquests a mesura que van evolucionant nous serveis.

L'enfocament del present ANS es realitza en múltiples àmbits: des del punt de vista de la disponibilitat dels serveis de validació i firma previstos en la plataforma @firma del MPTAP, serveis de sistemes i comunicacions, servei d'atenció a usuaris, monitorització de sistemes, etc.

## **2. CALENDARI PER A LA IMPLANTACIÓ DE L'ANS**

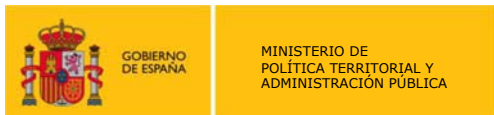
El MPTAP s'ajustarà al següent calendari, per a l'obtenció dels nivells de servei establits per a cada paràmetre:

- Període transitori:  
És el període inicial, des de l'arrancada del servei fins que aquest abaste l'ajustament necessari per a la seua estabilització.



Aquest període serà de sis mesos **des de** la data de publicació d'aquest document i el prestador hi haurà d'aconseguir el 90% de l'objectiu marcat en cada paràmetre.

- Període de prestació del servei:  
El prestador hi haurà d'aconseguir, com a mínim, els objectius establits i comprometre's a completar, perfeccionar i millorar l'ANS inicial.



### 3. NIVELLS DE SERVEI GENÈRICS DE LES INFRAESTRUCTURES D'ALLOTJAMENT I COMUNICACIONS

#### 3.1. Infraestructures bàsiques

Es disposa dels següents serveis bàsics d'infraestructures al Centre de Procés de Dades, amb tots els sistemes en redundància n+1 i sense punt únic de fallada més avall descrits:

- Alimentació elèctrica ininterrompuda

Es disposa d'un sistema d'alimentació de corrent alterna, filtrada i balancejada a través de dos UPS en redundància n+1, que permeten una potència des de 500 fins a 2.000 W/m<sup>2</sup>, i una capacitat de 1,6 a 2,5 MW, sense punt únic de fallada.

Els racks de servidors de la Plataforma disposen de dos preses elèctriques, redundants i independents: UPS1 i UPS2. Addicionalment hi ha generadors dièsel en redundància n+1, amb una autonomia de 48 hores i un contracte amb el distribuïdor de gasoil, que garanteix la recarrega dels tancs en un temps inferior a 4 hores.

- Sòl tècnic

Sòl tècnic de 50 cm d'altura, compost per taulells antilliscants i antiestàtics reforçats, de 600x600 mm i 30 mm de grossària, que permet una càrrega màxima per metre quadrat de 1.000 Kg. Distribuït sobre aqueix sòl hi ha diferents sensors de temperatura i humitat, gestionats per un sistema SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) que permet la supervisió, monitorització i control des d'una consola centralitzada en el NOC (Network Operation Center), per mitjà del sistema BMS (Building Management System) de l'edifici.

- Sistemes de Control de Temperatura i Humitat (HVAC)



MINISTERIO DE  
POLÍTICA TERRITORIAL Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



El sistema HVAC està basat en la gestió de l'ambient, per mitjà del refredament d'aigua, i permet un control constant de temperatura de 22°C +/- 5°C, amb una humitat relativa del 20% al 70%. Les bombes i els refrigeradors estan situats en la planta superior, amb redundància n+1 i sense cap punt únic de fallada. De la mateixa manera, la distribució d'aquest sobre l'edifici manté la redundància en anells amb sensors davant de detecció de fugues. En cada sala hi ha un sistema igualment redundat d'aire condicionat i filtrat.

- Protecció d'incendis

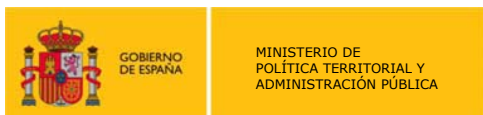
El sistema de detecció d'incendis consta de múltiples sensors òptics, situats en el sostre i el sòl de cada una de les sales tècniques. El sistema entra en funcionament en el moment que més de dos detectors de fum s'activen i és completament direccionable per a l'edifici sencer, i permet la detecció encreuada (en sostre i en pis elevat) El sistema d'extinció permet la posada en marxa automàtica i manual i està basada en la inundació total de la sala amb gas F-13, que és emmagatzemada en cambres separades en l'edifici.

- Il·luminació

Totes les sales estan il·luminades amb tubs de 4x18W, amb difusors en "V", i posseeixen llums d'emergència i senyals que proporcionen la informació necessària sobre l'entorn i eixides.

- Control d'accés segur 24x7 (seguretat física)

Es disposa d'un sistema amb circuit tancat de televisió, que controla l'accés interior i exterior de l'edifici, així com l'accés a les diferents sales. L'entrada a aquestes es realitza amb lectors de targeta de proximitat, que tenen programats els camins d'accés permesos al client. L'entrada/eixida és controlada pels vigilants jurats del servei de seguretat de l'edifici en 24x7 i per mitjà d'obertura remota. Les portes d'emergència posseeixen unes cèl·lules d'obertura que activen una sèrie d'alarmes en funció dels intents d'accés no autoritzats. Aquest sistema permet un accés 24x7, per mitjà d'una llista de personal autoritzat, i manté un registre segur segons el Manual d'Operació de:



- Les persones que accedeixen a l'edifici.
  - Les persones que accedeixen a les sales.
  - Entrada i eixida de material.
- Doble ruta d'accés de cables

L'edifici disposa de doble ruta d'entrada de cables, per tal de poder oferir redundància de camins i disposar així de més seguretat davant de l'eventual tall d'una de les rutes.

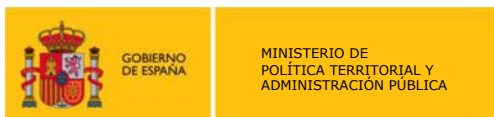
Paràmetres generals de l'ANS		Nivells de servei
Subministrament d'energia elèctrica segura		<b>99,999%</b>
Condicions ambientals:		
Temperatura	22°C +/- 5°C	<b>99,90%</b>
Temperatura	22°C +/- 8°C	<b>99,99%</b>
Humitat	20% a 70%	<b>99,90%</b>

## 3.2. Comunicacions

### 3.2.1 Punt neutre d'interconnexió a SARA

L'accés als serveis de la Plataforma es realitza a través de SARA, o Sistema d'Aplicacions i Xarxes per a les Administracions, una infraestructura tecnològica que permet i garanteix la comunicació entre les distintes administracions, a més de servir de plataforma d'intercanvi d'aplicacions. Constitueix una extranet de comunicacions que dona suport a la interoperabilitat entre aplicacions de diferents organismes públics.

Inclòs dins de la infraestructura base proporcionada per SARA, es disposa d'un punt neutre de comunicacions (PNC), que possibilita l'accessibilitat als serveis de la plataforma des de múltiples operadors de comunicacions, dins d'un esquema de direccionament IP privat i amb les majors garanties de monitorització.



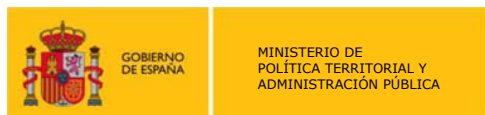
Seran aplicables les següents condicions d'implantació en el punt neutre:

- Només seran permesos aquells equipaments de client o proveïdor, necessaris per a la provisió de servei d'interconnexió (equipaments de transmissió i/o accés).
- En el cas que el servei es puga proveir sense necessitat d'equipaments actius, els cables podran accedir directament fins la zona del repartidor principal del proveïdor.
- Els repartidors de cables d'entrada a l'edifici s'allotjaran en l'Àrea de Servei del client o proveïdor (i aquest podrà ser PNC si només es té presència en aquesta).
- No seran permeses interconnexions directes entre sales, gàbies o racks de clients o proveïdors; tota interconnexió entre ells haurà de ser obligatòriament realitzada en el PNC.

La Intranet Administrativa (IA), com a infraestructura bàsica de comunicacions i serveis telemàtics de l'AGE, es connecta al punt neutre per mitjà de dos enllaços GigabitEthernet (1 Gbps) en alta disponibilitat, cada un d'ells amb un operador distint.

La connexió d'un node de l'AGE amb la xarxa troncal de la IA, compta amb un enllaç principal i un altre de còpia de seguretat (*backup*), també amb 2 operadors distintos, el que proporciona un assegurament en la fiabilitat i continuïtat en el servei prestat. Addicionalment, i com a mesura de seguretat, la informació transita a través de la xarxa troncal xifrada per mitjà de l'establiment de túnels IPsec.

La IA compta amb un servei de suport 24 x 7, en què els temps de resposta i de resolució depenen de la severitat de la incidència, basant-se en una categorització dels serveis que per aquesta transiten i dels agents que participen d'extrem a extrem.



Paràmetres generals de l'ANS	Nivells de servei
Temps de resposta en 24x7	<b>120 minuts</b>

### 3.3. Intervencions en sistemes físics

Es disposa del servei de suport bàsic (On Site Basic Support - OSBS) que consisteix en la intervenció de tècnics, per tal d'executar tasques bàsiques sobre els equipaments, sota instruccions directes.

Exemples d'aquestes tasques bàsiques són:

- Canvi de cablejat en un repartidor
- Encesa i apagat d'equipaments
- Reinici (reset) de targetes i sistemes
- Canvi de targetes (reposats i proporcionats pel client)
- Verificació de connexions
- Canvis de cinta per a còpies de seguretat (*Back-ups*)
- Inspecció visual i identificació d'alarmes
- Altres accions bàsiques a definir

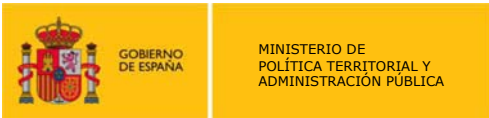
Es disposa de tècnics amb formació específica i amb àmplia experiència en l'execució d'aquest tipus de serveis, amb disponibilitat 24x7x365.

Aquests tècnics disposen dels procediments i configuracions dels equipaments, per a la correcta execució de les tasques.

En funció de les necessitats del client, totes les intervencions es catalogaran dins dels següents temps de resposta:

Paràmetres generals de l'ANS	Nivells de servei*
Intervencions no urgents i programades	<b>Menor a 24 hores</b>
Intervencions urgents	<b>Menor a 4 hores</b>
Intervencions molt urgents	<b>Menor a 2 hores</b>

El temps de resposta es considera des de l'emissió del justificant de recepció del part de sol·licitud de servei, fins que el tècnic arriba a la sala del client i comunica que està a disposició per a iniciar el servei.



### 3.4. Monitorització i supervisió

Es disposa de serveis de monitorització en 24x7 dels equipaments de la Plataforma, a través de la gestió d'agents SNMP.

Aquest servei permet la monitorització de maquinari, programari, serveis de sistemes i aplicacions; per mitjà d'una supervisió paramètrica amb un temps de resposta inferior a 15 minuts en 24x7, garantit per ANS.

La monitorització es du a terme des d'un Centre d'Operació i Suport centralitzat (COS).

El servei de monitorització inclou quatre (4) modalitats:

Paràmetres Generals de l'ANS	Nivells de servei
Monitorització bàsica/ICMP de sistemes i línies de comunicacions	de <b>Període: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minuts</b>
Monitorització preventiva	<b>Període: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minuts</b>
Monitorització avançada	<b>Període: 24x7</b> <b>Actuació procedimentada després d'avís &lt;= 15 minuts</b>
Monitorització Internet de dominis, portals i aplicacions en Internet des d'unes quantes xarxes	<b>Període: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minuts</b>

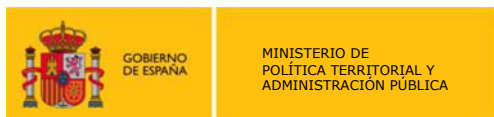
### 3.5. Còpies de seguretat

Es realitza una còpia de seguretat a dos nivells:

- Còpia de seguretat centralitzada, consistent en la integració dels sistemes de la Plataforma en una xarxa i plataforma de còpia de seguretat (*Backup*), basada en HP Data Protector.
- Còpia de seguretat remota, consistent en la gestió de la plataforma de *Backup*, particular dels sistemes de la Plataforma.

La política aplicada és la següent:





- Còpia de seguretat incremental diària de tots els mòduls d'informació dels sistemes.
- Còpia de seguretat completa setmanal, amb un període de retenció de les cintes de quatre (4) setmanes. L'última còpia de seguretat del mes té retenció d'1 any i, l'últim de l'any, retenció de 5 anys. Es poden establir períodes més llargs en funció de la naturalesa de la informació emmagatzemada.

En compliment del marc legal en matèria de protecció de dades (LOPD), es realitza l'encryptació de dades de còpia de seguretat des de l'eixida dels sistemes de la Plataforma.

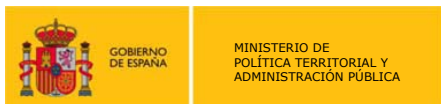
Paràmetres generals de l'ANS	Nivells de servei
Disponibilitat de serveis de <i>backup i restore</i>	<b>99 %</b>

## 4. NIVELLS DE DISPONIBILITAT DELS SERVEIS I ACTUACIONS DE SUPORT A ORGANISMES

### 4.1. Nivells d'urgència i impacte i temps de respostes

Es categoritzen els següents nivells d'urgència i impacte per al tractament d'incidències, que podran evolucionar amb el seguiment de l'exploració dels serveis.

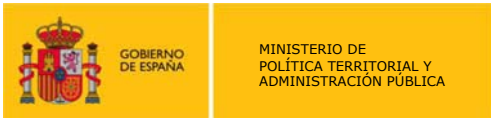
Urgència		
Categoria Petició	Tipus	Descripció
Incidència	<b>Alta</b>	Impedeixen l'accés i/o l'ús del servei a tots els usuaris.
	<b>Mitja</b>	Afecta un grup important d'usuaris. Interromp la prestació normal del servei, però té alternativa de funcionament.
	<b>Baixa</b>	Afecten un nombre molt limitat d'usuaris del servei i no tenen transcendència global. No interromp la prestació normal del servei.



Impacte	
Nivell d'impacte	Descripció
<b>Alt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servidors principals per al Servei.</li> <li>▪ Afecta més de 50 usuaris.</li> <li>▪ Caiguda de base de dades</li> <li>▪ Fallades de connectivitat entre components.</li> <li>▪ Infecció massiva de virus informàtics.</li> <li>▪ Violació de la seguretat.</li> <li>▪ Afecta els ciutadans.</li> <li>▪ Incidències que provoquen incompliments legals.</li> </ul>
<b>Mitjà</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidències de 5 a 40 usuaris, afectats per un problema.</li> <li>▪ Incidències de degradació dels serveis.</li> <li>▪ Accessos remots d'usuaris d'una altra ubicació.</li> <li>▪ Incidències de programari que residisquen en un servidor.</li> <li>▪ Incidències d'un usuari individual.</li> </ul>
<b>Baix/sense impacte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidències amb poc impacte en el Servei.</li> <li>▪ Requeriments d'actualitzacions de programari i/o maquinari.</li> <li>▪ Requeriments d'informació.</li> <li>▪ Labors de manteniment</li> <li>▪ Actualitzacions no crítiques de sistemes operatius.</li>   <li>▪ Actualitzacions periòdiques d'aplicatius.</li> </ul>

Per tant, de l'encreuament entre la Urgència d'una incidència i l'Impacte en el Servei, s'obté la matriu següent, que reflectirà els nivells de prioritització de cada incidència, d'acord amb la metodologia ITIL.

Urgència	Descripció	Impacte		
		Alt	Mitjà	Baix
Alta	El servei està completament caigut.	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>
Mitjana	El servei està parcialment caigut, o hi ha degradació en els elements.	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>
Baixa	Afecta un nombre reduït d'usuaris.	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>



Els temps de resposta i resolució per al servei es configuren de la següent manera, reflectit a la taula següent:

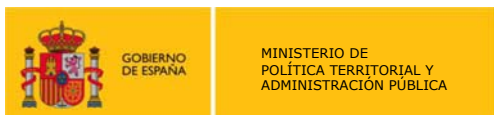
<b>Prioritat</b>	<b>Descripció</b>	<b>Temps màxim de resolució</b>
<b>P1</b>	<b>Crítica</b>	<b>1 hora</b>
<b>P2</b>	<b>Important</b>	<b>8 hores</b>
<b>P3</b>	<b>Moderada / Normal</b>	<b>24 hores</b>
<b>P4</b>	<b>Menor / Baixa</b>	<b>48 hores</b>
<b>P5</b>	<b>Per planificar</b>	<b>Per planificar</b>

Per temps de resposta s'entén des que el centre d'operacions fa seua la incidència i comença a gestionar els recursos per a la resolució d'aquesta.

L'horari de cobertura dels serveis previstos en el present apartat seran:

Incidències greus i lleus: hores laborables, de dilluns a diumenge, de 9,00 a 19:00 h.

Incidències crítiques: servei 24 x 7 amb telèfon específic, per a l'atenció d'aquest tipus d'incidències.



## 4.2. Informes d'indicadors del compliment del nivell de servei (ANSs)

Mensualment es disposarà d'un informe d'incidències tancades; incidències obertes i incidències no resoltes, dins dels límits definits per l'ANS i grau de compliment de l'Acord de Nivell de Serveis compromés.

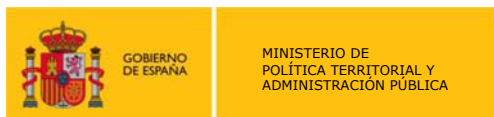
Exemples d'indicadors emprats per a l'avaluació de cada servei:

- Nombre d'incidències del servei
- Nombre d'incidències ateses, dins del temps de resposta.
- Nombre d'incidències resoltes, dins del temps de resolució.
- Percentatge d'ANSs aconseguits, dins del temps de resposta.
- Percentatge d'ANSs aconseguits, dins del temps de resolució.

Exemple:

Servei / Categoria	Nombre Incidències	Nre. incidències	
		OK en:	ANS aconseguit en:
		Temps resposta	Temps resolució
<b>Maquinari</b>	1	1 1	100 100
<b>Arquitectura configuració</b>	5	3 4	92 95
<b>Plataforma base</b>	31	29 28	94 92
<b>Connectivitat</b>	21	21 21	100 100
<b>Serveis externs</b>			
▪ Connexió PSCs	3	3 3	100 100
▪ TSA			
<b>Integració</b>	4	4 4	100 100
<b>TOTAL</b>	292	287 284	98 97

## 4.3. Paràmetres del suport i atenció a usuaris



El servei de suport i atenció a usuaris de la plataforma, és part inseparable del sistema global, especialment atés, que es tracta de serveis on els usuaris són aliens al prestador d'aquest.

El Servei de Suport i Atenció al Client comprén els interlocutors següents:

- Organismes que integren els serveis de la Plataforma.
- CAU de 2n nivell, per a atendre agents externs al servei: organismes, altres CAUs dels organismes, PSCs,...
- CAU de 3r nivell, que atén les peticions de nivell d'actuació en sistemes i desenrotllaments del CAU de 2n nivell.
- PSCs.
- Gestors del projecte del MPTAP.
- Proveïdors de serveis i infraestructura base, per a sol·licitar la seua assistència davant d'incidències o actuacions preventives en els sistemes.

#### **4.3.1. Descripció d'actuacions de suport i atenció a usuaris**

Les principals funcions, exercides pel Servei de Suport @firma són les següents:

- Recepció de sol·licituds, a través de tots els canals d'entrada establits
  - Per telèfon, a través del número 902 93 44 05
  - Per correu electrònic a l'adreça [soporte.afirma5@mpr.es](mailto:soporte.afirma5@mpr.es)
- Registre i classificació d'incidències i peticions, en funció de la seua tipologia i assignació de prioritats.
- Avaluació, investigació i diagnòstic de les incidències i peticions.
- Escalat funcional als diferents nivells de suport.
- Escalat jeràrquic, de manera que els diferents nivells de responsabilitat, de les organitzacions implicades, posseïsquen visibilitat dels casos més rellevants i puguen prendre les accions necessàries per a minimitzar l'impacte de les dites incidències
- Realitzar el seguiment de les incidències i peticions al llarg de tot el seu cicle de vida, fins al seu tancament i verificació, i

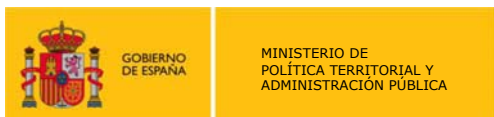


MINISTERIO DE  
POLÍTICA TERRITORIAL Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



mantenir els usuaris informats respecte de l'estat i el grau de progrés de les seues incidències/peticions.

- Generar informes de gestió:
  - Telefonades o peticions rebudes, ateses i abandonades
  - Incidències i peticions tancades i obertes
  - Abast dels nivells de servei



### 4.3.2. Disponibilitat

El servei de suport ha d'estar d'acord amb el del sistema i, per tant, ha de ser continu, 24x7. Igualment, en tractar-se d'un servei electrònic, és fonamental que s'habiliten els canals d'interacció electrònics, almenys a través de correu electrònic.

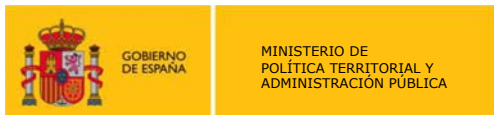
L'atenció pels canals electrònic i telefònic serà la del sistema, 24x7, i es considerarà una funcionalitat crítica del sistema global. Se subministrarà la informació necessària per a facilitar la integració als organismes requeridors dels serveis, i es duran a terme les actuacions de suport i manteniment correctiu o evolutiu corresponent.

Es presta el servei pel canal telefònic amb les següents característiques:

- De 9:00 h a 19:00 h, de dilluns a divendres, en dies laborables, ininterromput amb atenció telefònica i via correu electrònic personalitzada. S'inclouen festius no nacionals amb aquest horari.
- De 19:00 a 9:00, caps de setmana i festius nacionals, i es manté atenció telefònica personalitzada per a la resolució d'incidències operatives de gran impacte, que afecten la disponibilitat dels serveis.

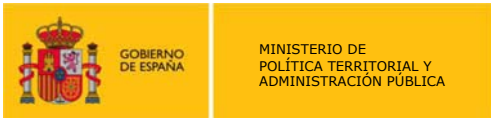
El paràmetre de qualitat del servei serà el grau d'atenció de cada canal, mesurat com a percentatge de missatges i telefonades ateses, considerades així aquelles que entren en el sistema i aconseguixen un operador, independentment del seu resultat. L'objectiu a aconseguir en cada canal és el següent:

- Canals correu electrònic i web, la mateixa disponibilitat que el sistema, serà el 98%.
- Canal telefònic, tant en atenció personal, com per bústia de veu (telefonades ateses per la bústia), serà:



- El percentatge mínim de telefonades totals ateses serà superior al 95%.
- El temps d'espera, del 90% de les telefonades ateses no serà superior a 30 segons.
- Temps d'espera, del 98% de les telefonades ateses no serà superior a 60 segons.





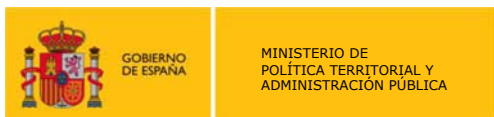
### 4.3.3. Sol·licituds de suport dels organismes

Les sol·licituds de suport es classificaran en funció del seu impacte en el servei, segons l'apartat 4.1, i es categoritzaran de la forma següent:

- **Incidències.** L'organisme sol·licitant identifica un defecte o fallada que afecta el sistema en general o alguna funcionalitat. Els tipus d'incidències contemplades inicialment seran:

TIPOLOGIA D'INCIDÈNCIES		
Tipologia Nivell 1	Tipologia Nivell 2	Tipologia Nivell 3
INCIDÈNCIA	Accés	Connectivitat IP
		Serveis de la Plataforma
		Prestadors
		Altres
	Protocols	OCSP
		XMLSOAP
		Serveis Web
		Validar certificat
		Obindre infocertificat
		Validar firma
		Client firma
		Errors i excepcions
	Plataforma	Altres
		HW
		SO Base
Aplicacions		
		Altres

- **Peticions de Servei.** L'organisme emissor sol·licita informació o ajuda per a la integració, alta aplicacions, etc., o es tracta d'una sol·licitud que afecta particularment la seua implementació (missatges de ws, excepcions en certificats...) dins del funcionament establert. Els tipus de peticions contemplats inicialment seran:



<b>TIPOLOGIA DE PETICIONS DE SERVEI</b>		
<b>Tipologia Nivell 1</b>	<b>Tipologia Nivell 2</b>	<b>Tipologia Nivell 3</b>
<b>PETICIÓ DE SERVEI</b>	Alta/Baixa/Modif.	Adreça IP
		Aplicació
		IP i Aplicació
		Organisme
		Contactes
		Llista de distribució @firma
		Altres
	Consultes	Documentació
		Protocols
		Eines de desenrotllament
		Certificats
		Prestadors
		Plataforma @firma
		eDNI
		Smartcard i lectors
	Sol·licituds	Altres
		Documentació
		Packs certificats
		Aplicacions client exemple
		Proves URLs
		Proves eDNI
		Enviament d'informació massiva a tota la llista de contactes
		Informació integració de nous organismes
		Informes (estadístiques/incidències)
		Altres
	Reclamacions	Incidències
		Peticions
		Accés Plataforma
Accés Serveis Plataforma		
Suport @firma		
Altres		

- **Ampliacions o modificacions del servei.** S'habilitarà un procediment de gestió del canvi específic, per tal de tractar



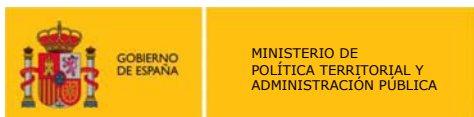
aquestes sol·licituds, que no estarà subjecte a aquest acord de nivell de servei.

Els paràmetres de qualitat s'estableixen mesurant el temps **mitjà de resolució** de cada tipus de peticions, és a dir, des que es registra en el centre de suport i atenció a usuaris (si no havia estat identificada amb anterioritat) fins que es resol.

Els objectius de qualitat són:

- **Incidències.** Segons la seua classificació anterior. Vegeu punt 4.1
- **Peticions de Servei.** El temps mitjà de resolució de totes les consultes no serà superior a 24 hores. Si arriben a 48 hores per retards de tercers (ex.: habilitar accés per ip a aplicacions), es duria a terme un mecanisme d'emergència.

Paràmetres Generals de l'ANS Canals	Nivells de servei
<b>Disponibilitat</b>	
▪ Per correu electrònic	<b>98%</b>
▪ Per telèfon	<b>95% del total 90% en menys de 30 seg. 98% en menys de 60 seg.</b>
<b>Consultes</b>	
▪ Per correu electrònic	<b>Menor a 24 hores.</b>
▪ Per telèfon	<b>80% del total en menys d'1 hora. 95% del total en menys de 2 hores. 98% del total en menys de 4 hores.</b>

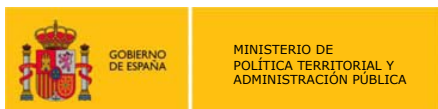


**Conveni de col·laboració entre el Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i la Generalitat de la Comunitat Valenciana per a la prestació mútua de serveis d'administració electrònica**

**ANNEX V**

**SERVEIS OFERTS PEL MPTAP DE COMUNICACIÓ DE DOMICILI ALS ÒRGANS I ORGANISMES DE L'AGE**

- I. Condicions generals**
- II. Condicions tècniques i de nivell de servei**



## **ANNEX V**

### **SERVEI OFERT PEL MPTAP DE COMUNICACIÓ DE DOMICILI ALS ÒRGANS I ORGANISMES DE L'AGE**

#### **I. CONDICIONS GENERALS**

##### **1. OBJECTE**

El servei telemàtic de comunicació de canvi de domicili és un dels 20 serveis bàsics avaluats per la Unió Europea que comença a ser realitat en alguns municipis i comunitats d'Espanya. El Ministeri de Política Territorial i Administració Pública (MPTAP) vol contribuir a incrementar la seua utilitat per als ciutadans i, per a això, ha desenrotllat un servei que facilita que les administracions que implanten sistemes de comunicació de canvi de domicili puguen comunicar les noves dades als òrgans de l'Administració General de l'Estat i els seus organismes dependents que el ciutadà autoritze.

En la majoria dels tràmits associats a la comunicació de dades de domicili hi ha a més una obligació d'acreditar les dades comunicades per mitjà de la presentació de certificats expedits per l'ajuntament al municipi de les quals correspon el domicili comunicat.

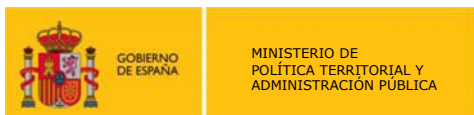
Aquesta obligació s'ha eliminat amb caràcter general, en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat, per mitjà del Reial Decret 523/2006, de 28 d'abril, pel qual se suprimeix l'exigència d'aportar el certificat d'empadronament com a document probatori del domicili i residència en els procediments administratius de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics vinculats o dependents.

D'aquesta manera, sempre que es compte amb el consentiment exprés del ciutadà i a instància d'aquest, es podrà notificar el canvi als òrgans de l'Administració General de l'Estat, a través d'aquest servei.

L'objecte del present Annex és regular els drets i obligacions que s'establixen entre el MPTAP i la Comunitat Autònoma per a la prestació, per part del MPTAP, d'aquest servei.

##### **2. ABAST**

1. El Servei de Comunicació de Canvi de Domicili de la Comunitat Autònoma consistix en la posada a disposició dels ciutadans del seu territori d'un formulari de sol·licitud, mitjançant el qual aquests poden comunicar, de manera segura i fefaent, les dades referents al seu domicili que consten en el padró d'habitants del seu ajuntament, després d'un procés d'alta o



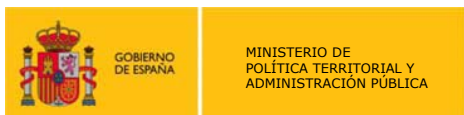
modificació d'aquests, a les unitats administratives o organismes de la seua elecció, relacionades en l'esmentat formulari com a destinatàries de la comunicació.

2. L'abast d'aquest annex comprén un conjunt de serveis electrònics i telemàtics que el MPTAP posa a disposició de la Comunitat Autònoma, per tal de comunicar les dades del nou domicili als òrgans de l'Administració General de l'Estat i els seus organismes dependents.
3. El Servei prestador de canvi de domicili de la Comunitat Autònoma comunicarà en nom del ciutadà les seues dades de residència als òrgans i organismes seleccionats per aquest, per mitjà de l'enviament d'un volant electrònic firmat digitalment per l'Ajuntament on estiga empadronat dit ciutadà.
4. Els efectes que es deriven de la comunicació del nou domicili, els requisits per a la seua tramitació, el termini per a la seua efectivitat i qualsevol altra informació que haja de conèixer l'interessat seran arreplegats en la carta de serveis corresponent. Se n'aniran incorporant les cartes de serveis d'aquells organismes receptors de la comunicació del canvi.
5. El Ministeri de Política Territorial i Administració Pública facilitarà a la Comunitat Autònoma les dites cartes de serveis perquè les posen a disposició de les persones interessades.

### **3. OBLIGACIONS DEL PRESTADOR DEL SERVEI**

El MPTAP, com a prestador del Servei de Comunicació de canvi de domicili als organismes de l'Administració General de l'Estat, assumix les obligacions següents:

- a) Posar a disposició de la Comunitat Autònoma el Servei de Comunicació de canvi de domicili a òrgans de l'Administració General de l'Estat i organismes dependents.
- b) Disposar d'entorns de prova de la integració dels serveis, per tal de garantir la correcta operació d'aquests amb caràcter previ a la seua posada a disposició dels usuaris finals.
- c) Respectar les especificacions incloses en l'apartat II sobre condicions tècniques i nivell de servei.
- d) Habilitar els mecanismes per a oferir el suport necessari als equips d'integració i desenrotllament de la Comunitat Autònoma per a la integració de les seues aplicacions amb el servei.



- e) Disposar dels recursos necessaris per a atendre i resoldre les consultes i incidències derivades de l'ús del servei.
- f) Proporcionar els elements d'auditabilitat de les operacions realitzades que permeten certificar el no-repudi de les transaccions.
- g) Adoptar totes les mesures de seguretat necessàries per a protegir degudament la informació i els serveis oferits.
- h) Garantir l'escalabilitat, robustesa, disponibilitat, integritat i confidencialitat de totes les dades relacionades amb la prestació d'aquest Servei.

#### **4. OBLIGACIONS DE L'USUARI DELS SERVEIS**

La Comunitat Autònoma com a usuari del Servei de comunicació de canvi de domicili als organismes de l'Administració General de l'Estat, assumix les obligacions següents:

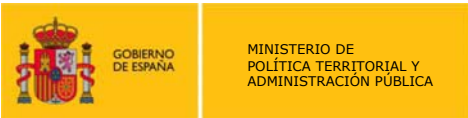
1. Realitzar les labors de connectivitat i desplegament pertinents per a poder accedir des de les seues dependències o instal·lacions als serveis proporcionats pel MPTAP.

L'accessibilitat al *Servei de Comunicació de Domicili* es durà a terme a través de l'extranet de les administracions públiques disponibles a través de SARA.

2. Complir amb els requeriments tècnics establits pel MPTAP per a les aplicacions informàtiques usuàries d'aquest Servei i arreplegats en l'apartat II d'aquest document.
3. Concertar amb el MPTAP la realització de proves de rendiment o monitorització dels serveis, per tal de no comprometre la disponibilitat dels serveis a la resta d'usuaris.
4. Seguir els procediments establits per a harmonitzar els processos d'administració d'aplicacions i sistemes usuaris del Servei.

A aquests efectes, se subministrarà la informació requerida pel MPTAP per a donar d'alta tant a empleats públics com a aplicacions informàtiques usuàries del Servei.

5. Facilitar la connexió a aquest Servei dels ens locals del seu àmbit territorial que disposen de connectivitat a la xarxa SARA, amb la tecnologia, mecanismes i procediments que prèviament hagen acordat, així com garantir la continuïtat d'aquest servei per tot arreu.



## 5. ACORD DE QUALITAT DELS SERVEIS

Els serveis objecte del present annex estaran subjectes a l'Acord de Nivell de Serveis definit pel MPTAP en l'apartat II d'aquest document.

## 6. REFERÈNCIES

El MPTAP podrà fer públiques en qualsevol llista de referència d'usuari o en qualsevol butlletí de premsa publicat i sense autorització prèvia, la relació d'organismes usuaris dels serveis a què fa referència el present annex.

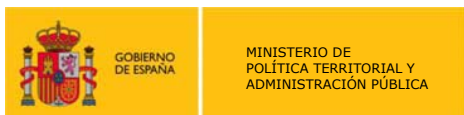
La Comunitat Autònoma podrà referenciar la utilització dels dits serveis sense autorització prèvia per part del MPTAP.

## 7. CONTACTES DE REFERÈNCIA

La resolució de consultes tècniques relacionades amb la utilització dels serveis, així com les de caràcter administratiu relatives a l'abast del present annex s'oferirà a través dels següents contactes de referència.

SERVEI	COMUNICACIÓ DE DOMICILI A ORGANISMES DE L'AGE
<b>Oferent del servei</b>	Ministeri de Política Territorial i Administració Pública
<b>Responsable tècnic del servei</b>	Director de la Divisió de Projectes d'Administració Electrònica Telèfon: 91 2732461 Correu electrònic: <a href="mailto:sgprotec@mpr.es">sgprotec@mpr.es</a> Adreça postal: María de Molina, 50, 9a Planta 28071 – Madrid
<b>Responsable Administratiu de l'annex</b>	<u>José Luis Redondo Pérez</u> Vocal assessor de la Direcció General per a l'Impuls de l'Administració Electrònica Telèfon: 91 2732463 Correu electrònic: <a href="mailto:joseluis.redondo@mpr.es">joseluis.redondo@mpr.es</a> Adreça postal: María de Molina, 50, 9a Planta 28071 – Madrid





## II CONDICIONS TÈCNIQUES I DE NIVELL DE SERVEI

### 1. CONDICIONS TÈCNIQUES

#### 1.1 Funcionament del servei telemàtic de comunicació del canvi de domicili

La prestació del servei telemàtic de comunicació del canvi de domicili implica la realització de les operacions següents:

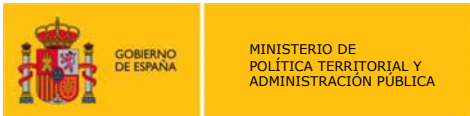
1. Sol·licitud pel ciutadà de la comunicació del canvi de domicili. Hi ha dos escenaris:
  - a. El ciutadà fa la sol·licitud presencialment en l'ajuntament a continuació del procediment d'alta en el padró municipal d'habitants, o bé
  - b. El ciutadà fa la sol·licitud telemàticament des del portal web municipal, en un moment posterior a l'alta en el padró municipal d'habitants
2. Emissió del volant electrònic d'empadronament per l'Ajuntament
3. Enviament del volant electrònic d'empadronament als organismes i unitats administratives destinatàries en l'àmbit autonòmic
4. Enviament del volant electrònic d'empadronament als organismes i unitats administratives destinatàries en l'àmbit estatal
5. Actualització del domicili pels organismes i unitats administratives destinatàries
6. Verificació pel ciutadà de la comunicació del canvi de domicili

##### 1.1.1 1Sollicitud pel ciutadà associada al procediment d'alta en el padró municipal d'habitants

L'usuari del servei manifestarà la seua voluntat de comunicar el seu nou domicili i ho podrà fer en els dos escenaris següents:

- El ciutadà fa la sol·licitud presencialment a l'ajuntament a continuació del procediment d'alta en el padró municipal d'habitants, o bé
- El ciutadà fa la sol·licitud telemàticament en el portal web (autonòmic, municipal,...) en un moment posterior a l'alta en el padró municipal d'habitants

Per a això, assenyalarà en un formulari dissenyat a aquest efecte aquells organismes o unitats administratives d'àmbit autonòmic o estatal a què s'ha de comunicar les dades del seu nou domicili. En el dit formulari constaran les dades més rellevants de la Carta de Serveis dels dits organismes de manera que el ciutadà estiga informat dels efectes de la seua sol·licitud, termini



previsible de tramitació, condicions per a la prestació del servei, actuacions que es realitzaren com a conseqüència de la comunicació de domicili i mitjà pel qual ha de verificar el resultat de la seua comunicació. La firma del formulari comportarà la manifestació del coneixement dels extrems anteriors, l'acceptació de les condicions i la sol·licitud de la comunicació.

El formulari firmat quedarà arxivat a l'Ajuntament (si es fa presencialment) o en el portal prestador (si es realitza telemàticament). En finalitzar el procés el ciutadà obtindrà un rebut de sol·licitud del servei.

### **1.1.2 Emissió del volant electrònic d'empadronament per l'ajuntament**

El portal prestador del servei demanarà automàticament el volant electrònic d'empadronament del sistema d'informació del padró municipal d'habitants, que l'enviarà firmat amb un certificat electrònic emés a nom de l'ajuntament per un prestador de serveis de certificat.

### **1.1.3 Enviament del volant als organismes i unitats administratives destinatàries en l'àmbit autonòmic**

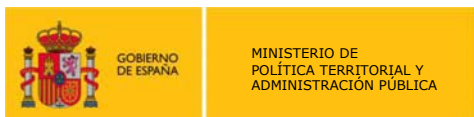
Una vegada rebut el volant electrònic d'empadronament, el portal prestador del servei el remetrà als organismes i unitats administratives d'àmbit autonòmic assenyalades pel ciutadà.

### **1.1.4 Enviament del volant als organismes i unitats administratives destinatàries en l'àmbit estatal**

Així mateix, el portal prestador del servei remetrà el volant electrònic d'empadronament al Ministeri de Política Territorial i Administració Pública, junt amb la relació d'organismes o unitats administratives d'àmbit estatal seleccionades pel ciutadà per a la seua distribució a aquestes.

El Ministeri de Política Territorial i Administració Pública remetrà dit volant electrònic d'empadronament a cada un dels organismes i unitats administratives indicades, i tornarà al portal prestador del servei la informació si el volant d'empadronament va arribar o no al destinatari. Les comunicacions que realitzen el portal prestador del servei i el Ministeri de Política Territorial i Administració Pública es firmaran amb certificats electrònics emesos al seu nom per prestadors de serveis de certificat.

### **1.1.5 Actualització del domicili pels organismes i unitats administratives destinatàries**



Els organismes i unitats administratives destinatàries procediran a actualitzar les dades del domicili del ciutadà en la forma i terminis en què hagen especificat en la seua carta de serveis i dur a terme les actuacions compromeses en la carta de serveis

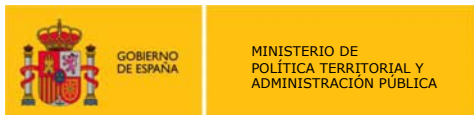
### 1.1.6 Verificació pel ciutadà de la comunicació del canvi de domicili

Els organismes i unitats administratives destinatàries indicaran en la seua carta de serveis el procediment que el ciutadà ha d'utilitzar per a verificar l'efectiva realització del canvi sol·licitat. És responsabilitat del ciutadà que utilitza el servei assegurar-se, una vegada transcorregut el termini indicat per l'organisme i unitat administrativa destinatària, que el canvi sol·licitat ha pogut realitzar-se i és ja efectiu.

## 2. TECNOLOGIA

La tecnologia utilitzada en el servei telemàtic de comunicació del canvi de domicili complix els requeriments següents: suportar la funcionalitat definida en l'apartat "Funcionament del servei telemàtic de comunicació del canvi de domicili", permetre la seua implantació en entorns tecnològics heterogenis i assegurar les condicions d'autenticitat, confidencialitat, integritat, disponibilitat i conservació de la informació intercanviada. Es basa en els elements següents:

1. Desenvolupament de funcionalitats per cada un dels participants i presentació externa d'aquestes per mitjà d'un servei web expressat en WSDL compatible amb les especificacions tècniques del projecte "**Substitució de Certificats en Suport Paper**", desenrotllat pel MPTAP i a disposició dels organismes que ho requerisquen.
2. Documents XML intercanviats entre els serveis web i firmats electrònicament compatible amb les especificacions tècniques del projecte "**Substitució de Certificats en Suport Paper**".
3. Establiment de canals segurs entre els participants per mitjà de protocol SSL
4. Utilització de certificats electrònics emesos per prestadors de serveis de certificat que complisquen amb X509 v3 i admesos en el servei.



### 3. NIVELLS DE SERVEI GENÈRICS DE LES INFRAESTRUCTURES D'ALLOTJAMENT I COMUNICACIONS

#### 3.1 Monitorització i supervisió

Es disposa de serveis de monitorització en 24x7 dels equips de la Plataforma a través de la gestió d'agents SNMP.

Aquest servei permet la monitorització de maquinari, programari, serveis de sistemes i aplicacions; per mitjà d'una supervisió paramètrica amb un temps de resposta inferior a 15 minuts en 24x7 garantit per ANS.

La monitorització es du a terme des d'un Centre d'Operació i Suport centralitzat (COS).

El servei de monitorització inclou quatre (4) modalitats:

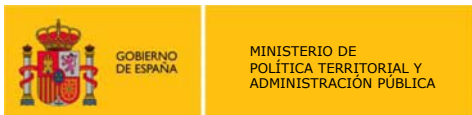
Paràmetres Generals de la ANS	Nivells de servei
Monitorització Bàsica/ICMP de sistemes i línies de comunicacions	<b>Període: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minuts</b>
Monitorització preventiva	<b>Període: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minuts</b>
Monitorització avançada	<b>Període: 24x7</b> <b>Actuació procedimentada després d'avís &lt;= 15 minuts</b>
Monitorització Internet de dominis, portals i aplicacions en Internet des d'unes quantes xarxes	<b>Període: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minuts</b>

#### 3.2 Còpies de seguretat

Es realitza una còpia de seguretat (backup) a dos nivells:

- Còpia de seguretat centralitzada, consistent en la integració dels sistemes de la Plataforma en una xarxa i plataforma de Backup basada en HP Data Protector.
- Còpia de seguretat remota, consistent en la gestió de la plataforma de còpia de seguretat (backup) particular dels sistemes de la Plataforma

La política aplicada és la següent:



- Còpia de seguretat incremental diari de tots els mòduls d'informació dels sistemes
- Còpia de seguretat completa setmanal, amb un període de retenció de les cintes de quatre (4) setmanes. L'última còpia de seguretat del mes té retenció d'1 any i, l'última de l'any, retenció de 5 anys. Es poden establir períodes més llargs en funció de la naturalesa de la informació emmagatzemada.

En compliment del marc legal en matèria de protecció de dades (LOPD), es realitza l'encriptació de dades de memòria intermèdia des de l'eixida dels sistemes de la Plataforma.

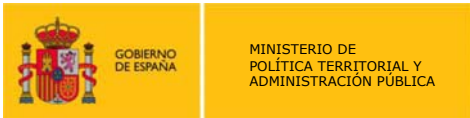
Paràmetres generals de la ANS	Nivells de servei
Disponibilitat de serveis de còpia de seguretat i restauració (restore)	<b>99 %</b>

## 4. NIVELLS DE DISPONIBILITAT DELS SERVEIS I ACTUACIONS DE SUPORT A ORGANISMES

### 4.1 Nivells d'urgència i impacte i temps de respostes

Es categoritzen els següents nivells d'urgència i impacte per al tractament d'incidències, que podran evolucionar amb el seguiment de l'exploració dels serveis.

Urgència		
Categoria Petició	Tipus	Descripció
Incidència	<b>Alta</b>	Impedixen l'accés i/o l'ús del servei a tots els usuaris.
	<b>Mitjana</b>	Afecta un grup important d'usuaris. Interromp la prestació normal del servei però té alternativa de funcionament
	<b>Baixa</b>	Afecten un nombre molt limitat d'usuaris del servei i no tenen transcendència global. No interromp la prestació normal del servei.

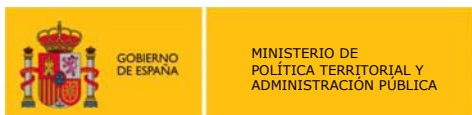


Impacte	
Nivell d'Impacte	Descripció
<b>Alta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servidors principals per al Servei.</li> <li>▪ Afecta més de 50 usuaris.</li> <li>▪ Caiguda de base de dades</li> <li>▪ Fallades de connectivitat entre components</li> <li>▪ Infecció massiva de virus informàtics.</li> <li>▪ Violació de la seguretat.</li> <li>▪ Afecta els ciutadans</li>   <li>▪ Incidències que provoquen incompliments legals</li> </ul>
<b>Mitjana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidències de 5 a 40 usuaris afectats per un problema.</li> <li>▪ Incidències de degradació dels serveis</li> <li>▪ Accessos remots d'usuaris d'una altra ubicació.</li> <li>▪ Incidències de programari que residisquen en un servidor</li>   <li>▪ Incidències d'un usuari individual.</li> </ul>
<b>Baixa/sense impacte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidències amb poc impacte en el Servei.</li> <li>▪ Requeriments d'actualitzacions de programari i/o maquinari.</li> <li>▪ Requeriments d'informació.</li> <li>▪ Labors de manteniment</li> <li>▪ Actualitzacions no crítiques de sistemes operatius</li>   <li>▪ Actualitzacions periòdiques d'aplicatius</li> </ul>

Per tant, de l'encreuament entre la Urgència d'una incidència i l'impacte en el Servei, s'obté la següent matriu que reflectirà els nivells de prioritització de cada incidència d'acord amb la metodologia ITIL.

Urgència	Descripció	Impacte		
		Alt	Mitjà	Bajo
Alta	El servei està completament caigut.	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>
Mitjana	El servei està parcialment caigut, o hi ha degradació en els elements.	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>
Baixa	Afecta un nombre reduït d'usuaris	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>

Els temps de resposta i resolució per al servei es configuren de la següent manera reflectit en la taula següent:



<b>Prioritat</b>	<b>Nivell</b>	<b>Temps Resolució</b>	<b>Máximo</b>
<b>P1</b>	<b>Crítica</b>	<b>1 hora</b>	
<b>P2</b>	<b>Important</b>	<b>8 hores</b>	
<b>P3</b>	<b>Moderada / normal</b>	<b>24 hores</b>	
<b>P4</b>	<b>Menor / baixa</b>	<b>48 hores</b>	
<b>P5</b>	<b>Per planificar</b>	<b>Per planificar</b>	

Per temps de resposta s'entén des que el centre d'operacions fa seua la incidència i comença a gestionar els recursos per a la resolució d'aquesta.

L'horari de cobertura dels serveis previstos en el present apartat seran:

Incidències greus i lleus: Hores laborables de dilluns a diumenge de 9,00 a 19:00 h.

Incidències crítiques: servei 24 x 7 amb telèfon específic per a l'atenció d'aquest tipus d'incidències.

#### **4.2 Informes d'indicadors del compliment del nivell de servei (ANSs)**

Mensualment es disposarà d'un informe d'incidències tancades, incidències obertes, incidències no resoltes dins dels límits definits per la ANS i grau de compliment de l'Acord de Nivell de Serveis compromés.

Exemples d'indicadors emprats per a l'avaluació de cada servei:

- Nombre d'incidències del servei
- Nombre d'incidències ateses dins del temps de resposta.
- Nombre d'incidències resoltes dins del temps de resolució.
- Percentatge d'ANSs aconseguits dins del temps de resposta.
- Percentatge d'ANSs aconseguits dins del temps de resolució.

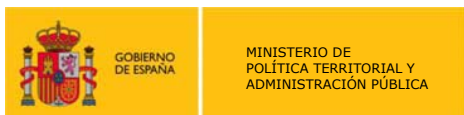
#### **4.3 Paràmetres del suport i atenció a usuaris**

El servei de suport i atenció a usuaris de la plataforma, és part inseparable del sistema global, especialment atés que es tracta de serveis on els usuaris són aliens al prestador d'aquest.

El Servei de Suport i Atenció al Client comprén els interlocutors següents:

- Organismes que integren els serveis de la Plataforma.
- CAU de nivell 2 per atendre agents externs al servei: organismes, altres CAUs dels organismes, PSCs, ...





- CAU de 3r nivell, que atén les peticions de nivell d'actuació en sistemes i desenrotllaments del CAU de 2n nivell.
- Gestors del projecte del MPTAP
- Proveïdors de serveis i infraestructura base per a sol·licitar la seua assistència davant d'incidències o actuacions preventives en els sistemes.

#### 4.3.1 Descripció d'actuacions de suport i atenció a usuaris

Les principals funcions, exercides pel Servei de Suport de Comunicació de Domicili són les següents:

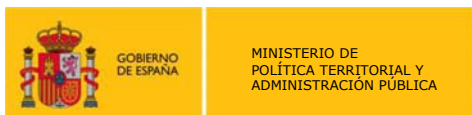
- Recepció de sol·licituds a través de tots els canals d'entrada establits
  - Per telèfon a través del número 902 93 44 05
  - Per correu electrònic a l'adreça [soporte.comunicaciondomicilio@mpr.es](mailto:soporte.comunicaciondomicilio@mpr.es)
- Registre i classificació d'incidències i peticions en funció de la seua tipologia i assignació de prioritats
- Avaluació, investigació i diagnòstic de les incidències i peticions
- Escalat funcional als diferents nivells de suport.
- Escalat jeràrquic, de manera que els diferents nivells de responsabilitat de les organitzacions implicades posseïsquen visibilitat dels casos més rellevants i puguen prendre les accions necessàries per a minimitzar l'impacte de les dites incidències
- Realitzar el seguiment de les incidències i peticions al llarg de tot el seu cicle de vida, fins al seu tancament i verificació, i mantenir els usuaris informats respecte de l'estat i el grau de progrés de les seues incidències/peticions
- Generar informes de gestió:
  - Telefonades o peticions rebudes, ateses i abandonades
  - Incidències i peticions tancades i obertes
  - Abast dels nivells de servei

#### 4.3.2 Disponibilitat

El servei de suport ha d'estar d'acord amb el del sistema, i per tant, ha de ser continu, 24x7. Igualment, en tractar-se d'un servei electrònic, és fonamental que s'habiliten els canals d'interacció electrònics, almenys a través de correu electrònic.

L'atenció pel canal electrònic i telefònic serà la del sistema, 24x7, considerant-se una funcionalitat crítica del sistema global. Se subministrarà la informació necessària per a facilitar la integració als organismes requeridors dels serveis, i es duran a terme les actuacions de suport i manteniment correctiu o evolutiu corresponent.





Es presta el servei pel canal telefònic amb les següents característiques:

- De 9:00 h a 19:00 h de dilluns a divendres en dies laborables, ininterromput amb atenció telefònica i via correu electrònic personalitzada. S'inclouen festius no nacionals amb aquest horari.
- De 19:00 a 9:00, caps de setmana i festius nacionals, mantenint atenció telefònica personalitzada per a la resolució d'incidències operatives de gran impacte que afecten la disponibilitat dels serveis.

El paràmetre de qualitat del servei serà el grau d'atenció de cada canal, mesurat com a percentatge de missatges i telefonades ateses, considerades així aquelles que entren en el sistema i arriben a un operador, independentment del seu resultat. L'objectiu a aconseguir en cada canal és el següent:

- Canals correu electrònic i web, la mateixa disponibilitat que el sistema, serà el 98%.
- Canal telefònic, tant en atenció personal, com per bústia de veu (telefonades ateses per la bústia), serà:
  - Percentatge mínim de telefonades totals ateses serà superior al 95%.
  - Temps d'espera del 90% de les telefonades ateses no serà superior a 30 segons.
  - Temps d'espera del 98% de les telefonades ateses no serà superior a 60 segons.

#### 4.3.3 Sol·licituds de suport dels organismes

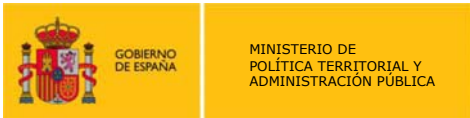
Les sol·licituds de suport es classificaran en funció del seu impacte en el servei, segons l'apartat 4.1, i es categoritzaran de la forma següent:

- **Incidències.** L'organisme sol·licitant identifica un defecte o fallada que afecta el sistema en general o a alguna funcionalitat. Els tipus d'incidències contemplats inicialment seran:



TIPOLOGIA D'INCIDÈNCIES		
Tipologia Nivell 1	Tipologia Nivell 2	Tipologia Nivell 3
INCIDÈNCIA	Accés	Connectivitat IP
		Serveis Plataforma
		Prestadors
		Altres
	Protocols	OCSP
		XMLSOAP
		Serveis web
		Erroros i excepcions
		Altres
	Plataforma	HW
		SW Base
		Aplicacions
		D'altres

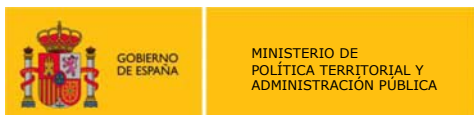
- **Peticions de Servei.** L'organisme emissor sol·licita informació o ajuda per a la integració, alta aplicacions, etc., o es tracta d'una sol·licitud que afecta particularment la seua implementació (missatges de ws, excepcions en certificats, ...) dins del funcionament establert. Els tipus de peticions contemplats inicialment seran:



TIPOLOGIA DE PETICIONS DE SERVEI		
Tipologia Nivell 1	Tipologia Nivell 2	Tipologia Nivell 3
PETICIÓ DE SERVEI	Alta/Baixa/Modif.	Adreça IP
		Aplicació
		IP i Aplicació
		Organisme
		Contactes
		Llista de distribució, canvi de domicili
		Altres
	Consultes	Documentació
		Protocols
		Ferramentes desenrotllament
		Certificats
		Versions SCSP Suportades
		D'altres
	Sol·licituds	Documentació
		Packs Certificats
		Aplicacions Client Exemple
		Enviament d'informació massiva a tota la llista de contactes
		Informació integració de nous organismes
		Informes (estadístiques/incidències)
		D'altres
Reclamacions	Incidències	
	Peticions	
	Accés plataforma	
	Accés serveis plataforma	
	D'altres	

- **Ampliacions o modificacions del servei.** S'habilitarà un procediment de gestió del canvi específic per a tractar aquestes sol·licituds, no subjecte a aquest Acord de nivell de servei.

Els paràmetres de qualitat s'establixen mesurant el temps **mitjà de resolució** de cada tipus de peticions, açò és, des que es registra en el centre de suport i atenció a usuaris (si no havia sigut identificada amb anterioritat) fins que es resol.



Els objectius de qualitat són:

- **Incidències.** Segons la seua classificació anterior. Vegeu punt 4.1
- **Peticions de Servei.** Temps mitjà de resolució de totes les consultes no serà superior a 24 hores. Si arriben a 48 hores per retards de tercers (ex.: habilitar accés per ip a aplicacions), es duria a terme un mecanisme d'emergència.

Paràmetres generals de la ANS		Nivells de servei
Canals		
<b>Disponibilitat</b>		
▪ Per correu electrònic		<b>98%</b>
▪ Per telèfon		<b>95% del total</b> <b>90% en menys de 30 seg.</b> <b>98% en menys de 60 seg.</b>
<b>Consultes</b>		
▪ Per correu electrònic		<b>Menor a 24 hores.</b>
		<b>80% del total en menys d'1 hora.</b>



MINISTERIO DE  
POLÍTICA TERRITORIAL Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

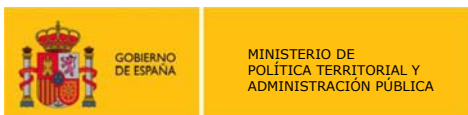


# **Convenio de colaboración entre el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la Generalitat de la Comunitat Valenciana para la prestación mutua de servicios de administración electrónica**

## **ANEXO I**

### **SERVICIO DE CONEXIÓN A LA RED SARA**

- I. Condiciones generales**
- II. Condiciones técnicas y funcionales**



## **ANEXO I**

### **SERVICIO DE CONEXIÓN A LA RED SARA**

#### **I. CONDICIONES GENERALES**

##### **1. OBJETO**

El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública (MPTAP), en colaboración con las Comunidades Autónomas, ha desarrollado la red SARA (Sistemas, Aplicaciones y Redes para las Administraciones), integrada por un conjunto de infraestructuras tecnológicas que permiten conectar en red a todas las administraciones que lo deseen, y facilitar un sistema de intercambio de aplicaciones entre administraciones.

Teniendo en cuenta que los servicios que reciben los ciudadanos tienen, en muchas ocasiones, que ser prestados en cooperación entre las distintas Administraciones, el objeto de este Anexo es determinar las condiciones de utilización de la red SARA por las Administraciones, como enlace común para todas las necesidades de intercomunicación entre las mismas.

##### **2. ALCANCE**

- (i) El servicio abarca la conexión a una plataforma básica de comunicaciones de ámbito privado, con unos servicios básicos y una política de seguridad común para facilitar el intercambio seguro de información entre las aplicaciones de las Administraciones Públicas conectadas a la red SARA, según las características y condiciones que se establecen en este documento.
- (ii) La conexión se proporciona a través de un Área de Conexión (AC) que se ubica en dependencias de la Comunidad Autónoma y que es instalada, administrada y mantenida por el MPTAP.
- (iii) El AC comunica de manera segura la Red Corporativa de la Comunidad Autónoma con las redes corporativas de otras Administraciones y entidades públicas conectadas a la red SARA (Extranet), con la Intranet Administrativa de la Administración General del Estado y con la Red TESTA II de la Comisión Europea.
- (iv) Se habilita a cualquier aplicación informática de la Comunidad Autónoma y de la Administración General del Estado, así como a sus entidades de derecho público vinculadas o dependientes, a utilizar cualquiera de los servicios que se presten a través de la Red SARA, previo acuerdo entre el prestador del servicio y el usuario del mismo, con posterior comunicación al Centro de Soporte de la Red SARA.



- (v) Ambas partes acuerdan poner todos los medios a su alcance para adaptarse mutuamente a sus correspondientes planes de direccionamiento, de tal manera que una determinada clase de direcciones IP pueda ser reservada para preservar la compatibilidad.

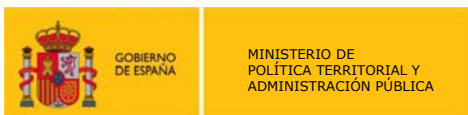
### **3. OBLIGACIONES DEL MPTAP**

El MPTAP, como responsable de la Red SARA asume las siguientes obligaciones:

- (i) Instalar, administrar y mantener un enlace para la comunicación y el AC de la Comunidad Autónoma ubicado en las dependencias que ésta determine y que mejor permitan la conexión con su correspondiente Red Corporativa.
- (ii) Proporcionar la documentación técnica correspondiente a la arquitectura y configuración de los sistemas que componen el AC de la Comunidad Autónoma.
- (iii) Mantener un servicio de soporte 24x7 para garantizar la continuidad del servicio del AC, Punto Neutro e Intranet Administrativa de la Administración General del Estado que sirva para realizar la notificación de incidencias, resolución de las mismas, cuando le corresponda, o gestión de la resolución cuando intervengan Agentes Externos (fabricantes, operadores, otros Organismos con acceso al Sistema), consultas técnicas relacionadas con el servicio, así como peticiones de nuevos accesos.
- (iv) Habilitar y gestionar un Portal de Administradores que sirva como espacio para facilitar información a los responsables técnicos de la Comunidad Autónoma respecto del servicio proporcionado, notificación de incidencias, paradas programadas, publicación de nuevos servicios, etc.
- (v) Adoptar las medidas de seguridad necesarias para proteger debidamente la información transmitida, mediante el cifrado de las comunicaciones

### **4. OBLIGACIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA**

- (i) Realizar las labores de conectividad y despliegue pertinentes para poder acceder desde sus propias dependencias o instalaciones a la Red SARA a través del AC.
- (ii) Gestionar y mantener los elementos activos que conectan su Red Corporativa a SARA permitiendo al MPTAP el acceso de lectura y



monitorización de los mismos, con independencia de que estas tareas sean realizadas por la Comunidad Autónoma o por su operador.

- (iii) Garantizar condiciones adecuadas en la ubicación, condiciones medioambientales, suministro eléctrico, cableado, etc, del AC con el fin de asegurar la continuidad del servicio.
- (iv) Mantener un servicio de soporte, a ser posible 24x7, para garantizar la continuidad del servicio en el enlace de comunicaciones y los elementos activos del mismo, así como de los elementos ajenos al MPTAP. Para ello se facilitarán al MPTAP los contactos, tanto de los responsables de la conexión a SARA en la Comunidad Autónoma, como los del Centro de Soporte, CAU o equivalente.
- (v) Colaborar con el MPTAP en la detección, diagnóstico y resolución de las incidencias, incluso si ello lleva consigo pequeñas comprobaciones o actuaciones en el AC, dirigidas desde el Centro de Soporte de la Red SARA, con el fin de reducir los tiempos de resolución de las incidencias que pudieran ocurrir.
- (vi) Facilitar y promover el acceso a la Red SARA de los Ayuntamientos de su ámbito territorial, con la tecnología, mecanismos y procedimientos que estos acuerden, así como a garantizar la continuidad del servicio en la parte que le corresponda.
- (vii) Colaborar con el MPTAP en el mantenimiento del catálogo de servicios y conexiones participadas por ambas partes para, de esta manera, poder tener un mayor control sobre el servicio prestado y así poder reaccionar más rápidamente ante contingencias. Dicho catálogo permitirá la difusión de los servicios a los usuarios de SARA, facilitará la elaboración de estadísticas, cuadros de mandos, etc, que el MPTAP publicará en el Portal de Administradores a disposición de todos los implicados.

Los prestadores de los servicios se comprometen a proporcionar la información básica indicada en el punto 7.3 para que sean incorporados al catálogo y se encargarán de efectuar las modificaciones para que dicho catálogo esté convenientemente actualizado.





## 5. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En ningún caso el MPTAP o sus proveedores están obligados a asumir cualquier daño y perjuicio directo o indirecto que provengan del mal empleo o la no disponibilidad del servicio.

## 6. REFERENCIAS

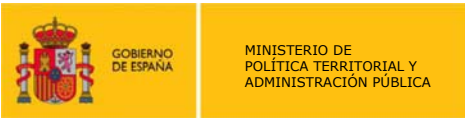
El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública podrá hacer pública en cualquier lista de referencia o en cualquier boletín de prensa publicado y sin autorización previa, la relación de comunidades autónomas y entidades locales usuarias de la red SARA.

La Comunidad Autónoma podrá referenciar la utilización de la red SARA sin autorización previa por parte del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

## 7. ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN

### 7.1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE SOPORTE DE LA RED SARA

Identificación	Centro de Soporte de la red S.A.R.A.	
Responsable de la Unidad	Directora de la División de Proyectos de Administración Electrónica	
Responsable técnico	Jorge Fabeiro Sanz Jefe de Servicio	
Horario de servicio	24x7	
Localización	Ministerio de Política Territorial y Administración Pública María de Molina, 50	
Gestión de incidencias	9h a 17h30 de lunes a jueves	912732032 912732202
	9h a 14h30 los viernes	incidencias.ia@mpr.es
	Fuera del horario laboral, sábados, domingos y festivos	902013114 618586324
Observaciones		



## 7.2. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE SOPORTE DE LA RED DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA (RED ATLÁNTIDA)

Identificación	Centro de soporte de la Comunidad Autónoma
Responsable de la Unidad	Dirección General de Modernización
Responsable técnico	
Horario de servicio	
Localización	
Gestión de incidencias	
Observaciones	

## 7.3. INFORMACIÓN A SUMINISTRAR PARA CADA SERVICIO

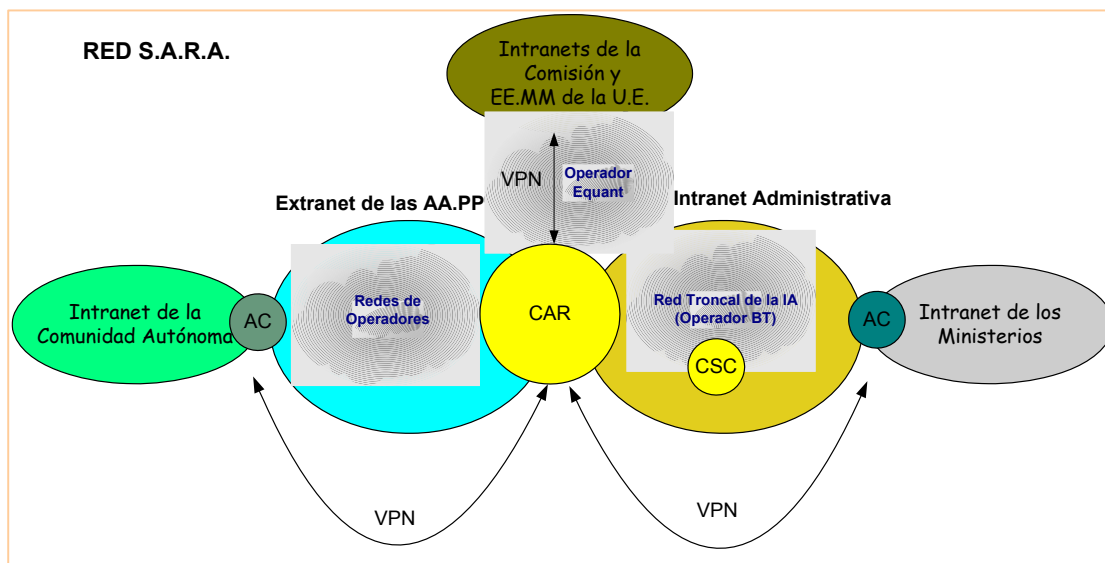
Denominación del servicio	
Breve descripción	
Usuarios del servicio	
Nivel de criticidad	
Tiempo de respuesta	
Tiempo de resolución de incidencias	
Horario del servicio	
Responsable del servicio (nombre, teléfono y correo electrónico)	
Origen, destino, puerto	
Funcionalidad	
Atención de usuarios	
Resolución de incidencias	
Observaciones	

## II. CONDICIONES TÉCNICAS Y FUNCIONALES

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA RED SARA Y SUS ELEMENTOS DE CONEXIÓN

La Red SARA está formada por la Intranet Administrativa, que hoy ofrece un amplio número de servicios que se prestan en cooperación en el ámbito de la Administración General del Estado, sus elementos de incardinación en TESTA II, y los elementos de enlace con las Redes Corporativas de las Comunidades Autónomas conocido como Extranet de las Administraciones Públicas. TESTA II es la Red transeuropea que enlaza la Red Corporativa de la Comisión de la Unión Europea, con las de los Estados Miembros, para el soporte de intercambio de datos y cooperación en la prestación de servicios.



La interconexión a la Extranet se realiza a través de lo que se denomina Área de Conexión (AC).

Este AC responde básicamente al esquema de una zona desmilitarizada (DMZ) formada por un cortafuegos externo (que, en este caso, conecta con el resto de la red), un servidor donde residen los servicios básicos que se mencionan más adelante y un cortafuegos interno (hacia el interior de la Comunidad Autónoma).

El sistema que actúa como cortafuegos externo será también el encargado, siempre que sea posible, de cerrar una VPN con el Centro de Acceso Remoto (CAR) de la Intranet Administrativa de la Administración General del Estado o con el AC de otro Organismo conectado directamente a la Red S.A.R.A. Este



MINISTERIO DE  
POLÍTICA TERRITORIAL Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



cortafuegos puede realizar igualmente funciones de NAT dinámico para las conexiones entrantes desde el resto de la Extranet hacia la Comunidad Autónoma).

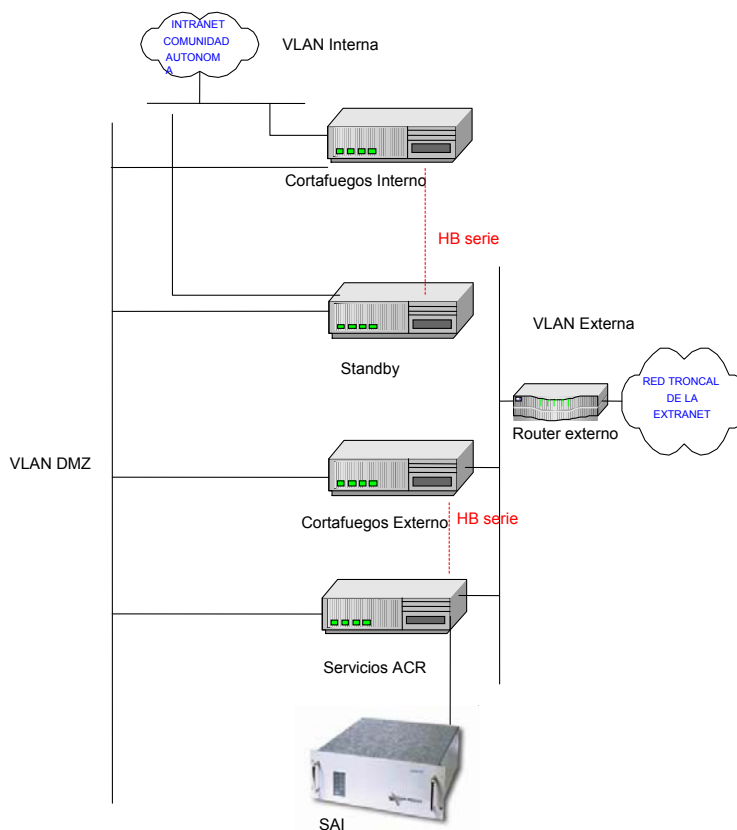
Por su parte, el sistema que actúa como cortafuegos interno puede realizar también funciones de NAT contra destinos situados en el interior de la Comunidad Autónoma).

## 1.2. DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL ÁREA DE CONEXIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- **Router externo:** este elemento conecta con la línea que une con la Red Troncal de la Extranet de las AA.PP.
- **Conmutador LAN:** para el conjunto de conexiones LAN de los elementos que componen la solución. Se configuran tres VLAN para separar el tráfico correspondiente a tres zonas:
  - Tráfico entre el router y el firewall externo (VLAN externa)
  - Tráfico de la propia AC (VLAN DMZ)
  - Tráfico hacia el interior de la Comunidad Autónoma.
- **Cluster externo:** formado por dos servidores en una configuración activo-activo. En condiciones normales los sistemas prestan las funciones que se describen a continuación; en degradado, cualquiera de ellos puede suministrar ambas funciones:
  - **Cortafuego externo:** cumple las funciones de cortafuegos y cierre de VPNs. Reside en un servidor Linux utilizándose productos de licencia GPL para cumplir estas funciones.
  - **Servidor para los servicios de la Extranet:** en él residen los servicios básicos de la Extranet de las AAPP que haya que implementar. Los servicios instalados son DNS, correo, proxy, servidor web, servidor socks y servidor NTP. También en este caso se trata de un servidor Linux con productos bajo licencia GPL.
- **Cluster interno:** formado por dos servidores en una configuración activo-pasivo. Las funciones que cumplen son:
  - **Cortafuego interno:** cumple las funciones de cortafuegos y NAT hacia el interior del organismo. Reside en un servidor Linux y se utilizan productos con licencia GPL.

- **Servidor de backup:** es el nodo pasivo del cluster. En caso de fallo del nodo activo los servicios de cortafuego interno basculan a este servidor.
- **Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI):** para mejorar la disponibilidad de los elementos en caso de cortes de alimentación. Este elemento estará conectado a uno de los servidores que actúa como maestro y es capaz de controlar a agentes disponibles en los otros servidores. Se instalará siempre que sea posible.
- **Armario de media altura (rack):** todos los elementos de la solución se integran en un único armario de media altura. Se instalará siempre que sea posible.

La siguiente figura muestra el esquema general de los elementos de la solución y sus conexiones:





### 1.3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DE LOS ELEMENTOS

Los sistemas a implantar en las dependencias que la Comunidad Autónoma determine incorpora un armario básico para montaje en Rack de todos los elementos, apoyan directamente en el suelo y disponen de las siguientes dimensiones:

Ancho	610 mm
Alto	1200 mm
Profundo	1000 mm
Peso Máximo	300 Kg.

### 1.4. INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Será efectuada siempre de acuerdo con las especificaciones del Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión e Instrucciones Complementarias (Decreto 2413/1973, de 20 de Septiembre).

Para garantizar un correcto funcionamiento del equipo, es necesario respetar las siguientes condiciones de alimentación eléctrica:

- Tensión de alimentación: 220V (+6 –10 %).
- Frecuencia de alimentación: 50Hz (+3 –3 %).
- Distorsión armónica total: < 5%.
- Tolerancia a micro-cortes sin perturbación en el funcionamiento, duración:< 20 ms.
- Potencia armario AC: 3500 W.

La potencia indicada es la correspondiente a la ocupación del armario según la configuración prevista.

### 1.5. CONDICIONES DE AMBIENTE

Los servidores actuales de gama media, no requieren una instalación específica de aire acondicionado ya que está diseñado para trabajar dentro de un ambiente de oficina, en condiciones de confort establecidas para el personal. No obstante, por las propias condiciones del recinto elegido, o bien en configuraciones grandes, puede ser necesaria la instalación de una consola de aire acondicionado.

Para asegurar la mayor fiabilidad en su funcionamiento se debe mantener el recinto dentro de los límites siguientes:



MINISTERIO DE  
POLÍTICA TERRITORIAL Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



- Temperatura comprendida entre 15 y 32° C.
- Temperatura óptima recomendada 22° C.
- Gradiente horario máximo  $T < 5^{\circ} \text{ C/h}$ .
- Humedad relativa entre 20 y 80 %
- Humedad relativa óptima recomendada 50%
- Gradiente horario máximo  $HR < 10\% /h$

En general al elegir el local para la instalación del equipo, se tendrá en cuenta que sea lo más limpio posible, evitar la radiación directa el sol sobre los elementos, y que sea espacioso para que no se produzca una acumulación excesiva del calor disipado.

Cuando sea necesario recurrir a la instalación de aire acondicionado, se tendrá en cuenta que el desprendimiento térmico máximo del conjunto de los elementos instalados dentro del armario:

- Cabinet AC ..... 7.000 Btu/h.

## 1.6. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS

Entendemos por servicios básicos aquellos primeros y fundamentales que soportan la interoperabilidad entre aplicaciones o los complementan. La infraestructura descrita se encargará de la interoperabilidad de estos servicios.

Son servicios básicos de la Extranet: DNS, relay SMTP, WWW, PROXY y NTP (sincronizado con el Real Observatorio de la Armada del Ministerio de Defensa).



**Acuerdo del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la Generalitat de la Comunitat Valenciana de revisión del Convenio de colaboración entre el Ministerio de Administraciones Pública y la Generalitat de la Comunitat Valenciana para la prestación mutua de servicios de administración electrónica suscrito el 12 de marzo de 2008**

**ANEXO II**

**SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MPTAP PARA LA INTERMEDIACIÓN DE DATOS ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

- I. **Condiciones Generales**
- II. **Condiciones técnicas y funcionales**





## ANEXO II

### **SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MPTAP PARA LA INTERMEDIACIÓN DE DATOS ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

#### **I. CONDICIONES GENERALES**

##### **1.- OBJETO**

El objeto del presente anexo es regular los derechos y obligaciones que se establecen para la prestación, por parte del MPTAP, del servicio de intermediación de datos a las comunidades autónomas o entidades locales que suscriben o se adhieran al convenio.

En el ámbito de la Administración General del Estado, el pasado 22 de junio del 2007, se aprobó la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (LAECSP), cuyo artículo 6.2b, recoge el derecho del ciudadano a no aportar datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas (AAPP). Con el objeto de facilitar la efectividad de esta previsión legal el MPTYAP ha desarrollado una plataforma de intermediación de dichos datos.

Por medio de esta plataforma las AAPP interesadas podrán consultar automáticamente y por medios electrónicos los datos de ciudadanos, bien sea para eliminar la obligación de aportar los citados documentos, o bien para poder realizar comprobaciones de dichos datos siempre que una ley les habilite para ello o el ciudadano de su consentimiento.

Teniendo en cuenta la necesaria cooperación entre las distintas administraciones para proporcionar a los ciudadanos servicios integrados y el principio recogido en el artículo 4.e de la Ley 11/2007, de 22 de junio, el objeto de este Anexo es determinar las condiciones de utilización del servicio de intermediación de datos entre Administraciones, para realizar las consultas de datos que sean necesarias en el cumplimiento de las funciones administrativas, cumpliendo las garantías de seguridad, integridad y confidencialidad exigidas por la ley.

##### **2.- ALCANCE**

La aplicación de este Anexo habilita a cualquier aplicación informática o empleado de los órganos o entidades dependientes de la Comunidad Autónoma o entidad local adherida a utilizar el servicio de intermediación de datos en los términos que se desarrollan más adelante.

El servicio abarca la conexión a una plataforma básica de intercambio de datos, con unos servicios básicos y una política de seguridad común para facilitar el



intercambio seguro de información entre las aplicaciones conectadas a la plataforma. Las aplicaciones pueden requerir u otorgar datos.

El servicio contará con una carta de servicios en la que se recogerá los efectos que se derivan del intercambio de datos entre AAPP, para la prestación de un servicio determinado, los requisitos para su tramitación, el plazo para su efectividad y cualquier otra información que deba conocer el interesado.

### **3.- OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO**

El MPTAP, como prestador del servicio, asume las siguientes obligaciones:

- (i) Poner a disposición de la comunidad autónoma o entidad local adherida el servicio de intermediación de datos entre AAPP.
- (ii) Disponer de entornos de prueba para la integración de los servicios con objeto de garantizar la correcta operación de éstos con carácter previo a su puesta a disposición de los usuarios finales.
- (iii) Habilitar los mecanismos para ofrecer el soporte necesario a los equipos de integración y desarrollo de la comunidad autónoma o entidad local adherida para la integración de sus aplicaciones con los servicios.
- (iv) Disponer de los recursos necesarios para atender y resolver las consultas e incidencias derivadas del uso de los servicios.
- (v) Proporcionar los elementos de auditabilidad de las operaciones realizadas que permitan certificar el no repudio de las transacciones.
- (vi) Adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger debidamente la información y los servicios de intermediación de ofrecidos.
- (vii) Garantizar la escalabilidad, robustez, disponibilidad, integridad y confidencialidad de todos los datos relacionados con la prestación de los servicios de intermediación.
- (viii) Informa de los nuevos servicios intermediado.

### **4.- OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS**

La comunidad autónoma o entidad local, como beneficiario del servicio de intermediación de datos, se compromete a:

- (i) Realizar las labores de conectividad y despliegue pertinentes para poder acceder desde sus propias dependencias o instalaciones al servicio de



intermediación de datos a través del Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones (S.A.R.A) desarrollado por el MPTAP.

- (ii) Cumplir con las medidas de seguridad y requisitos de autenticidad, confidencialidad, integridad e interoperabilidad establecidos en el apartado II de este Anexo, también en el caso de ser proveedores de datos.
- (iii) Concertar con el MPTAP la realización de pruebas de rendimiento o monitorización de los servicios con el objeto de no comprometer la disponibilidad de otros servicios.
- (iv) Recabar el consentimiento de los ciudadanos, si no existe una Ley que le habilita a solicitarlos.
- (v) Hacer un uso correcto del servicio, utilizándolo para aquellos casos para lo que está autorizado.
- (vi) Facilitar, promover y habilitar el acceso y uso del servicio de intermediación de datos, a los organismos y administraciones de su ámbito territorial, así como garantizar la calidad del servicio en la parte que le corresponda. (este punto depende de la opción elegida en la cláusula segunda del Convenio).
- (vii) Seguir los procedimientos establecidos para armonizar los procesos de administración de aplicaciones y sistemas usuarios del Servicio.

## **5.- OBLIGACIONES DE LOS INTERMEDIARIO**

Las administraciones podrán desarrollar sus propios intermediadores de datos. En tal caso se conectarán a la plataforma de intermediación de datos del MPTAP como un usuario pero deberán atender a los mismos requisitos y obligaciones que la plataforma, en cuanto a seguridad, niveles de servicio.

## **6.- ACUERDO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

Los servicios objeto del presente Anexo estarán sujetos las condiciones técnicas y funcionales recogidas en el apartado II de este Anexo.

## **7.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

En ningún caso el MPTAP o sus proveedores están obligados a asumir cualquier daño y perjuicio indirecto que provengan del mal empleo o la no disponibilidad del servicio.



## 8.- REFERENCIAS

El MPTAP podrá hacer públicas en cualquier lista de referencia de beneficiarios o en cualquier boletín de prensa publicado, y sin autorización previa, la relación de organismos usuarios de los servicios.

El organismo podrá referenciar la utilización de dichos servicios sin autorización previa por parte del MPTAP.

## 9.- CONTACTOS DE REFERENCIA

La resolución de consultas técnicas relacionadas con la utilización de los servicios así como las de carácter administrativo relativas al alcance del presente Anexo se ofrecerá a través de los siguientes contactos de referencia.

<b>Oferente del servicio</b>	Ministerio de Política Territorial y Administración Pública
<b>Responsable Técnico del Servicio</b>	Director de la División de Proyectos Tecnológicos para la Administración Electrónica. Teléfono: 91 2732461 Correo electrónico: <a href="mailto:sgprotec@mpr.es">sgprotec@mpr.es</a> Dirección postal: María de Molina, 50, 9ª Planta 28071 – Madrid
<b>Responsable Administrativo del Anexo</b>	<u>José Luis Redondo Pérez</u> Vocal asesor de la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica Teléfono: 91 2732463 Correo electrónico: <a href="mailto:joseluis.redondo@mpr.es">joseluis.redondo@mpr.es</a> Dirección postal: María de Molina, 50, 9ª Planta



## **II.- CONDICIONES TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS ENTRE AAPP**

### **1. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS ENTRE AAPP**

La plataforma de intermediación de datos puesta a disposición de las Administraciones Públicas por parte del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública se establece como servicio horizontal para la consulta, comprobación y/o actualización de los datos de los ciudadanos custodiados por diversas AAPP, según sus competencias.

Las aplicaciones conectadas a la plataforma podrán requerir o proveer datos.

### **2. ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD, ORGANIZATIVAS O TÉCNICAS DEL ACCESO A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS ENTRE AAPP.**

- 2.1. Con carácter general, los organismos que accedan a la plataforma de Intermediación de datos cumplirán con las medidas de seguridad, conservación y normalización que se detallan en los Criterios de seguridad, normalización y conservación de las aplicaciones utilizadas para el ejercicio de potestades aprobados por el Consejo Superior de Administración Electrónica mediante Resolución de 26 de mayo de 2003 y revisiones posteriores y aquellas que sean de aplicación del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- 2.2. El alcance e intensidad de aplicación de las medidas de seguridad, conservación y normalización vendrán determinadas por el resultado del análisis y gestión de riesgos que se realice, recomendándose a estos efectos la utilización de la Metodología de Análisis y Gestión de Riesgos de los Sistemas de Información (MAGERIT) del Consejo Superior de Administración Electrónica.
- 2.3. Lo dispuesto en este documento se aplicará de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable en esta materia como el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.



### **3. ACCESO A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS ENTRE AAPP.**

- 3.1. El acceso al sistema de intermediación de datos se realizará a través del Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones Públicas (SARA), siguiendo el esquema de conexión que éste tiene establecido para cualquier departamento u organismo público.

### **4. REQUISITOS DE AUTENTICIDAD PARA EL ACCESO A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS**

- 4.1. El acceso a la plataforma de intermediación de datos se efectuará utilizando certificados electrónicos reconocidos que cumplan la recomendación UIT X.509 versión 3 o superiores (ISO/IEC 95948 de 1997).
- 4.2. La plataforma admitirá los sistemas de identificación definidas en la Ley 11/2007 para la identificación de las AAPP.
- 4.3. No podrán utilizarse certificados electrónicos caducados o revocados para acceder al servicio.

### **5. REQUISITOS DE CONFIDENCIALIDAD DEL SISTEMA**

- 5.1. La plataforma de intermediación de datos ofrecerá consultas en las que, a partir de la identificación del ciudadano (nacional o extranjero) se devolverán los datos pertinentes.

Al tratarse de datos de carácter personal, el responsable del órgano administrativo deberá firmar una autorización, debidamente justificada, para cada usuario y aplicación que accedan al sistema.

- 5.2. En caso de que los datos introducidos no fueran suficientes para identificar de manera única a un ciudadano, el sistema no devolverá en la respuesta información sobre dicho ciudadano.
- 5.3. En el organismo existirá un responsable del uso del servicio de intermediación de datos que determinará las condiciones y normas de buen uso del servicio entre los usuarios o aplicaciones de su administración que tienen acceso a los mismos y los datos que pueden obtener.
- 5.4. Para realizar consultas a los datos, el requiriente, recabará el consentimiento del ciudadano cuyos datos se vayan a consultar, salvo que una norma de rango de ley autorice dicha consulta. Dicho consentimiento deberá constar en la solicitud de iniciación del procedimiento, o en cualquier otra comunicación posterior, siempre y cuando dicha comunicación sea previa a la consulta, no pudiendo realizarse consulta alguna en caso de no contar con el



consentimiento de forma fehaciente. Los impresos o formularios electrónicos de solicitudes de iniciación de procedimientos administrativos deberán adecuarse para recoger dicho consentimiento y deben informar del uso de la plataforma de intermediación.

En caso de realizar la consulta al amparo de una norma legal, deberá reflejarse en la solicitud de acceso al servicio, tanto la norma que les habilita como la finalidad de la misma.

- 5.5. Cada consulta y el acceso a la información a través de la plataforma de intermediación de datos deberá realizarse con una finalidad concreta, que quedará recogida en el momento de la consulta. La información obtenida sólo podrá utilizarse para dicha finalidad.

## **6. REQUISITOS DE INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SISTEMA**

Todas las consultas que se realicen a través de la plataforma, así como las respuestas que devuelvan deberán haber sido firmadas electrónicamente. Esta firma electrónica tiene por objeto garantizar tanto la integridad de los datos intercambiados como la identidad de las partes que intervienen y el no repudio de la consulta.

De la misma forma, todas las consultas que la plataforma de intermediación de datos deba realizar a los organismos cedentes de los datos, así como las correspondientes respuestas obtenidas resultado de las mismas, habrán de ser debidamente firmadas electrónicamente para garantizar tanto la integridad de la información como la identidad de ambos organismos.

## **7. REQUISITOS DE DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SISTEMA**

La plataforma de intermediación de datos estará disponible los 7 días de la semana las 24 horas del día. Los organismos cedentes deberán contar con la misma disponibilidad y niveles de servicio en sus sistemas o plataformas.

## **8. GARANTÍAS JURÍDICAS DE LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS ANTE POSIBLES RECURSOS**

- 8.1. Los servicios web accesibles a través de la plataforma sigue el estándar de intercambio de datos definido por la iniciativa «Sustitución de Certificados en Soporte Papel» del Consejo Superior de Administración Electrónica, que





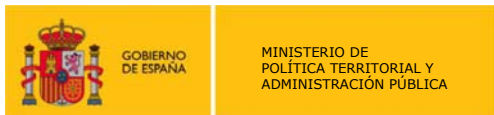
reúne, en base a la normativa vigente, las garantías jurídicas aplicables al intercambio de datos entre Administraciones Públicas.

- 8.2. Para la interoperabilidad los organismos cedentes o peticionarios de datos deberán cumplir el estándar definido en la norma técnica del punto f) *Protocolos de intermediación de datos* previsto en la disposición adicional primera del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- 8.3. La plataforma de intermediación de datos dispondrá de un módulo de auditoría, en el que quedarán registradas todas las consultas de datos realizadas, información de contexto asociada, la identidad del solicitante, la fecha y la finalidad de la consulta, y aquellos eventos relevantes desencadenados a partir de la propia consulta. Se garantizará la integridad y no repudio de la información registrada mediante técnicas de firma electrónica y sellado de tiempo, estableciéndose, asimismo, medidas técnicas para garantizar la disponibilidad y recuperación de aquella información que no se mantenga on-line por motivos de eficiencia técnica o seguridad.
- 8.4. Para certificar la fecha y tiempo de las actividades y sucesos registrados en la plataforma de intermediación de datos se hará uso de una marca de tiempo o, en su caso, del Servicio de Sellado de Tiempo de la Plataforma de Firma Electrónica del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, sincronizada con el Real Instituto y Observatorio de la Armada, de conformidad con lo previsto sobre la hora legal en el Real Decreto 1308/1992, de 23 de octubre, por el que se declara el Laboratorio de la Armada como laboratorio depositario del padrón nacional de Tiempo y laboratorio asociado al centro Español de Metrología, y según las condiciones técnicas y protocolos que el citado Organismo establezca.
- 8.5. Sólo personal de la Administración Pública debidamente autorizado y acreditado podrá acceder a las funcionalidades de auditoría de la plataforma.
- 8.6. La calidad de los datos será responsabilidad del organismo que custodia el mismo.

## **9. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- 9.1. La gestión de la plataforma de intermediación de datos corresponde al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.
- 9.2. Los órganos y entidades dependientes de la comunidad autónoma o entidad local adherida que hagan uso de estos servicios estarán sujetos a las medidas de seguridad, los requisitos de autenticidad, integridad, confidencialidad, disponibilidad y criterios técnicos establecidos en este documento.



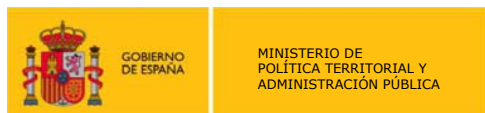


**Convenio de colaboración entre el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública y la Generalitat de la Comunitat Valenciana para la prestación mutua de servicios de administración electrónica**

**ANEXO III**

**SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MPTAP A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE VALIDACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA @firma**

- I. Condiciones Generales**
- II. Marco de Evolución Continua de @firma**
- III. Acuerdo de nivel de servicios**



## ANEXO III

### SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MPTAP A TRAVÉS DE PLATAFORMA DE VALIDACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA @firma

#### I. CONDICIONES GENERALES

##### 1. OBJETO

En el ejercicio de sus competencias el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública (MPTAP) impulsa el uso de los servicios de certificación y firma electrónicos por ciudadanos y Administraciones Públicas. Para ello el MPTAP ha desarrollado una Plataforma de servicios de certificación y firma electrónica cuyos servicios pone a disposición de las diferentes administraciones y entidades de derecho público vinculadas o dependientes, para fomentar la puesta en marcha y el despliegue tanto de aplicaciones informáticas que empleen firma, autenticación, validación o generación de firma electrónica como de servicios de Administración Electrónica que requieran de firma electrónica en su relación con los ciudadanos, empresas y organismos.

El objeto del presente anexo es regular los derechos y obligaciones que se establecen para la prestación, por parte del MPTAP, de los servicios ofrecidos por su Plataforma de validación y firma electrónica.

##### 2. ALCANCE

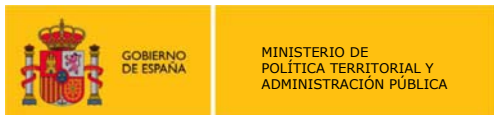
El presente Anexo abarca un conjunto de servicios electrónicos que el MPTAP pone a disposición de la Comunidad Autónoma con fines de identificación, validación o generación de firma electrónica.

Entre los servicios ofrecidos por la Plataforma de validación y firma electrónica del MPTAP se encuentran los siguientes:

- Validación de firmas y certificados electrónicas
- Firma electrónica de ficheros y formularios
- Sellos de tiempos

A efectos del presente anexo se utilizará la referencia al servicio de Validación de Firma para referirse al conjunto de servicios prestados por la plataforma.

Habilita a cualquier aplicación informática de los órganos o entidades dependientes de la Comunidad Autónoma a validar certificados digitales en procesos de autenticación y firma electrónica de los certificados digitales admitidos por la Plataforma. Esta circunstancia introduce, además, la no obligatoriedad por parte de la Comunidad Autónoma a suscribir un acuerdo particular de colaboración con los Prestadores de Servicio de Certificación emisores de los correspondientes certificados digitales con los que el MPTAP



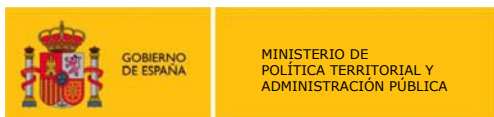
tenga firmado un Convenio de colaboración que recoja estas circunstancias. A estos efectos, el MPTAP facilitará la lista de Prestadores que incorporen esta facilidad.

En el caso de aquellos Prestadores de Servicios de Certificación con los que el MPTAP no tenga firmado un Convenio al respecto, y mientras no concurra esta circunstancia, la Comunidad Autónoma deberá disponer de los preceptivos Acuerdos vigentes con cada Prestador.

### **3. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO**

El MPTAP, como prestador de los servicios ofrecidos por la Plataforma de validación y firma electrónica, asume las siguientes obligaciones:

- a) Poner a disposición de la Comunidad Autónoma los servicios de validación y firma electrónica ofrecidos por la Plataforma de servicios basada en @firma versión 5.0 ó posteriores.
- b) Disponer de entornos de prueba de la integración de los servicios con objeto de garantizar la correcta operación de éstos con carácter previo a su puesta a disposición de los usuarios finales.
- c) Habilitar los mecanismos para ofrecer el soporte necesario a los equipos de integración y desarrollo de la Comunidad Autónoma para la integración de sus aplicaciones con el servicio.
- d) Disponer de los recursos necesarios para atender y resolver las consultas e incidencias derivadas del uso del servicio.
- e) Proporcionar los elementos de auditabilidad de las operaciones realizadas que permitan certificar el no repudio de las transacciones.
- f) Mantener actualizado el software de aplicación de la Plataforma de validación y firma electrónica con las últimas versiones de @firma.
- g) Adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger debidamente la información de los servicios ofrecidos a través de la Plataforma de validación y firma electrónica.
- h) Garantizar la escalabilidad, robustez, disponibilidad, integridad y confidencialidad de todos los datos relacionados con la prestación del servicio de validación y firma electrónica.



#### **4. OBLIGACIONES DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS**

La Comunidad Autónoma o Entidad Local adherida, como usuario de los servicios ofrecidos por la Plataforma de validación y firma electrónica, asume las siguientes obligaciones:

- a) Realizar las labores de conectividad y despliegue pertinentes para poder acceder desde sus propias dependencias o instalaciones a los servicios proporcionados por la Plataforma.

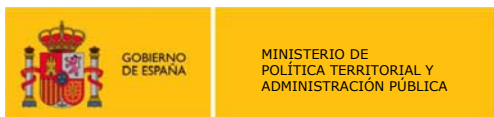
La accesibilidad a los servicios ofrecidos por la Plataforma se llevará a cabo a través del Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones (S.A.R.A.) desarrollado por el MPTAP.

- b) Cooperar con el MPTAP y otros organismos usuarios en la evolución de los servicios ofrecidos por la Plataforma de validación y firma electrónica de acuerdo con lo indicado en el punto 6 (Modificaciones y evolución de @firma)
- c) Respetar la caracterización tecnológica definida por el MPTAP y el resto de organismos usuarios a partir de los requerimientos técnicos establecidos para la Plataforma de validación y firma electrónica para la integración de las aplicaciones informáticas usuarias de los servicios.
- d) Concertar con el MPTAP la realización de pruebas de rendimiento o monitorización de los servicios con el objeto de no comprometer la disponibilidad hacia otros de los servicios al resto de usuarios de la Plataforma de validación y firma electrónica.
- e) Seguir los procedimientos establecidos por el MPTAP para armonizar los procesos de administración de aplicaciones y sistemas usuarios de los servicios de la Plataforma.

A esos efectos, suministrará la información requerida por el MPTAP para dar de alta aplicaciones informáticas usuarias de los servicios, configurar la política de firma electrónica asociada, etc.

#### **5. ACUERDO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

Los servicios objeto de la presente Adenda estarán sujetos al Acuerdo de Nivel de Servicios ofrecido por el MPTAP que se adjunta en el apartado II de este Anexo.



## **6. MODIFICACIONES Y EVOLUCIÓN DE @firma.**

La Comunidad Autónoma se convierte en miembro del Programa de Evolución Continua (PEC) de @firma, que se regirá por el Marco de Evolución Continua (MEC) que se adjunta en el apartado III de este Anexo. El periodo de pertenencia a dicho grupo de trabajo está sujeto al periodo de vigencia del presente Convenio y a sus posteriores prórrogas.

La Comunidad Autónoma podrá designar representantes en el PEC pertenecientes a otras entidades con las que colabore en el desarrollo de actividades ligadas a la firma e identificación electrónica

La adaptación y progresión de los servicios a las nuevas exigencias de la Comunidad Autónoma se realizarán preferentemente de manera coordinada en el seno del citado grupo de trabajo del PEC.

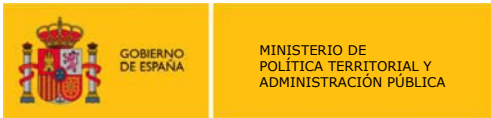
## **7. REFERENCIAS.**

El MPTAP podrá incluir a la Comunidad Autónoma o entidad local adherida, sin autorización previa, en cualquier boletín de prensa o lista de usuarios que haga referencia a los organismos usuarios de los servicios a los que hace referencia el presente Anexo.

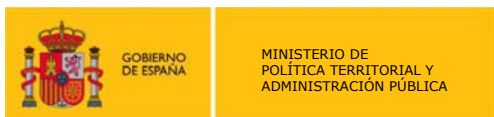
La Comunidad Autónoma o entidad local adherida podrá referenciar la utilización de dichos servicios sin autorización previa por parte del MPTAP.

## **8. CONTACTOS DE REFERENCIA.**

La resolución de consultas técnicas relacionadas con la utilización de los servicios así como las de carácter administrativo relativas al alcance del presente Anexo de servicios se ofrecerá a través de los siguientes contactos de referencia.



SERVICIO	VALIDACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA @firma
<b>Oferente del servicio</b>	Ministerio de Política Territorial y Administración Pública
<b>Responsable Técnico del Servicio</b>	Directora de la División de Proyectos de Administración Electrónica Teléfono: 91 273 24 53 Correo electrónico: <a href="mailto:sgprotec@mpr.es">sgprotec@mpr.es</a> Dirección postal: María de Molina, 50, 3ª Planta 28071 – Madrid
<b>Responsable Administrativo del Anexo</b>	<u>José Luis Redondo Pérez</u> Vocal Asesor de la Dirección General para el impulso de la Administración Electrónica Teléfono: 91 2732463 Correo electrónico: <a href="mailto:joseluis.redondo@mpr.es">joseluis.redondo@mpr.es</a> Dirección postal: María de Molina, 50, 9ª Planta 28071 – Madrid



## II. MARCO DE EVOLUCIÓN CONTINUA DE @FIRMA.

### 1. OBJETO

La Plataforma de validación y firma electrónica @firma del MPTAP se basa en el software @firma versión 4.0, que fue cedido por la Junta de Andalucía en el marco del Convenio de Colaboración firmado entre el Ministerio de Administraciones Públicas y la Junta de Andalucía para la cesión de aplicaciones informáticas de Administración Electrónica.

El citado Convenio establece las bases para la creación de un grupo de trabajo que tiene, entre otras misiones, las siguientes:

- El seguimiento de la cesión de las aplicaciones informáticas acordadas.
- La identificación y el desarrollo de las mejoras que puedan realizarse sobre las mismas.

Igualmente, en dicho Convenio ambas partes se comprometen a establecer mecanismos de cooperación y normalización en el seguimiento de la evolución de @firma, de manera que pueda trasladarse una imagen integrada y coherente de la situación en el conjunto del Estado y Comunidad Autónoma.

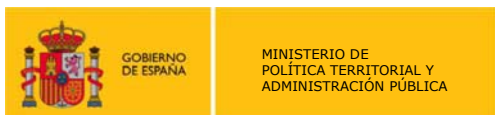
Con estas premisas, se ha acordado la creación de un Programa o escenario de trabajo, que se ha denominado Programa de Evolución Continua (PEC), que servirá para conciliar y materializar las necesidades de las administraciones públicas en materia de firma electrónica (firma-e) y certificación digital con los servicios de *firma-e* ofrecidos por el MPTAP y el producto para la validación y firma, @firma.

El objeto del Marco de Evolución Continua (MEC) es establecer las pautas de funcionamiento que seguirá el grupo de trabajo que participará en el desarrollo de dicho PEC.

### 2. DEFINICIONES

A efectos de este MEC se entiende por:

- @firma:  
Producto de firma y certificación electrónica que constituye la base tecnológica de los servicios de *firma-e* ofrecidos por el MPTAP.
- DNI-e:  
Documento Nacional de Identidad electrónico.



Cualquier administración, Departamento Ministerial u otra entidad de derecho público que haga constar su intención de asumir las estipulaciones de MEC. Se distinguen dos modalidades de participación:

- Como miembro del PEC.  
Participantes que han firmado un Convenio de colaboración, ya sea para acceder a los servicios de la Plataforma de firma-e del MPTAP (**modelo ASP** o Application Service Provider), o bien para obtener una licencia del producto @firma (**modelo federado**).
- Como Observador  
Participantes que asisten a las reuniones del grupo de trabajo objeto de este MEC porque están interesadas en la evolución de @firma y que no reúnen las condiciones para ser miembros del PEC.

- Plataforma de firma-e

Plataforma física de servicios de certificación y firma basada en el producto @firma que el MPTAP pone a disposición de las administraciones y entidades públicas vinculadas o dependientes que suscriban el Convenio de uso de sus servicios.

- PSC o “Prestador de Servicios de Certificación”

Entidades públicas o privadas que expiden certificados digitales y ofrecen servicios asociados conforme a lo establecido en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

### 3. ALCANCE

- Este MEC establece los términos generales de la relación entre los participantes en el grupo de trabajo para desarrollo de los servicios de firma-e que el MPTAP pone a disposición de las distintas administraciones y entidades públicas vinculadas o dependientes.

Más concretamente, los trabajos de este grupo darán como resultado las pautas de funcionamiento del Programa de Evolución Continua (PEC) de los servicios de firma-e ofrecidos por el MPTAP y del producto para la validación y firma @firma, con el fin de impulsar y ayudar a la implantación de la *firma-e*, catalizar el intercambio de conocimientos y experiencias entre las Administraciones, y rentabilizar las inversiones llevadas a cabo en este área.

- El grupo de trabajo resultante de este MEC tiene entre sus objetivos principales:
  - Determinar los criterios que sirvan para la articulación del PEC: obligaciones, garantías, condiciones de uso del producto,...

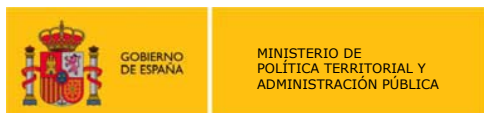




- Intercambiar y difundir aspectos relativos a la adecuación tecnológica de las infraestructuras de *firma-e* de los miembros en materias afines: DNI-e, formatos de firma, validación de certificados, etc.
  - Identificar y articular la implementación de mejoras correctivas y evolutivas de servicios y productos, adoptando, con la mayor prioridad, los estándares publicados a nivel nacional e internacional por las entidades de estandarización y normalización.
- Asimismo, se pueden destacar entre sus objetivos secundarios los siguientes:
    - Coordinar la prestación de servicios comunes relacionados en el ámbito de competencia de los participantes: CAU, soporte a la integración, etc.
    - Difundir capacidades y evolución de la tecnología de *a-la firma-e*, explotando y haciendo ampliamente accesible la información científica y técnica entre sus miembros.
  - Las decisiones relevantes adoptadas por el grupo de trabajo serán elevadas a la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica de la Administración General del Estado y al Comité Sectorial de Administración Electrónica.

#### 4. PARTICIPANTES

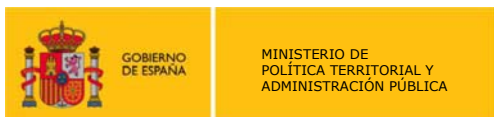
- Los participantes acuerdan actuar de buena fe y cooperar en el seno grupo de trabajo, compartiendo la información y soportes que sean requeridos.
- La participación en este MEC está abierta a cualquier Administración, Entidad Pública o Departamento Ministerial ya sea como participante o, previa aprobación de solicitud, como observador.
- Los participantes en condición de observadores:
  - Tienen acceso a toda la información y documentos generados en el seno del grupo de trabajo.
  - Participan a igualdad de condiciones que los miembros del PEC en todo lo referente a la articulación del PEC, evaluación de tecnología relativa a *firma-e*, participación en estudios, procesos de estandarización, etc.



- Entre su principal propósito se encuentra el de analizar y evaluar los servicios ofrecidos por la Plataforma de firma-e y/o el producto @firma.
- Los participantes en condición de miembros del PEC, además de los aspectos considerados para los observadores:
  - Deciden sobre aspectos evolutivos, operativos del servicio y producto.
  - Determinan la evolución del servicio prestado por la Plataforma @firma, en aspectos como:
    - Nuevas funcionalidades,
    - Interoperabilidad de los módulos del producto,
    - Portabilidad de plataforma hardware, software a nivel de cliente y servidores.
    - Determinación de elementos de confianza que sirvan de base para el modelo Federado.
    - Sistema de accounting y reporting, etc.
- Aquellos miembros que hubieran elegido el modelo ASP colaborarán, junto con el Equipo de dirección de la Plataforma de firma-e del MPTAP, en la determinación de decisiones como:
  - Nivel de soporte a la integración.
  - Soporte a usuarios finales de aplicaciones.
  - Administración y parametrización de entornos.
  - Gestión de la explotación.
  - Integración con servicios externos de time-stamping.
  - Políticas de Firmas a registrar y PSCs a incorporar a la Plataforma.
  - Modelos de custodia de los documentos, etc.
- Los participantes se comprometen a promocionar e impulsar las líneas actuación y servicios resultantes del grupo con diferentes órganos y entidades públicas vinculadas o dependientes de los que éstos representan.

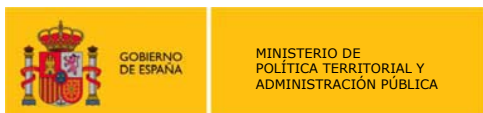
## 5. EQUIPO DE COORDINACIÓN

- Entre el conjunto de participantes en el MEC se designará un Equipo de coordinación para asegurar la planificación y desarrollo de los trabajos acordados en el seno del grupo. Este equipo, cuya composición podrá variar para adecuarse a las necesidades que se determinen, estará compuesto al menos por dos representantes del MPTAP y dos representantes de la Junta de Andalucía, que serán designados



respectivamente por el Director General para el Impulso de la Administración Electrónica del MPTAP y por la persona titular de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.

- Los representantes del MPTAP en este grupo serán los responsables de dirigir las actuaciones que se lleven a cabo sobre la Plataforma de firma-e implementada por este Ministerio.
- Otras tareas a desempeñar:
  - Custodiar los códigos fuentes y otros recursos reservados del producto @firma.
  - Mantener la estructura orgánica de los participantes, gestionando nuevas incorporaciones, bajas, etc.
  - Organizar y coordinar reuniones de grupo. El lugar de reuniones podrá ser variable en función de los ofrecimientos de los integrantes y la disponibilidad.
  - Promover encuentros con grupos o entidades públicas o privadas externas para profundizar o evaluar criterios técnicos y operativos.
  - Facilitar la intermediación entre el grupo y otros grupos y comités de carácter público que abordan materias afines al grupo como los grupos de trabajo derivados de la Comisión Técnica de Apoyo a la implantación del DNI-e o el Consejo Superior de Administración Electrónica.
  - Posibilitar la proyección de los trabajos desarrollados por el grupo a Comités o grupos de normalización especializados en materia de firma-e.
  - Trasladar las decisiones de los miembros del PEC a los equipos responsables del mantenimiento correctivo y evolutivo de @firma.
  - Evaluar propuestas de colaboración externa que se deriven del desarrollo de productos y servicios disponibles.
  - Elevar propuestas de actividades, gestiones u otras consideraciones de los participantes a las reuniones de grupo.
  - Evaluar la incorporación de nuevos PSC a la Plataforma de firma-e basándose para ello en el protocolo de adhesión habilitado al efecto



y evaluando las Declaraciones de Prácticas de Certificación y estructura de los certificados digitales propuestos.

- Aprobar las solicitudes recibidas de otros organismos para la participación como miembros observadores.

## 6. INICIO Y DURACIÓN

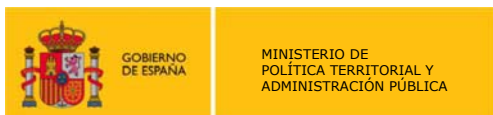
- La vigencia del presente Marco estará asociada a la propia vigencia de los convenios suscritos que habilitan a sus miembros a participar en el mismo.

## 7. COSTES DE FUNCIONAMIENTO

- Los participantes correrán con los costes de su participación en las actividades del grupo de trabajo, lo que incluye los implícitos de formular o transmitir informes, los gastos de viajes, y otros gastos, relacionados con su asistencia a las reuniones convocadas, y con otras funciones, eventos y actividades del grupo.
- El MPTAP, dentro de sus gastos ordinarios de funcionamiento, asume los costes de gestión y administración de repositorio único de documentos, habilitación de salas de reunión, confección de fotocopias u otras actividades asociadas a la coordinación del grupo. Se emplearán herramientas de *groupware* y desarrollo colaborativo para la publicación, difusión y coordinación de la actividad del grupo, que será gestionada por participantes de MPTAP.
- Tanto la Junta de Andalucía como el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública han sustentado los costes e inversiones necesarios para ofrecer los servicios de firma-e desde el MPTAP y culminar el desarrollo de la versión 5.0 del producto @firma y la prestación del servicio que en él se basa.

## 8. CONFIDENCIALIDAD

- Los participantes podrán declarar que determinada información facilitada en el seno del grupo es propietaria y confidencial, a efectos de que sea tratada como tal por el resto de componentes. Se incluyen programas, documentación, datos técnicos, planes, tecnologías, etc.
- Aquella información considerada como confidencial no podrá ser revelada a terceros, salvo autorización de los participantes propietarios o del equipo de coordinación.
- Sólo puede ser revelada a empleados y colaboradores de los diferentes organismos participantes para actividades relacionadas con

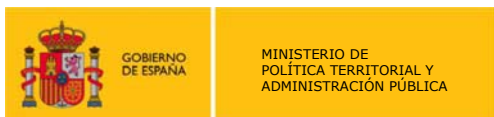


el grupo de trabajo, siendo informados del carácter confidencial de la información tratada.

- En el momento de dar por finalizada la participación en el grupo de trabajo del presente MEC, los participantes cesantes habrán de dejar de usar la información confidencial, pudiendo ser solicitada por el equipo de coordinación y quedando prohibida la realización de copias.

## 9. PROPIEDAD INTELECTUAL

- Se intentará, en la medida que la normativa que resulte de aplicación lo permita, poner bajo dominio público el resultado de todos los trabajos encargados, creados o desarrollados directamente en el seno del grupo, respetando las condiciones establecidas por los proveedores externos de información al grupo.
- Para hacer público en el grupo y/o fuera de él documentos pertenecientes a algunos de los participantes, se ha de obtener del propietario de la información un consentimiento expreso.
- Los participantes promoverán la transferencia no exclusiva a otras entidades públicas de los recursos que sean producto del presente Marco de colaboración.
- Las obligaciones anteriores se cumplirán, en todo caso, con pleno respeto a los derechos de propiedad intelectual regulados por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, modificado por la Ley 5/1998, de 6 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.



### III. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) DE PLATAFORMA DE VALIDACIÓN Y FIRMA ELECTRÓNICA @FIRMA DEL MPTAP

#### 1.- OBJETO

Según la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, cualquier compañía constituida como Prestador de Servicios de Certificación (PSC) puede emitir certificados electrónicos, que cumpliendo una serie de requisitos, identifican en el ámbito telemático a una persona física.

En la actualidad existen multitud de empresas constituidas como PSCs y, consecuentemente, múltiples certificados electrónicos, todos ellos válidos como medio para acreditar la identificación personal en el ámbito electrónico.

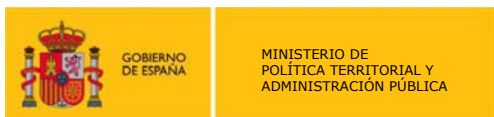
Además, la progresiva implantación del DNI electrónico en el territorio nacional requiere de una modificación en los servicios de Administración Electrónica proporcionados por los organismos Públicos, para garantizar su aceptación como elemento de autenticación y firma en la tramitación telemática con los ciudadanos.

Esta multiplicidad de certificados, y las carencias de interoperabilidad de los mismos, obliga al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública (MPTAP), dentro de su misión impulsora de la Administración Electrónica, a desarrollar una plataforma para verificar la identidad electrónica de una persona física o jurídica, independientemente del tipo de certificado que ésta utilice en sus relaciones telemáticas con la Administración.

En este contexto nace la plataforma de validación del MPTAP denominada @firma que establece un ecosistema de seguridad, permitiendo verificar el estado y validez de los certificados electrónicos empleados por el ciudadano en cualquier procedimiento telemático, entre ellos, los del DNI-e.

La solución propuesta es no intrusiva con arquitecturas y soluciones ya existentes. Por ello, sus principales características son:

- La plataforma se basa en Servicios Web que son utilizados por las distintas AAPP.
- Es una plataforma de validación MultiAC (múltiples Autoridades de certificación), MultiPolítica, MultiCertificados, MultiFirma, MultiFormatos..., de tal manera que permite la utilización de múltiples tipos de Certificados y Autoridades de Validación a los ciudadanos, en su relación telemática con las distintas AAPP.



- Permite una evolución diseñada y articulada por los organismos usuarios, de una manera participativa y colaborativa.
- Proporciona las máximas garantías de seguridad y robustez, garantizando en su funcionamiento: interoperabilidad, rendimiento óptimo, alta disponibilidad, portabilidad, etc.

El MPTAP, como prestador de los servicios de validación y firma electrónica a través de su plataforma de servicios basada en @firma, se regirá por un enfoque orientado a la gestión del servicio, donde la calidad del mismo se medirá mediante los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS). Este ANS contemplará tanto los parámetros propios del servicio, como los de soporte a los interesados y organismos emisores, para la gestión y resolución de consultas e incidencias, durante todo el tiempo de duración de la prestación de los servicios por el MPTAP.

El MPTAP se compromete a cumplir los niveles indicados en este documento y a determinar la evolución de éstos a medida que van evolucionando nuevos servicios.

El enfoque del presente ANS, se realiza en múltiples ámbitos: desde el punto de vista de la disponibilidad de los servicios de validación y firma contemplados en la plataforma @firma del MPTAP, servicios de sistemas y comunicaciones, servicio de atención a usuarios, monitorización de sistemas, etc.

## **2.- CALENDARIO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL ANS**

El MPTAP se ajustará al siguiente calendario para la obtención de los niveles de servicio establecidos para cada parámetro:

- Periodo Transitorio:  
Es el periodo inicial, desde el arranque del servicio hasta que este alcance el ajuste necesario para su estabilización.  
Este periodo será de seis meses desde la fecha de publicación de este documento y el prestador deberá alcanzar el 90% del objetivo marcado en cada parámetro.
- Período de prestación del servicio:  
El prestador deberá alcanzar como mínimo los objetivos establecidos y comprometerse a completar, perfeccionar y mejorar el ANS inicial.





### **3.- NIVELES DE SERVICIO GENÉRICOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE ALOJAMIENTO Y COMUNICACIONES.**

#### **3.1 Infraestructuras básicas**

Se dispone de los siguientes servicios básicos de infraestructuras en el Centro de Proceso de Datos, con todos los sistemas en redundancia n+1 y sin punto único de fallo abajo descritos:

- Alimentación eléctrica ininterrumpida.

Se dispone de un sistema de alimentación de corriente alterna, filtrada y balanceada a través de dos UPS en redundancia n+1, que permiten una potencia desde 500 hasta 2.000 W/m<sup>2</sup>, y una capacidad de 1,6 a 2,5 MW sin punto único de fallo.

Los racks de servidores de la Plataforma disponen de dos tomas eléctricas, redundantes e independientes: UPS1 y UPS2. Adicionalmente existen generadores diesel en redundancia n+1 con una autonomía de 48 horas y un contrato con el distribuidor de gasoil que garantiza la recarga de los tanques en un tiempo inferior a 4 horas.

- Suelo técnico.

Suelo técnico de 50 cm de altura compuesto por baldosas antideslizantes y antiestáticas reforzadas de 600x600 mm y 30 mm de espesor que permite una carga máxima por metro cuadrado de 1.000 Kg. Distribuido sobre ese suelo existen diferentes sensores de temperatura y humedad gestionados por un sistema SCADA ("Supervisory Control and Data Acquisition") que permite la supervisión, monitorización y control desde una consola centralizada en el NOC ("Network Operation Center"), mediante el sistema BMS ("Building Management System") del edificio.

- Sistemas de Control de Temperatura y Humedad (HVAC).

El sistema HVAC está basado en la gestión del ambiente mediante el enfriamiento de agua y permite un control constante de temperatura de 22°C +/- 5°C con una humedad relativa del 20% al 70%. Las bombas y los refrigeradores están situados en la planta superior con redundancia n+1 y sin ningún punto único de fallo. Del mismo modo, la distribución del mismo sobre el edificio mantiene la redundancia en anillos con sensores ante detección de fugas. En cada sala existe un sistema igualmente redundado de aire acondicionado y filtrado.





- Protección de incendios.

El sistema de detección de incendios consta de múltiples sensores ópticos situados en techo y suelo de cada una de las salas técnicas. El sistema entra en funcionamiento en el momento que más de dos detectores de humo se activan y es completamente direccionable para el edificio entero, permitiendo la detección cruzada (en techo y en piso elevado) El sistema de extinción permite el disparo automático y manual y está basado en la inundación total de la sala con gas F-13, que es almacenado en cuartos separados en el edificio.

- Iluminación.

Todas las salas están iluminadas con tubos de 4x18 W, con difusores en “V”, y poseen luces de emergencia y señales que proporcionan la información precisa acerca del entorno y salidas.

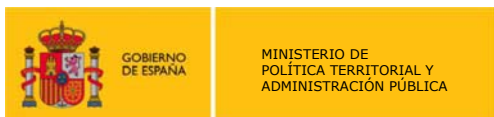
- Control de acceso seguro 24x7 (seguridad física)

Se dispone de un sistema con circuito cerrado de televisión que controla el acceso interior y exterior del edificio, así como el acceso a las diferentes salas. La entrada a las mismas se realiza con lectores de tarjeta de proximidad que tienen programados los caminos de acceso permitidos al cliente. La entrada/salida es controlada por los vigilantes jurados del servicio de seguridad del edificio en 24x7 y mediante apertura remota. Las puertas de emergencia poseen unas células de apertura que activan una serie de alarmas en función de los intentos de acceso no autorizados. Este sistema permite un acceso 24x7 mediante una lista de personal autorizado, manteniendo un registro seguro según el Manual de Operación de:

- Las personas que acceden al edificio.
- Las personas que acceden a las salas.
- Entrada y salida de material.

- Doble ruta de acceso de cables.

El edificio dispone de doble ruta de entrada de cables para poder ofrecer redundancia de caminos disponiendo así de una mayor seguridad ante el eventual corte de una de las rutas.



Parámetros Generales del ANS		Niveles de servicio
Suministro de energía eléctrica segura		<b>99,999%</b>
Condiciones ambientales:		
Temperatura	22°C +/- 5°C	<b>99,90%</b>
Temperatura	22°C +/- 8°C	<b>99,99%</b>
Humedad	20% a 70%	<b>99,90%</b>

## 3.2 Comunicaciones

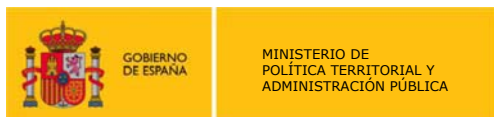
### 3.2.1 Punto neutro de interconexión a S.A.R.A.

El acceso a los servicios de la Plataforma se realiza a través de S.A.R.A., o Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones-, una infraestructura tecnológica que permite y garantiza la comunicación entre las distintas administraciones además de servir de plataforma de intercambio de aplicaciones. Constituye una extranet de comunicaciones que da soporte a la interoperabilidad entre aplicaciones de diferentes organismos públicos.

Incluido dentro de la infraestructura base proporcionada por S.A.R.A., se dispone de un punto neutro de comunicaciones (PNC) que posibilita la accesibilidad a los servicios de la plataforma desde múltiples operadores de comunicaciones, dentro de un esquema de direccionamiento IP privado y con las mayores garantías de monitorización.

Serán de aplicación las siguientes condiciones de implantación en el punto neutro:

- Solo serán permitidos aquellos equipos de cliente o proveedor necesarios para la provisión de servicio de interconexión (equipos de transmisión y/o acceso).
- En caso de que el servicio se pueda proveer sin necesidad de equipos activos, los cables podrán acceder directamente hasta la zona del Repartidor Principal del proveedor.
- Los repartidores de cables de entrada al edificio se alojarán en el Área de Servicio del cliente o proveedor (pudiendo ser éste PNC si sólo se tiene presencia en la misma).
- No serán permitidas interconexiones directas entre salas, jaulas o racks de clientes o proveedores; toda interconexión entre ellos deberá ser obligatoriamente realizada en el PNC.



La Intranet Administrativa (IA), como infraestructura básica de comunicaciones y servicios telemáticos de la AGE se conecta al punto neutro mediante dos enlaces GigabitEthernet (1 Gbps) en alta disponibilidad cada uno de ellos con un operador distinto.

La conexión de un nodo de la AGE con la red troncal de la IA cuenta con un enlace principal y otro de backup también con 2 operadores distintos lo que proporciona un aseguramiento en la fiabilidad y continuidad en el servicio prestado. Adicionalmente y como medida de seguridad la información transita a través de la red troncal cifrada mediante el establecimiento de túneles IPSec.

La IA cuenta con un servicio de soporte 24 x 7 en el que los tiempos de respuesta y de resolución dependen de la severidad de la incidencias en base a una categorización de los servicios que por ella transitan y de los agentes que participen extremo a extremo.

Parámetros Generales del ANS	Niveles de servicio
Tiempo de respuesta en 24x7	<b>120 minutos</b>

### 3.3 Intervenciones en sistemas físicos

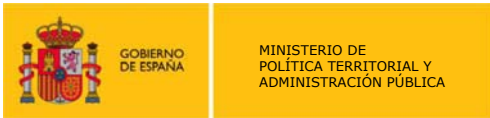
Se dispone del servicio de soporte básico (On Site Basic Support - OSBS) que consiste en la intervención de técnicos para ejecutar tareas básicas sobre los equipos bajo instrucciones directas.

Ejemplos de estas tareas básicas son:

- Cambio de cableado en un repartidor
- Encendido y apagado de equipos
- Reset de tarjetas y sistemas
- Cambio de tarjetas (repuestos proporcionados por el cliente)
- Verificación de conexiones
- Cambios de cinta para Back-ups
- Inspección visual e identificación de alarmas
- Otras acciones básicas a definir

Se dispone de técnicos con formación específica para este servicio y con amplia experiencia en la ejecución de este tipo de servicios, con disponibilidad 24x7x365.

Estos técnicos disponen de los procedimientos y configuraciones de los equipos para la correcta ejecución de las tareas.



En función de las necesidades del cliente, todas las intervenciones se catalogarán dentro de los siguientes tiempos de respuesta:

Parámetros Generales del ANS	Niveles de servicio*
Intervenciones no urgentes y programadas	<b>Menor a 24 horas</b>
Intervenciones urgentes	<b>Menor a 4 horas</b>
Intervenciones muy urgentes	<b>Menor a 2 horas</b>

(\*) El tiempo de respuesta se considera desde la emisión del acuse de recibo del parte de solicitud de servicio hasta que el técnico llega a la sala del cliente y comunica que está a disposición para iniciar el servicio.

### 3.4 Monitorización y supervisión

Se dispone de servicios de monitorización en 24x7 de los equipos de la Plataforma a través de la gestión de agentes SNMP.

Este servicio permite la monitorización de hardware, software, servicios de sistemas y aplicaciones; mediante una supervisión paramétrica con un tiempo de respuesta inferior a 15 minutos en 24x7 garantizado por ANS.

La monitorización se lleva a cabo desde un Centro de Operación y Soporte centralizado (COS).

El servicio de monitorización incluye cuatro (4) modalidades:

Parámetros Generales del ANS	Niveles de servicio
Monitorización Básica/ICMP de sistemas y líneas de comunicaciones	<b>Período: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minutos</b>
Monitorización Preventiva	<b>Período: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minutos</b>
Monitorización Avanzada	<b>Período: 24x7</b> <b>Actuación procedimentada tras aviso &lt;= 15 minutos</b>
Monitorización Internet De dominios, portales y aplicaciones en Internet desde varias redes	<b>Período: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minutos</b>

### 3.5 Copias de seguridad

Se realiza un backup a dos niveles:



- Backup Centralizado, consistente en la integración de los sistemas de la Plataforma en una red y plataforma de Backup basada en HP Data Protector.
- Backup Remoto, consistente en la gestión de la plataforma de backup particular de los sistemas de la Plataforma

La política aplicada es la siguiente:

- Backup incremental diario de todos los módulos de información de los sistemas
- Backup completo semanal, con un periodo de retención de las cintas de cuatro (4) semanas. El último backup del mes tiene retención de 1 año y, el último del año, retención de 5 años. Se pueden establecer periodos más largos en función de la naturaleza de la información almacenada.

En cumplimiento del marco legal en materia de protección de datos (LOPD), se realiza la encriptación de datos de backup desde de la salida de los sistemas de la Plataforma.

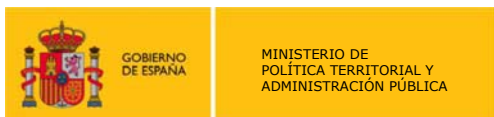
Parámetros Generales del ANS	Niveles de servicio
Disponibilidad de servicios de backup y restore	99 %

#### 4.- NIVELES DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTUACIONES DE SOPORTE A ORGANISMOS

##### 4.1. Niveles de urgencia e impacto y Tiempos de Respuestas

Se categorizan los siguientes niveles de urgencia e impacto para el tratamiento de incidencias, que podrán evolucionar con el seguimiento de la explotación de los servicios.

Urgencia		
Categoría Petición	Tipo	Descripción
Incidencia	Alta	Impiden el acceso y/o el uso del servicio a todos los usuarios.
	Media	Afecta a un grupo importante de usuarios. Interrumpe la prestación normal del servicio pero tiene alternativa de funcionamiento



	<b>Baja</b>	Afectan a un número muy limitado de usuarios del servicio y no tienen trascendencia global. No interrumpe la prestación normal del servicio.
--	-------------	--

<b>Impacto</b>	
Nivel de Impacto	Descripción
<b>Alto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servidores principales para el Servicio.</li> <li>▪ Afecta a más de 50 usuarios.</li> <li>▪ Caída de Base de datos</li> <li>▪ Fallos de conectividad entre componentes</li> <li>▪ Infección masiva de virus informáticos.</li> <li>▪ Violación de la seguridad.</li> <li>▪ Afecta a los ciudadanos</li> <li>▪ Incidencias que provoquen incumplimientos legales</li> </ul>
<b>Medio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias de 5 a 40 usuarios afectados por un problema.</li> <li>▪ Incidencias de degradación de los servicios</li> <li>▪ Accesos remotos de usuarios de otra ubicación.</li> <li>▪ Incidencias de software que residan en un servidor</li> <li>▪ Incidencias de un usuario individual.</li> </ul>
<b>Bajo/Sin impacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias con poco impacto en el Servicio.</li> <li>▪ Requerimientos de actualizaciones de software y/o hardware.</li> <li>▪ Requerimientos de información.</li> <li>▪ Labores de Mantenimiento</li> <li>▪ Actualizaciones no críticas de Sistemas Operativos</li> <li>▪ Actualizaciones periódicas de aplicativos</li> </ul>



Por tanto, del cruce entre la Urgencia de una incidencia y el Impacto en el Servicio, se obtiene la siguiente matriz que reflejará los niveles de priorización de cada incidencia conforme a la metodología ITIL.

Urgencia	Descripción	Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Alta	El servicio está completamente caído.	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>
Media	El servicio está parcialmente caído, o existe degradación en los elementos.	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>
Baja	Afecta a un número reducido de usuarios	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>

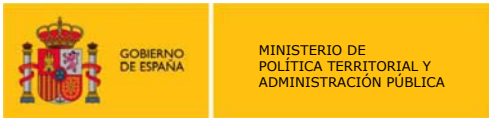
Los tiempos de respuesta y resolución para el servicio se configuran de la siguiente manera reflejado en la siguiente tabla:

Prioridad	Descripción	Tiempo Máximo Resolución
<b>P1</b>	<b>Crítica</b>	<b>1 hora</b>
<b>P2</b>	<b>Importante</b>	<b>8 horas</b>
<b>P3</b>	<b>Moderado / Normal</b>	<b>24 horas</b>
<b>P4</b>	<b>Menor / Baja</b>	<b>48 horas</b>
<b>P5</b>	<b>Por planificar</b>	<b>Por planificar</b>

Por tiempo de respuesta se entiende desde que el centro de operaciones hace suya la incidencia y comienza a gestionar los recursos para la resolución de la misma.

El horario de cobertura de los servicios contemplados en el presente apartado serán:

Incidencias graves y leves: Horas laborables de lunes a domingo de 9,00 a 19:00 h.



Incidentes críticos: servicio 24 x 7 con teléfono específico para la atención de este tipo de incidencias.

#### 4.2. Informes de indicadores del cumplimiento del nivel de servicio (ANSs)

Mensualmente se dispondrá de un informe de incidencias cerradas, incidencias abiertas incidencias no resueltas dentro de los límites definidos por el ANS y grado de cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicios comprometido.

Ejemplos de indicadores empleados para la evaluación de cada servicio:

- Número de incidencias del servicio
- Número de incidencias atendidas dentro del tiempo de respuesta.
- Número de incidencias resueltas dentro del tiempo de resolución.
- Porcentaje de ANSs alcanzados dentro del tiempo de respuesta.
- Porcentaje de ANSs alcanzados dentro del tiempo de resolución.

Ejemplo:

Servicio / Categoría	Nº Incidencias	Nº Incidencias OK	% ANS alcanzado en:
		Tiempo Respuesta Tiempo Resolución	Tiempo Respuesta Tiempo Resolución
<b>Hardware</b>	1	1 1	100 100
<b>Arquitectura y configuración</b>	5	3 4	92 95
<b>Plataforma Base</b>	31	29 28	94 92
<b>Conectividad</b>	21	21 21	100 100
<b>Servicios externos</b>	3	3	100
▪ <b>Conexión PSCs</b>		3	100
▪ <b>TSA</b>			
<b>Integración</b>	4	4 4	100 100
<b>TOTAL</b>	292	287 284	98 97

#### 4.3. Parámetros del soporte y Atención a usuarios





MINISTERIO DE  
POLÍTICA TERRITORIAL Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



El servicio de soporte y atención a usuarios de la plataforma, es parte inseparable del sistema global, especialmente dado que se trata de servicios donde los usuarios son ajenos al prestador del mismo.

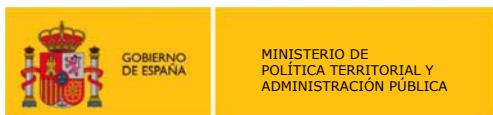
El servicio de Soporte y Atención al Cliente abarca a los siguientes interlocutores:

- organismos que integran los servicios de la Plataforma.
- CAU de nivel 2 para atender a agentes externos al servicio: organismos, otros CAUs de los organismos, PSCs,...
- CAU de 3er nivel, que atiende a las peticiones de nivel de actuación en sistemas y desarrollos del CAU de 2º nivel.
- PSCs,
- Gestores del proyecto del MPTAP
- Proveedores de servicios e infraestructura base para solicitar su asistencia ante incidencias o actuaciones preventivas en los sistemas.

#### **4.3.1. Descripción de actuaciones de soporte y atención a usuarios**

Las principales funciones, desempeñadas por el Servicio de Soporte @firma, son las siguientes:

- Recepción de solicitudes a través de todos los canales de entrada establecidos
  - Por teléfono a través del número 902 93 44 05
  - Por Email a la dirección [suporte.afirma5@mpr.es](mailto:suporte.afirma5@mpr.es)
- Registro y Clasificación de incidencias y peticiones en función de su tipología y asignación de prioridades
- Evaluación, investigación y diagnóstico de las incidencias y peticiones
- Escalado funcional a los diferentes niveles de soporte.
- Escalado jerárquico, de manera que los diferentes niveles de responsabilidad de las organizaciones implicadas posean visibilidad de los casos más relevantes y puedan tomar las acciones necesarias para minimizar el impacto de dichas incidencias
- Realizar el seguimiento de las incidencias y peticiones a lo largo de todo su ciclo de vida, hasta su cierre y verificación, manteniendo a los usuarios informados respecto del estado y el grado de progreso de sus incidencias/peticiones
- Generar informes de gestión:
  - Llamadas o peticiones recibidas, atendidas y abandonadas
  - Incidencias y peticiones cerradas y abiertas
  - Alcance de los niveles de servicio



#### 4.3.2. Disponibilidad

El servicio de soporte debe estar acorde con el del sistema, y por tanto, ha de ser continuo, 24x7. Igualmente, al tratarse de un servicio electrónico, es fundamental que se habiliten los canales de interacción electrónicos, al menos a través de e-mail.

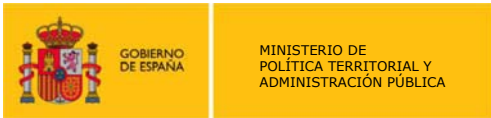
La atención por los canales electrónico y telefónico será la del sistema, 24x7, considerándose una funcionalidad crítica del sistema global. Se suministrará la información necesaria para facilitar la integración a los organismos requirentes de los servicios, y llevan a cabo las actuaciones de soporte y mantenimiento correctivo o evolutivo correspondiente.

Se presta el servicio por el canal telefónico con las siguientes características:

- De 9:00 h a 19:00 h de lunes a viernes en días laborables, ininterrumpido con atención telefónica y vía eMail personalizada. Se incluyen festivos no nacionales con este horario.
- De 19:00 a 9:00, fines de semana y festivos nacionales, manteniendo atención telefónica personalizada para la resolución de incidencias operativas de gran impacto que afecten a la disponibilidad de los servicios.

El parámetro de calidad del servicio será el grado de atención de cada canal, medido como porcentaje de mensajes y llamadas atendidas, consideradas así aquellas que entran en el sistema y alcanzan a un operador, independientemente de su resultado. El objetivo a alcanzar en cada canal es el siguiente:

- Canales e-mail y web, la misma disponibilidad que el sistema, será el 98%.
- Canal telefónico, tanto en atención personal, como por buzón de voz (llamadas atendidas por el buzón), será:
  - Porcentaje mínimo de llamadas totales atendidas será superior al 95%
  - Tiempo de espera del 90% de las llamadas atendidas no será superior a 30 segundos.
  - Tiempo de espera del 98% de las llamadas atendidas no será superior a 60 segundos.



### 4.3.3. Solicitudes de soporte de los organismos

Las solicitudes de soporte se clasificarán en función de su impacto en el servicio según el apartado 4.1 y se categorizarán de la forma siguiente:

- **Incidencias.** El organismo solicitante identifica un defecto o fallo que afecta al sistema en general o a alguna funcionalidad. Los tipos de incidencias contemplados inicialmente serán:

TIPOLOGIA DE INCIDENCIAS		
Tipología Nivel 1	Tipología Nivel 2	Tipología Nivel 3
INCIDENCIA	Acceso	Conectividad IP
		Servicios Plataforma
		Prestadores
		Otros
	Protocolos	OCSP
		XMLSOAP
		Servicios Web
		Validar Certificado
		Obtener InfoCertificado
		Validar firma
		Cliente firma
		Errores y excepciones
	Otros	
	Plataforma	HW
		SW Base
		Aplicaciones
Otros		

- **Peticiones de Servicio.** El organismo emisor solicita información o ayuda para la integración, alta aplicaciones, etc., o se trata de una solicitud que le afecta particularmente a su implementación (mensajes de ws, excepciones en certificados...) dentro del funcionamiento establecido. Los tipos de peticiones contemplados inicialmente serán:



TIPOLOGIA DE PETICIONES DE SERVICIO		
Tipología Nivel 1	Tipología Nivel 2	Tipología Nivel 3
PETICIÓN DE SERVICIO	Alta/Baja/Modif	Dirección IP
		Aplicación
		IP y Aplicación
		organismo
		Contactos
		Lista de distribución @firma
	Consultas	Otros
		Documentación
		Protocolos
		Herramientas desarrollo
		Certificados
		Prestadores
		Plataforma @firma
	Solicitudes	eDNI
		Smartcard y lectores
		Otros
Documentación		
Packs Certificados		
Aplicaciones Cliente Ejemplo		
Pruebas URLs		
Pruebas eDNI		
Envío de información masiva a toda la lista de contactos		
Información integración de nuevos organismos		
Reclamaciones	Informes (estadísticas/incidencias)	
	Otros	
	Incidencias	
	Peticiones	
	Acceso Plataforma	
	Acceso Servicios Plataforma	
Soporte @firma		
Otros		

- **Ampliaciones o modificaciones del servicio.** Se habilitará un procedimiento de gestión del cambio específico para tratar estas solicitudes, no sujeto a este acuerdo de nivel de servicio.

Los parámetros de calidad se establecen midiendo el **tiempo medio de resolución** de cada tipo de peticiones, esto es, desde que se registra en



el centro de soporte y atención a usuarios (si no había sido identificada con anterioridad) hasta que se resuelve.

Los objetivos de calidad son:

- **Incidencias.** Según su clasificación anterior. Ver punto 4.1
- **Peticiones de Servicio.** Tiempo medio de resolución de todas las consultas no será superior a 24 horas. Si llegaran a 48 horas por retrasos de terceros (eje: habilitar acceso por ip a aplicaciones), se llevaría a cabo un mecanismo de emergencia.

Parámetros Generales del ANS	
Canales	Niveles de servicio
<b>Disponibilidad</b>	
▪ Por eMail	<b>98%</b>
▪ Por Teléfono	<b>95% del total</b> <b>90% en menos de 30 seg.</b> <b>98% en menos de 60 seg.</b>
<b>Consultas</b>	
▪ Por eMail	<b>Menor a 24 horas.</b>
▪ Por Teléfono	<b>80% del total en menos de 1 hora.</b> <b>95% del total en menos de 2 horas.</b> <b>98% del total en menos de 4 horas.</b>



MINISTERIO DE  
POLÍTICA TERRITORIAL Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**Convenio de colaboración entre el Ministerio de  
Política Territorial y Administración Pública y la  
Generalitat de la Comunitat Valenciana para la  
prestación mutua de servicios de administración  
electrónica**

**ANEXO V**

**SERVICIOS OFRECIDOS POR EL MPTAP DE  
COMUNICACIÓN DE DOMICILIO A LOS ÓRGANOS Y  
ORGANISMOS DE LA AGE**

- I. Condiciones generales**
- II. Condiciones Técnicas y de Nivel de Servicio**



## **ANEXO V**

### **SERVICIO OFRECIDO POR EL MPTAP DE COMUNICACIÓN DE DOMICILIO A LOS ÓRGANOS Y ORGANISMOS DE LA AGE**

#### **I. CONDICIONES GENERALES**

##### **1. OBJETO**

El servicio telemático de comunicación de cambio de domicilio es uno de los 20 servicios básicos evaluados por la Unión Europea que comienza a ser realidad en algunos municipios y comunidades de España. El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública (MPTAP) quiere contribuir a incrementar su utilidad para los ciudadanos y, para ello, ha desarrollado un Servicio que facilita que las administraciones que implanten sistemas de comunicación de cambio de domicilio puedan comunicar los nuevos datos a los órganos de la Administración General del Estado y sus organismos dependientes que el ciudadano autorice.

En la mayoría de los trámites asociados a la comunicación de datos de domicilio existe además una obligación de acreditar los datos comunicados mediante la presentación de certificados expedidos por el ayuntamiento a cuyo municipio corresponde el domicilio comunicado.

Esta obligación se ha eliminado con carácter general, en el ámbito de la Administración General del Estado, mediante el Real Decreto 523/2006, de 28 de abril, por el que se suprime la exigencia de aportar el certificado de empadronamiento como documento probatorio del domicilio y residencia en los procedimientos administrativos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.

De este modo, siempre que se cuente con el consentimiento expreso del ciudadano y a instancia de éste, se podrá notificar el cambio a los órganos de la Administración General del Estado a través de este servicio.

El objeto del presente Anexo es regular los derechos y obligaciones que se establecen entre el MPTAP y la Comunidad Autónoma para la prestación, por parte del MPTAP, de este Servicio.

##### **2. ALCANCE**

1. El Servicio de Comunicación de Cambio de Domicilio de la Comunidad Autónoma consiste en la puesta a disposición de los ciudadanos de su territorio de un formulario de solicitud mediante el que éstos pueden



comunicar, de manera segura y fehaciente, los datos referentes a su domicilio que constan en el padrón de habitantes de su ayuntamiento, tras un proceso de alta o modificación de los mismos, a las unidades administrativas u organismos de su elección, relacionadas en dicho formulario como destinatarias de la comunicación.

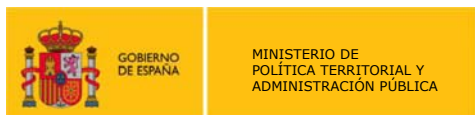
2. El alcance de este Anexo abarca un conjunto de servicios electrónicos y telemáticos que el MPTAP pone a disposición de la Comunidad Autónoma con el fin comunicar los datos del nuevo domicilio a los órganos de la Administración General del Estado y sus organismos dependientes.
3. El Servicio prestador de cambio de domicilio de la Comunidad Autónoma comunicará en nombre del ciudadano sus datos de residencia a los órganos y organismos seleccionados por el mismo, mediante el envío de un volante electrónico firmado digitalmente por el Ayuntamiento donde esté empadronado dicho ciudadano.
4. Los efectos que se derivan de la comunicación del nuevo domicilio, los requisitos para su tramitación, el plazo para su efectividad y cualquier otra información que deba conocer el interesado serán recogidos en la carta de servicios correspondiente. Se irán incorporando las cartas de servicios de aquellos organismos receptores de la comunicación del cambio.
5. El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública facilitará a la Comunidad Autónoma dichas cartas de servicios para que las pongan a disposición de los interesados.

### **3. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO**

El MPTAP, como prestador del Servicio de Comunicación de cambio de domicilio a los organismos de la Administración General del Estado, asume las siguientes obligaciones:

- a) Poner a disposición de la Comunidad Autónoma el Servicio de Comunicación cambio de domicilio a órganos de la Administración General del Estado y organismos dependientes.
- b) Disponer de entornos de prueba de la integración de los servicios con objeto de garantizar la correcta operación de éstos con carácter previo a su puesta a disposición de los usuarios finales.
- c) Respetar las especificaciones incluidas en el apartado II sobre condiciones técnicas y nivel de servicio.





- d) Habilitar los mecanismos para ofrecer el soporte necesario a los equipos de integración y desarrollo de la Comunidad Autónoma para la integración de sus aplicaciones con el servicio.
- e) Disponer de los recursos necesarios para atender y resolver las consultas e incidencias derivadas del uso del servicio.
- f) Proporcionar los elementos de auditabilidad de las operaciones realizadas que permitan certificar el no repudio de las transacciones.
- g) Adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger debidamente la información y los servicios ofrecidos.
- h) Garantizar la escalabilidad, robustez, disponibilidad, integridad y confidencialidad de todos los datos relacionados con la prestación de este Servicio.

#### **4. OBLIGACIONES DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS**

La Comunidad Autónoma como usuario del Servicio de comunicación de cambio de domicilio a los organismos de la Administración General del Estado, asume las siguientes obligaciones:

1. Realizar las labores de conectividad y despliegue pertinentes para poder acceder desde sus propias dependencias o instalaciones a los servicios proporcionados por el MPTAP.

La accesibilidad al *Servicio de Comunicación de Domicilio* se llevará a cabo a través de la extranet de las Administraciones Públicas disponibles a través de SARA.

2. Cumplir con los requerimientos técnicos establecidos por el MPTAP para las aplicaciones informáticas usuarias de este Servicio y recogidos en el apartado II de este documento.
3. Concertar con el MPTAP la realización de pruebas de rendimiento o monitorización de los servicios con el objeto de no comprometer la disponibilidad de los servicios al resto de usuarios.
4. Seguir los procedimientos establecidos para armonizar los procesos de administración de aplicaciones y sistemas usuarios del Servicio.



A estos efectos, se suministrará la información requerida por el MPTAP para dar de alta tanto a empleados públicos como aplicaciones informáticas usuarias del Servicio.

- Facilitar la conexión a este servicio de los entes locales de su ámbito territorial que dispongan de conectividad a la red SARA, con la tecnología, mecanismos y procedimientos que previamente hayan acordado, así como garantizar la continuidad de este servicio extremo a extremo.

## 5. ACUERDO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente Anexo estarán sujetos al Acuerdo de Nivel de Servicios definido por el MPTAP en el apartado II de este documento.

## 6. REFERENCIAS

El MPTAP podrá hacer públicas en cualquier lista de referencia de usuario o en cualquier boletín de prensa publicado y sin autorización previa, la relación de organismos usuarios de los servicios a los que hace referencia el presente Anexo.

La Comunidad Autónoma podrá referenciar la utilización de dichos servicios sin autorización previa por parte del MPTAP.

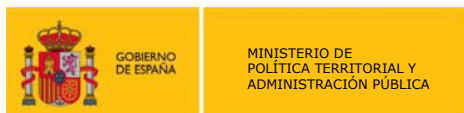
## 7. CONTACTOS DE REFERENCIA

La resolución de consultas técnicas relacionadas con la utilización de los servicios así como las de carácter administrativo relativas al alcance del presente anexo se ofrecerá a través de los siguientes contactos de referencia.

SERVICIO	COMUNICACIÓN DE DOMICILIO A ORGANISMOS DE LA AGE
<b>Oferente del servicio</b>	Ministerio de Política Territorial y Administración Pública
<b>Responsable Técnico del Servicio</b>	Director de la División de Proyectos de Administración Electrónica Teléfono: 91 2732461 Correo electrónico: sgprotec@mpr.es Dirección postal: María de Molina, 50, 9ª Planta 28071 – Madrid
<b>Responsable Administrativo del</b>	<u>José Luis Redondo Pérez</u> Vocal asesor de la Dirección General para el



<b>Anexo</b>	Impulso de la Administración Electrónica Teléfono: 91 2732463 Correo electrónico: <a href="mailto:jose Luis.redondo@mpr.es">jose Luis.redondo@mpr.es</a> Dirección postal: María de Molina, 50, 9ª Planta 28071 – Madrid
--------------	--



## II CONDICIONES TÉCNICAS Y DE NIVEL DE SERVICIO

### 1.- CONDICIONES TÉCNICAS

#### 1.1 Funcionamiento del servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio

La prestación del servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio implica la realización de las siguientes operaciones:

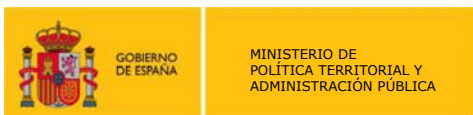
1. Solicitud por el ciudadano de la comunicación del cambio de domicilio. Existen dos escenarios:
  - a. El ciudadano hace la solicitud presencialmente en el Ayuntamiento a continuación del procedimiento de alta en el Padrón Municipal de Habitantes, o bien
  - b. El ciudadano hace la solicitud telemáticamente desde el portal web municipal, en un momento posterior al alta en el Padrón Municipal de Habitantes
2. Emisión del volante electrónico de empadronamiento por el Ayuntamiento
3. Envío del volante electrónico de empadronamiento a los organismos y unidades administrativas destinatarias en el ámbito autonómico
4. Envío del volante electrónico de empadronamiento a los organismos y unidades administrativas destinatarias en el ámbito estatal
5. Actualización del domicilio por los organismos y unidades administrativas destinatarias
6. Verificación por el ciudadano de la comunicación del cambio de domicilio

##### 1.1.1 Solicitud por el ciudadano asociada al procedimiento de alta en el Padrón Municipal de Habitantes

El usuario del servicio manifestará su voluntad de comunicar su nuevo domicilio y lo podrá realizar en los dos escenarios siguientes:

- El ciudadano hace la solicitud presencialmente en el Ayuntamiento a continuación del procedimiento de alta en el Padrón Municipal de Habitantes, o bien
- El ciudadano hace la solicitud telemáticamente en el portal web (Autonómico, municipal,...) en un momento posterior al alta en el Padrón Municipal de Habitantes

Para ello señalará en un formulario diseñado al efecto aquellos organismos o unidades administrativas de ámbito autonómico o estatal a las que se debe



comunicar los datos de su nuevo domicilio. En dicho formulario constarán los datos más relevantes de la Carta de Servicios de dichos organismos de forma que el ciudadano esté informado de los efectos de su solicitud, plazo previsible de tramitación, condiciones para la prestación del servicio, actuaciones que se realizaran como consecuencia de la comunicación de domicilio y medio por el que debe verificar el resultado de su comunicación. La firma del formulario conllevará la manifestación del conocimiento de los extremos anteriores, la aceptación de las condiciones y la solicitud de la comunicación.

El formulario firmado quedará archivado en el Ayuntamiento (si se hace presencialmente) o en el portal prestador (si se realiza telemáticamente). Al finalizar el proceso el ciudadano obtendrá un recibo de solicitud del servicio.

### **1.1.2 Emisión del volante electrónico de empadronamiento por el Ayuntamiento**

El Portal prestador del servicio recabará automáticamente el volante electrónico de empadronamiento del sistema de información del Padrón Municipal de Habitantes que lo enviará firmado con un certificado electrónico emitido a nombre del Ayuntamiento por un prestador de servicios de certificación.

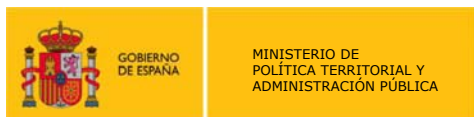
### **1.1.3 Envío del volante a los organismos y unidades administrativas destinatarias en el ámbito autonómico**

Una vez recibido el volante electrónico de empadronamiento, el Portal prestador del servicio lo remitirá a los organismos y unidades administrativas de ámbito autonómico señaladas por el ciudadano.

### **1.1.4 Envío del volante a los organismos y unidades administrativas destinatarias en el ámbito estatal**

Asimismo el Portal prestador del servicio remitirá el volante electrónico de empadronamiento al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, junto con la relación de organismos o unidades administrativas de ámbito estatal seleccionadas por el ciudadano para su distribución a las mismas.

El Ministerio de Política Territorial y Administración Pública remitirá dicho volante electrónico de empadronamiento a cada uno de los organismos y unidades administrativas indicadas y devolverá al Portal prestador del servicio la información de si el volante de empadronamiento llegó o no al destinatario. Las comunicaciones que realicen el Portal prestador del servicio y el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública se firmarán con certificados electrónicos emitidos a su nombre por prestadores de servicios de certificación.



### **1.1.5 Actualización del domicilio por los organismos y unidades administrativas destinatarias**

Los organismos y unidades administrativas destinatarias procederán a actualizar los datos del domicilio del ciudadano en la forma y plazos en que hayan especificado en su carta de servicios y llevar a cabo las actuaciones comprometidas en la carta de servicios

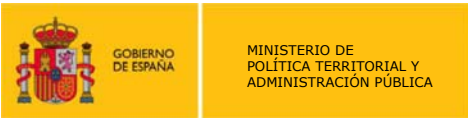
### **1.1.6 Verificación por el ciudadano de la comunicación del cambio de domicilio**

Los organismos y unidades administrativas destinatarias indicarán en su carta de servicios el procedimiento que el ciudadano debe utilizar para verificar la efectiva realización del cambio solicitado. Es responsabilidad del ciudadano que utiliza el servicio asegurarse, una vez transcurrido el plazo indicado por el organismo y unidad administrativa destinataria, de que el cambio solicitado ha podido realizarse y es ya efectivo.

## **2.- TECNOLOGÍA**

La tecnología utilizada en el servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio cumple los siguientes requerimientos: soportar la funcionalidad definida en el apartado “Funcionamiento del servicio telemático de comunicación del cambio de domicilio”, permitir su implantación en entornos tecnológicos heterogéneos y asegurar las condiciones de autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información intercambiada. Se basa en los siguientes elementos:

1. Desarrollo de funcionalidades por cada uno de los participantes y presentación externa de las mismas mediante un servicio web expresado en WSDL compatible con las especificaciones técnicas del proyecto “**Sustitución de Certificados en Soporte Papel**”, desarrollado por el MPTAP y a disposición de los organismos que lo requieran.
2. Documentos XML intercambiados entre los servicios web y firmados electrónicamente compatible con las especificaciones técnicas del proyecto “**Sustitución de Certificados en Soporte Papel**”.
3. Establecimiento de canales seguros entre los participantes mediante protocolo SSL
4. Utilización de certificados electrónicos emitidos por prestadores de servicios de certificación que cumplan con X509 v3 y admitidos en el servicio.



### 3.- NIVELES DE SERVICIO GENÉRICOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE ALOJAMIENTO Y COMUNICACIONES.

#### 3.1 Monitorización y supervisión

Se dispone de servicios de monitorización en 24x7 de los equipos de la Plataforma a través de la gestión de agentes SNMP.

Este servicio permite la monitorización de hardware, software, servicios de sistemas y aplicaciones; mediante una supervisión paramétrica con un tiempo de respuesta inferior a 15 minutos en 24x7 garantizado por ANS.

La monitorización se lleva a cabo desde un Centro de Operación y Soporte centralizado (COS).

El servicio de monitorización incluye cuatro (4) modalidades:

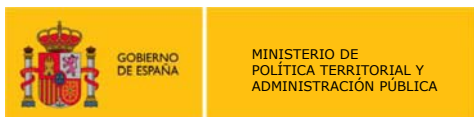
Parámetros Generales del ANS	Niveles de servicio
Monitorización Básica/ICMP de sistemas y líneas de comunicaciones	<b>Período: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minutos</b>
Monitorización Preventiva	<b>Período: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minutos</b>
Monitorización Avanzada	<b>Período: 24x7</b> <b>Actuación procedimentada tras aviso &lt;= 15 minutos</b>
Monitorización Internet De dominios, portales y aplicaciones en Internet desde varias redes	<b>Período: 24x7</b> <b>Avisos &lt;= 15 minutos</b>

#### 3.2 Copias de seguridad

Se realiza un backup a dos niveles:

- Backup Centralizado, consistente en la integración de los sistemas de la Plataforma en una red y plataforma de Backup basada en HP Data Protector.
- Backup Remoto, consistente en la gestión de la plataforma de backup particular de los sistemas de la Plataforma

La política aplicada es la siguiente:



- Backup incremental diario de todos los módulos de información de los sistemas
- Backup completo semanal, con un periodo de retención de las cintas de cuatro (4) semanas. El último backup del mes tiene retención de 1 año y, el último del año, retención de 5 años. Se pueden establecer períodos más largos en función de la naturaleza de la información almacenada.

En cumplimiento del marco legal en materia de protección de datos (LOPD), se realiza la encriptación de datos de backup desde de la salida de los sistemas de la Plataforma.

Parámetros Generales del ANS	Niveles de servicio
Disponibilidad de servicios de backup y restore	<b>99 %</b>

#### 4.- NIVELES DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y ACTUACIONES DE SOPORTE A ORGANISMOS

##### 4.1 Niveles de urgencia e impacto y Tiempos de Respuestas

Se categorizan los siguientes niveles de urgencia e impacto para el tratamiento de incidencias, que podrán evolucionar con el seguimiento de la explotación de los servicios.

Urgencia		
Categoría Petición	Tipo	Descripción
<b>Incidencia</b>	<b>Alta</b>	Impiden el acceso y/o el uso del servicio a todos los usuarios.
	<b>Media</b>	Afecta a un grupo importante de usuarios. Interrumpe la prestación normal del servicio pero tiene alternativa de funcionamiento
	<b>Baja</b>	Afectan a un número muy limitado de usuarios del servicio y no tienen trascendencia global. No interrumpe la prestación normal del servicio.





Impacto	
Nivel de Impacto	Descripción
<b>Alto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servidores principales para el Servicio.</li> <li>▪ Afecta a más de 50 usuarios.</li> <li>▪ Caída de Base de datos</li> <li>▪ Fallos de conectividad entre componentes</li> <li>▪ Infección masiva de virus informáticos.</li> <li>▪ Violación de la seguridad.</li> <li>▪ Afecta a los ciudadanos</li> <li>▪ Incidencias que provoquen incumplimientos legales</li> </ul>
<b>Medio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias de 5 a 40 usuarios afectados por un problema.</li> <li>▪ Incidencias de degradación de los servicios</li> <li>▪ Accesos remotos de usuarios de otra ubicación.</li> <li>▪ Incidencias de software que residan en un servidor</li> <li>▪ Incidencias de un usuario individual.</li> </ul>
<b>Bajo/Sin impacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias con poco impacto en el Servicio.</li> <li>▪ Requerimientos de actualizaciones de software y/o hardware.</li> <li>▪ Requerimientos de información.</li> <li>▪ Labores de Mantenimiento</li> <li>▪ Actualizaciones no críticas de Sistemas Operativos</li> <li>▪ Actualizaciones periódicas de aplicativos</li> </ul>

Por tanto, del cruce entre la Urgencia de una incidencia y el Impacto en el Servicio, se obtiene la siguiente matriz que reflejará los niveles de priorización de cada incidencia conforme a la metodología ITIL.

Urgencia	Descripción	Impacto		
		Alto	Medio	Bajo
Alta	El servicio está completamente caído.	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>
Media	El servicio está parcialmente caído, o existe degradación en los elementos.	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>
Baja	Afecta a un número reducido de usuarios	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>



Los tiempos de respuesta y resolución para el servicio se configuran de la siguiente manera reflejado en la siguiente tabla:

<b>Prioridad</b>	<b>Tipología</b>	<b>Tiempo Resolución</b>	<b>Máximo</b>
<b>P1</b>	<b>Crítica</b>	<b>1 hora</b>	
<b>P2</b>	<b>Importante</b>	<b>8 horas</b>	
<b>P3</b>	<b>Moderado / Normal</b>	<b>24 horas</b>	
<b>P4</b>	<b>Menor / Baja</b>	<b>48 horas</b>	
<b>P5</b>	<b>Por planificar</b>	<b>Por planificar</b>	

Por tiempo de respuesta se entiende desde que el centro de operaciones hace suya la incidencia y comienza a gestionar los recursos para la resolución de la misma.

El horario de cobertura de los servicios contemplados en el presente apartado serán:

Incidencias graves y leves: Horas laborables de lunes a domingo de 9,00 a 19:00 h.

Incidencias críticas: servicio 24 x 7 con teléfono específico para la atención de este tipo de incidencias.

#### **4.2 Informes de indicadores del cumplimiento del nivel de servicio (ANSs)**

Mensualmente se dispondrá de un informe de incidencias cerradas, incidencias abiertas incidencias no resueltas dentro de los límites definidos por el ANS y grado de cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicios comprometido.

Ejemplos de indicadores empleados para la evaluación de cada servicio:

- Número de incidencias del servicio
- Número de incidencias atendidas dentro del tiempo de respuesta.
- Número de incidencias resueltas dentro del tiempo de resolución.
- Porcentaje de ANSs alcanzados dentro del tiempo de respuesta.
- Porcentaje de ANSs alcanzados dentro del tiempo de resolución.

#### **4.3 Parámetros del soporte y Atención a usuarios**



GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



El servicio de soporte y atención a usuarios de la plataforma, es parte inseparable del sistema global, especialmente dado que se trata de servicios donde los usuarios son ajenos al prestador del mismo.

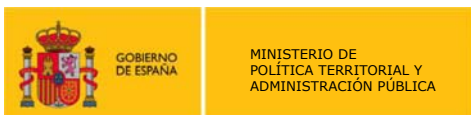
El servicio de Soporte y Atención al Cliente abarca a los siguientes interlocutores:

- organismos que integran los servicios de la Plataforma.
- CAU de nivel 2 para atender a agentes externos al servicio: organismos, otros CAUs de los organismos, PSCs, ...
- CAU de 3er nivel, que atiende a las peticiones de nivel de actuación en sistemas y desarrollos del CAU de 2º nivel.
- Gestores del proyecto del MPTAP
- Proveedores de servicios e infraestructura base para solicitar su asistencia ante incidencias o actuaciones preventivas en los sistemas.

#### **4.3.1 Descripción de actuaciones de soporte y atención a usuarios**

Las principales funciones, desempeñadas por el Servicio de Soporte de Comunicación de Domicilio son las siguientes:

- Recepción de solicitudes a través de todos los canales de entrada establecidos
  - Por teléfono a través del número 902 93 44 05
  - Por Email a la dirección [soporte.comunicaciondomicilio@mpr.es](mailto:soporte.comunicaciondomicilio@mpr.es)
- Registro y Clasificación de incidencias y peticiones en función de su tipología y asignación de prioridades
- Evaluación, investigación y diagnóstico de las incidencias y peticiones
- Escalado funcional a los diferentes niveles de soporte.
- Escalado jerárquico, de manera que los diferentes niveles de responsabilidad de las organizaciones implicadas posean visibilidad de los casos más relevantes y puedan tomar las acciones necesarias para minimizar el impacto de dichas incidencias
- Realizar el seguimiento de las incidencias y peticiones a lo largo de todo su ciclo de vida, hasta su cierre y verificación, manteniendo a los usuarios informados respecto del estado y el grado de progreso de sus incidencias/peticiones
- Generar informes de gestión:
  - Llamadas o peticiones recibidas, atendidas y abandonadas
  - Incidencias y peticiones cerradas y abiertas
  - Alcance de los niveles de servicio



### 4.3.2 Disponibilidad

El servicio de soporte debe estar acorde con el del sistema, y por tanto, ha de ser continuo, 24x7. Igualmente, al tratarse de un servicio electrónico, es fundamental que se habiliten los canales de interacción electrónicos, al menos a través de e-mail.

La atención por el canal electrónico y telefónico será la del sistema, 24x7, considerándose una funcionalidad crítica del sistema global. Se suministrará la información necesaria para facilitar la integración a los organismos requirentes de los servicios, y llevan a cabo las actuaciones de soporte y mantenimiento correctivo o evolutivo correspondiente.

Se presta el servicio por el canal telefónico con las siguientes características:

- De 9:00 h a 19:00 h de lunes a viernes en días laborables, ininterrumpido con atención telefónica y vía eMail personalizada. Se incluyen festivos no nacionales con este horario.
- De 19:00 a 9:00, fines de semana y festivos nacionales, manteniendo atención telefónica personalizada para la resolución de incidencias operativas de gran impacto que afecten a la disponibilidad de los servicios.

El parámetro de calidad del servicio será el grado de atención de cada canal, medido como porcentaje de mensajes y llamadas atendidas, consideradas así aquellas que entran en el sistema y alcanzan a un operador, independientemente de su resultado. El objetivo a alcanzar en cada canal es el siguiente:

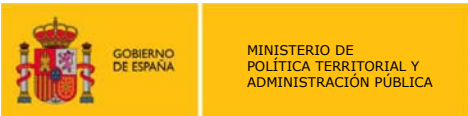
- Canales e-mail y web, la misma disponibilidad que el sistema, será el 98%.
- Canal telefónico, tanto en atención personal, como por buzón de voz (llamadas atendidas por el buzón), será:
  - Porcentaje mínimo de llamadas totales atendidas será superior al 95%
  - Tiempo de espera del 90% de las llamadas atendidas no será superior a 30 segundos.
  - Tiempo de espera del 98% de las llamadas atendidas no será superior a 60 segundos.

### 4.3.3 Solicitudes de soporte de los organismos

Las solicitudes de soporte se clasificarán en función de su impacto en el servicio según el apartado 4.1 y se categorizarán de la forma siguiente:

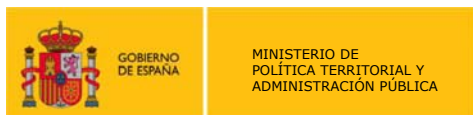


- **Incidencias.** El organismo solicitante identifica un defecto o fallo que afecta al sistema en general o a alguna funcionalidad. Los tipos de incidencias contemplados inicialmente serán:



TIPOLOGIA DE INCIDENCIAS		
Tipología Nivel 1	Tipología Nivel 2	Tipología Nivel 3
INCIDENCIA	Acceso	Conectividad IP
		Servicios Plataforma
		Prestadores
		Otros
	Protocolos	OCSP
		XMLSOAP
		Servicios Web
		Errores y excepciones
		Otros
	Plataforma	HW
		SW Base
		Aplicaciones
		Otros

- Peticiones de Servicio.** El organismo emisor solicita información o ayuda para la integración, alta aplicaciones, etc., o se trata de una solicitud que le afecta particularmente a su implementación (mensajes de ws, excepciones en certificados, ...) dentro del funcionamiento establecido. Los tipos de peticiones contemplados inicialmente serán:



TIPOLOGIA DE PETICIONES DE SERVICIO		
Tipología Nivel 1	Tipología Nivel 2	Tipología Nivel 3
PETICION DE SERVICIO	Alta/Baja/Modif	Dirección IP
		Aplicación
		IP y Aplicación
		organismo
		Contactos
		Lista de distribución Cambio de Domicilio
		Otros
	Consultas	Documentación
		Protocolos
		Herramientas desarrollo
		Certificados
		Versiones SCSP Soportadas
	Solicitudes	Otros
		Documentación
		Packs Certificados
		Aplicaciones Cliente Ejemplo
		Envío de información masiva a toda la lista de contactos
		Información integración de nuevos organismos
		Informes (estadísticas/incidencias)
	Reclamaciones	Otros
Incidencias		
Peticiones		
Acceso Plataforma		
Acceso Servicios Plataforma		
Otros		

- **Ampliaciones o modificaciones del servicio.** Se habilitará un procedimiento de gestión del cambio específico para tratar estas solicitudes, no sujeto a este acuerdo de nivel de servicio.

Los parámetros de calidad se establecen midiendo el **tiempo medio de resolución** de cada tipo de peticiones, esto es, desde que se registra en el centro de soporte y atención a usuarios (si no había sido identificada con anterioridad) hasta que se resuelve.