

Condicions d'ús del servei d'e-Registre

Condicions generals

La plataforma de registre telemàtic d'entrada i sortida de documents (e-Registre) usa el programari ERES que pertany al Consorci AOC i es distribueix de forma gratuïta entre les administracions públiques catalanes.

La plataforma d'e-Registre està a disposició de les universitats catalanes que formen part del CSUC i la resta d'universitats de Catalunya; els centres de recerca adherits a l'Anella Científica i altres organismes públics.

A continuació, es mostren les condicions generals d'aquest servei:

Horari de servei	8x5 laborables (9-18 h., excepte divendres 9 -14.30 h. i juliol i agost 8-15 h.). Alguns serveis disposen d'un reforç de servei 24x7
Disponibilitat del servei¹	98,0%-99,5% (44-175 hores/any d'aturada per incidències)
Temps esperat de resposta²	4 hores en un 90% de les incidències (resolució: segons servei i criticitat)
Temps esperat de resolució	Segons el servei
Procediment d'excepcionalitat	S'informa als responsables dels serveis de les institucions usuàries
Fiabilitat	Segons el servei
Finestres de manteniment	Preavis de tres dies, durada màxima de 6 hores. Preferiblement les actuacions programades es fan fora de l'horari de servei
Rendiment	Segons el servei
Temps de retenció de dades	El que determini la legislació vigent
Recuperació de dades	Segons el servei
Suport als usuaris	Gestor per entrada d'incidències i consultes; telèfon del CSUC durant horari laboral i d'un proveïdor extern si tenen servei 24x7
Seguretat	S'aplicaran els procediments i normatives de la Política de Seguretat del CSUC
Informes	Incidències trimestrals
Monitoratge	Nagios, Cacti, Zabbix i Splunk

¹ Calculat sobre 7x24x365.

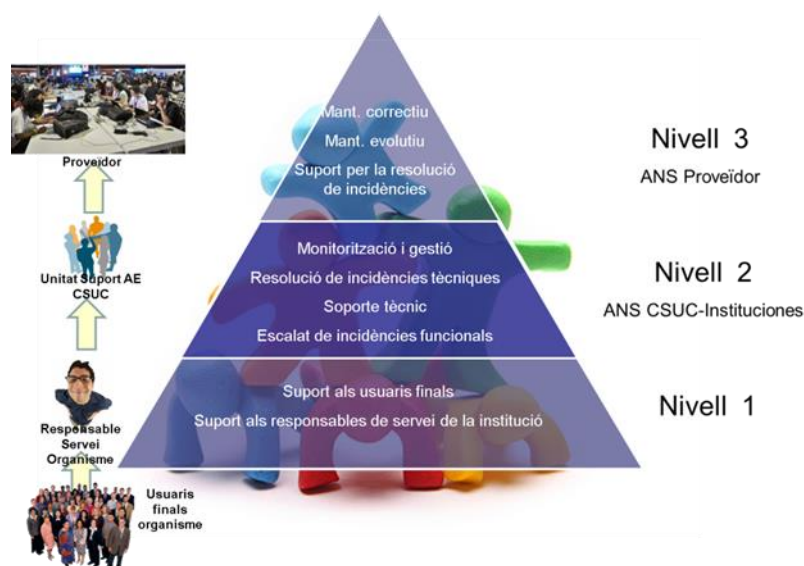
² Sobre l'horari de servei indicat.

Treballs programats

En la mesura possible, el CSUC avisarà a les institucions amb un mínim de 3 dies laborables per a talls programats. En general, aquestes aturades no hauran d'excedir les 4 hores laborables.

Esquema de suport al servei

L'esquema general del servei es basa en un esquema de suport de tres nivells en el qual participen la pròpia institució, el CSUC i el proveïdor del producte, per tal de garantir la qualitat del servei.



Nivell 1: La pròpia institució realitza el suport directe als usuaris i assessora als administradors.

Nivell 2: El CSUC proveeix d'un servei de suport, no presencial, a les institucions adherides al servei per tal de resoldre els aspectes funcionals i tecnològics del cicle complet del procés de registre als administradors de la plataforma de cada institució.

Nivell 3: El CSUC, a través dels seus acords amb el proveïdor del servei, posa a disposició un servei de suport tecnològic per resoldre aquelles incidències relatives a la plataforma, així com de les millores plantejades a les noves versions de la plataforma.

Infraestructura

El clúster d'e-Administració dona servei a les diverses plataformes d'administració electrònica, com ara la votació electrònica, el registre telemàtic i l'arxiu electrònic. La infraestructura d'aquest clúster està basada en una plataforma eficient d'alta densitat i en la disponibilitat dels entorns productius i preproductius requerits.

Les característiques del clúster d'e-Administració es troben descrites a: <http://www.csuc.cat/ca/el-csuc/infraestructura-tecnologica/infraestructura-de-servidors/cluster-d-e-administracio>

En aquests entorns productius i preproductius es realitzaran les tasques pertinents d'operació per garantir el correcte funcionament, l'aplicació proactiva de mesures de seguretat, l'aplicació del protocol de còpies de seguretat així com la implantació de noves versions lliurades pel proveïdor del producte, la renovació de certificats...

Gestió de la qualitat

A més de les eines de monitjoratge disponibles (Nagios, Cacti, Zabbix, i Splunk) per garantir la qualitat de servei, el CSUC posa a disposició de les institucions usuàries dues eines de suport:

- JIRA: Eina de gestió de projectes adaptada al CSUC per a la gestió d'incidències i problemes segons els paràmetres definits a l'Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
- Confluence: Eina de gestió de coneixement on es mostra tota la informació rellevant del servei, enllaços, recursos, així com errors comuns.

Cessió i extinció

En el cas que la Institució o el CSUC desitgin donar per finalitzat l'ús del servei ho hauran de notificar per escrit a l'altra part amb una antelació mínima de 3 mesos.

Cadascuna de les parts podrà posar fi a l'ús del servei en el cas que l'altra part incompleixi greument qualsevol de les obligacions que se'n deriven.

En el supòsit de finalització de l'ús del servei per qualsevol causa, cadascuna de les parts cessarà immediatament en la utilització dels drets i l'explotació dels quals haguessin estat cedits per l'altra part.

El CSUC no podrà cedir els drets o obligacions dimanats de l'ús del servei a terceres persones, sense consentiment exprés de la Institució.

Propietat intel·lectual i ús de la imatge corporativa

Els drets morals i d'exploració de la propietat intel·lectual que es puguin derivar de l'ús per part de la Institució de la infraestructura proporcionada pel CSUC pertanyen a la Institució. El CSUC adquireix únicament els drets que específicament figuren en aquestes condicions d'ús.

L'acceptació d'aquestes condicions d'ús no faculta les parts a utilitzar la marca o el logotip de l'altra part sense el previ consentiment, expressat per escrit, a excepció dels propi logotips del CSUC i de la institució, que ambdues entitats poden incloure lliurement a la seva pàgina web i als seus materials de publicitat i fulls d'informació general.

Exoneració de responsabilitats

El CSUC no es fa responsable, sota cap concepte, dels danys i perjudicis que les seves instal·lacions puguin sofrir per raó d'actes vandàlics, robatoris, furts, atemptats a les instal·lacions, descàrregues i inclemències atmosfèriques extremes, catàstrofes naturals (*incendis, inundacions, terratrèmols, etc.*) o altres causes de força major no imputables al CSUC i aquelles que siguin produïdes per manca, tall o subministrament defectuós de tercers dels quals depengui el servei.

De forma expressa, s'inclouen en aquesta exoneració de responsabilitats aquells casos en què, per motius no imputables directament al CSUC, quedi interromput el servei per qualsevulla causa, no podent les entitats connectades repercutir, al·legar, ni reclamar danys i possibles perjudicis, ni per lucre cessant d'aquest últim, siguin dels tipus que siguin, fins i tot en el supòsit que la citada reclamació provingui de queixes de tercers persones fetes directament a l'entitat amb motiu dels indicats talls de servei.

Protecció de dades personals

Les parts reconeixen que la legislació sobre protecció de dades estableix unes obligacions en el seu tractament, entre les quals destaca la prohibició de realitzar-ne cessions sense l'oportuna autorització del titular. A tal efecte, i en el supòsit que dins la informació que les dues parts intercanviessin en virtut d'aquest acord hi haguessin dades de caràcter personal, les parts es comprometen a:

- a) Mantenir estricta confidencialitat sobre les dades a les quals tinguin accés i fer-les servir única i exclusivament per complir amb el previst en el present acord.
- b) Observar i adoptar les mesures de seguretat necessàries per assegurar la confidencialitat, secret i integritat de les dades a què tinguin accés.
- c) No cedir a tercers les dades de caràcter personal a les quals tinguin accés, ni tan sols a efectes de la seva conservació.

En qualsevol cas, es comprometen a tractar l'esmentada informació d'acord amb la Llei orgànica 15/1999, del 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal; amb la Llei 34/2002, de l'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, amb la Llei 59/2003, del 19 de desembre, de signatura electrònica i amb les seves normes de desenvolupament.

Jurisdicció i llei aplicable

Les presents condicions d'ús es regiran per la legislació vigent aplicable en la matèria. No obstant això, qualsevol excepció o límit que s'incorpori en la citada legislació a favor del CSUC serà d'aplicació preferent i no es veurà limitada o afectada pel contingut d'aquestes condicions d'ús.

Les parts acorden que la resolució de tot litigi, discrepància, qüestió o reclamació resultants de l'execució o interpretació de les presents condicions d'ús relacionats amb ell, directa o indirectament, serà competència de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Tarifes del servei

Les tarifes del servei poden consultar-se al web corporatiu a l'adreça:
<http://www.csuc.cat/tarifes>