



## **CARACTERÍSTES TÈCNIQUES del servei de gestió de l'aprovisionament de certificats digitals pel Departament de Justícia**

---

### **1. Justificació**

L'objectiu del present document és detallar els aspectes tècnics que el licitador haurà de contemplar dins de la seva oferta per a la prestació del servei de gestió d'aprovisionament de certificats digitals pel departament de Justícia.

La definició de la prestació del servei abasta les tasques operatives de seguiment i generació de llistats així com el desenvolupament del programari de gestió i dels sistemes de seguiment de comandes i lliuraments requerits pels processos de dotació de certificats digitals de signatura electrònica del personal del departament de Justícia i d'altres col·lectius externs que treballen en els serveis públics gestionats per aquest departament.

### **2. Introducció**

El departament de Justícia disposa de diferents sistemes d'informació (SI) que utilitzen la signatura electrònica com a element clau dins dels processos de negoci als que dona resposta. Per aquest motiu la signatura electrònica ha esdevingut un factor clau dins de la organització i cal garantir la correcta gestió del seu aprovisionament, és a dir, cal assegurar un funcionament correcte del servei que contempli la totalitat del cicle de vida del certificat: petició, emissió, lliurament, revocació i renovació.

### **3. Certificat digital**

Els certificats a gestionar són els adreçats als empleats públics del departament de Justícia i altres col·lectius professionals també gestionats, com el personal judicial, fiscal i els lletrats de l'administració de Justícia, entre d'altres. Aquests certificats, en el sector públic català, es vehiculen mitjançant la T-CAT que és la targeta del personal de les administracions públiques catalanes i conté certificats digitals reconeguts del CATCert (CAOC - Consorci Administració Oberta de Catalunya) que permeten garantir la identitat d'un determinat treballador d'un organisme públic per mitjans electrònics i li permet signar documents i tràmits electrònics. Tot això en el marc del Reglament UE 910/2014, el Reglament d'execució CE 2015/1502, la Llei 39/2015, el Decret 232/2013, la Llei 29/2010 i el Decret 56/2009.

#### **3.1. Gestió del certificat**

El servei requerit, com s'ha indicat en la introducció, ha de ser global contemplant des de la fase de petició fins a la fase de lliurament del certificat a l'usuari final. Cal assegurar en tot moment la traçabilitat de l'estat en que es troba un certificat (en fabricació, en lliurament,

lliurat, revocat). Aquesta traçabilitat s'ha de fer mitjançant un sistema d'informació al servei del departament de Justícia. El lliurament físic de la targeta i la missatgeria postal fins a l'usuari final es fan amb mitjans propis del departament de Justícia i d'AOC.

El cicle de vida del certificat està molt lligat a la informació provinent del sistema de gestió de personal com poden ser les altes o baixes de treballadors. Les fases del cicle de vida del certificat són:

- Sol·licitud d'un certificat: la petició d'un nou certificat es pot produir per diferents raons: a petició d'una unitat responsable del departament degut a una nova incorporació de personal, a la posada en marxa d'un nou sistema d'informació que requereix l'ús de signatura-e o a la caducitat del certificat (renovació).  
En el cas d'un nou certificat el peticionari serà una unitat del departament.  
En el cas de renovació serà el prestador del servei qui proposarà a la unitat responsable la fabricació o no del certificat.
- Baixa d'un certificat: la eliminació d'un certificat vindrà a petició de la unitat responsable.
- Revocació: la revocació d'un certificat vindrà a petició del titular del certificat o a petició de la unitat responsable.

Tot el seguiment global del certificat es realitzarà dins d'una eina de gestió proporcionada per l'adjudicatari. La coordinació entre les diferents unitats departamentals, els serveis de recursos humans i els actors externs, així com la supervisió interna del procés la realitzarà la Secretaria General de Justícia mitjançant el Gabinet Tècnic.

### 3.2. Eina de seguiment i de ticketing

L'adjudicatari haurà de disposar d'una eina de seguiment i traçabilitat de l'estat en el qual es troba cadascun dels diferents certificats. També ha de permetre disposar al departament de Justícia d'una visió global de l'estat del servei. Els responsables del servei del departament de Justícia hauran de disposar d'una eina i disposar d'un suport per escalar incidències del servei.

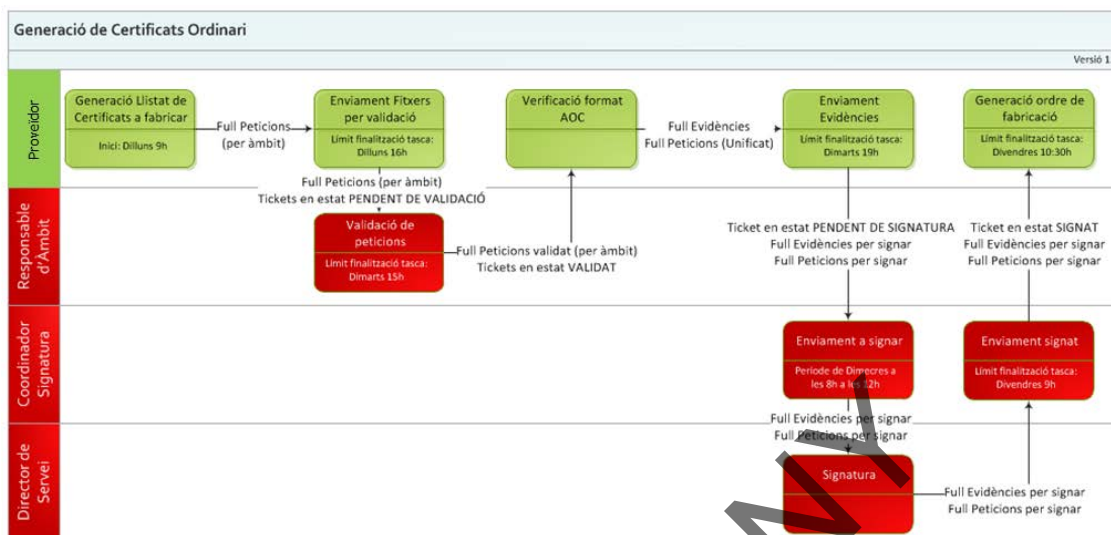
Aquesta eina haurà de controlar els temps de les següents etapes o estats:

- a) Sol·licitud
- b) Validació de les dades per part dels usuaris.
- c) Ordre de fabricació.
- d) Fabricació.
- e) Lliurament en el lloc de destinació.
- f) Activació del certificat.
- g) Expiració dels certificats

Amb aquesta eina s'haurà de realitzar i garantir el seguiment de l'estat de cadascun dels certificats, així com els temps invertits en cada etapa. Aquests temps seran la base per a tot el càlcul dels acords de nivell del servei requerits. Aquesta informació serà accessible per part del departament de Justícia per al seu control i seguiment intern del servei.

### 3.3. Flux de generació de certificats

#### 3.3.1. Certificats ordinaris



#### Tasca 1: Generació llistat de certificats a fabricar

<b>Objectiu</b>	<p>Les dades de les persones que es requereixen per procedir a la generació del certificat provenen de dues fonts d'informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GIP - Informació d'altres i Baixes de personal.</li> <li>▪ Dades de personal d'administració de Justícia.</li> </ul> <p>Es realitza una primera validació de les dades conforme els resultats contenen totes les dades necessàries per a la generació del certificat. Les noves altes i renovacions estaran limitades a 100 setmanals per requeriment dels àmbits de gestió per dur a terme la validació de dades. Aquesta tasca s'executarà tots els <b>dilluns a partir de les 9:00 Hores</b> Es generarà un llistat diferenciat per cadascun dels àmbits de gestió: administració general, administració de justícia, centres penitenciaris, centres de justícia juvenil i personal judicial/fiscal/lletrats. El format del fitxer serà CSV.</p>
<b>Responsable</b>	BPO
<b>Entrades i sortides</b>	<p>Entrada: Dades de GIP i introducció de dades Administració de Justícia</p> <p>Sortida: 5 Fitxers Excel amb les dades de persones a fabricar targeta</p>

#### Tasca 2: Enviament de fitxers generats per a validació de dades

<b>Objectiu</b>	<p>Cadascun dels 5 llistats generats, en el cas que hi hagi registres, s'envia al seu corresponent àmbit de gestió. En els casos en els quals una setmana no existeixin registres per a algun dels àmbits es generarà una notificació indicant que aquesta setmana no hi ha dades a validar per a coneixement</p>
-----------------	---

	<p>del responsable d'àmbit.</p> <p>L'enviament d'aquests fitxers es realitzarà utilitzant l'eina de tiquets i gestió del projecte que caldrà dotar d'accés a usuaris del departament. Aquesta eina notificarà als àmbits per mitjà de correu electrònic l'existència o no de fitxer a validar.</p> <p>El dia d'enviament d'aquests fitxers està previst que sigui tots els <b>dilluns fins les 16:00 hores</b></p>
<b>Responsable</b>	BPO
<b>Entrades i sortides</b>	<p>Entrada: 5 fitxers de dades</p> <p>Sortida: 5 tiquets en funció de l'àmbit de gestió en estat pendent validació</p>

### Tasca 3: Validació de dades i confirmació

<b>Objectiu</b>	<p>Cadascun dels responsables d'àmbit rep la notificació de full de peticions a validar, en la notificació s'adjuntarà el corresponent fitxer Excel.</p> <p>Les persones validadores en cadascun dels àmbits seran responsables de repassar la petició de targetes i comprovar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que les persones que conté el fitxer segueixen actives i que requereixen del certificat.</li> <li>▪ Que les dades que conté la petició (nom, correu-e, etc) són correctes.</li> </ul> <p>Les persones validadores i el seu suplent, assignades per a aquesta gestió seran les comentades anteriorment.</p> <p>En la revisió de les dades es poden donar les següents situacions:</p> <p>- <b>Les dades contingudes en el fitxer són correctes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'accedeix al tiquet.</li> <li>▪ Es canvia l'estat a "VALIDAT"</li> <li>▪ S'inclou comentari "Validat sense modificacions"</li> </ul> <p>- <b>Les dades contingudes en el fitxer no són correctes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'accedeix al tiquet.</li> <li>▪ Es canvia l'estat a "VALIDAT"</li> <li>▪ S'inclou comentari "Validat amb modificacions"</li> <li>▪ S'adjunta una nova versió del fitxer de dades indicant les correccions que s'han realitzat</li> </ul> <p><b>La data límit per a la resposta al correu-e de confirmació de dades serà els dimarts fins les 15:00 Hores.</b> Tots aquells registres que no siguin validats abans d'aquesta data límit passaran al cicle de fabricació de la setmana següent.</p>
<b>Responsable</b>	Cadascuna de les persones validadores o en defecte d'això el suplent assignats en cadascun dels àmbits.
<b>Entrades i sortides</b>	<p>Entrada: 5 tiquets en funció de l'àmbit de gestió en estat pendent validació</p> <p>Sortida: 5 tiquets en funció de l'àmbit de gestió en estat validat</p>

### Tasca 4: Verificació format fitxer lot amb AOC i generació d'evidències

<b>Objectiu</b>	A partir de les dades definitives de targetes a fabricar i la seva validació, es realitzen les següents accions:
-----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'unifiquen els 5 fitxers de excel (fulls de peticions) en un fitxer definitiu de lliurament a CATCERT</li> <li>▪ Es confirma amb l'eina de CATCERT per a la càrrega de lots, que el format del full de peticions és correcte.</li> <li>▪ Es genera el document d'evidències per a l'autorització de la fabricació de les targetes.</li> </ul> <p>Aquests dos documents els requereix CATCERT de forma obligatòria per poder llançar un procés de fabricació.</p>
<b>Responsable</b>	BPO
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: 5 tiquets en funció de l'àmbit de gestió en estat validat Sortida: fitxer d'evidències i full de peticions unificat validat en AOC.

#### Tasca 5: Enviament evidències

<b>Objectiu</b>	<p>El fitxer d'evidències i full de peticions ho enviarà Oficina BPO al coordinador signatura que es determini per a la gestió de reenviament d'aquesta informació al Director de Serveis.</p> <p>La forma de comunicació es realitzarà per mitjà de l'eina de gestió de les peticions del servei creant un tiquet estandarditzat de petició de signatura del document d'evidències.</p> <p>Aquest notificació s'enviarà tots els <b>Dimarts fins les 19:00 Hores</b>.</p>
<b>Responsable</b>	BPO
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: Fitxer d'evidències i full de peticions Sortida: Tiquet en estat "Pendent de Signatura"

#### Tasca 6: Enviament d'evidències a Director de Serveis

<b>Objectiu</b>	<p>El coordinador signatura remet el fitxer d'evidències i full de peticions al director de Serveis.</p> <p>Aquest procés es durà a terme els <b>dimecres entre les 8:00 Hores i les 12:00 Hores</b></p>
<b>Responsable</b>	Coordinador signatura
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: Tiquet en estat "Pendent de Signatura" Sortida: Enviament fitxer evidències i full de peticions a Director Serveis

#### Tasca 7: Signatura d'evidències

<b>Objectiu</b>	<p>El director de Serveis autoritza la fabricació signant el fitxer d'evidències.</p> <p>Aquest document d'evidències se li fa arribar de nou signat al coordinador signatura.</p>
<b>Responsable</b>	Director de Serveis
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: Enviament fitxer evidències i full de peticions per coordinador signatura Sortida: Fitxer evidències i full de peticions signat

### Tasca 8: Reenviament d'evidències signades a Oficina BPO

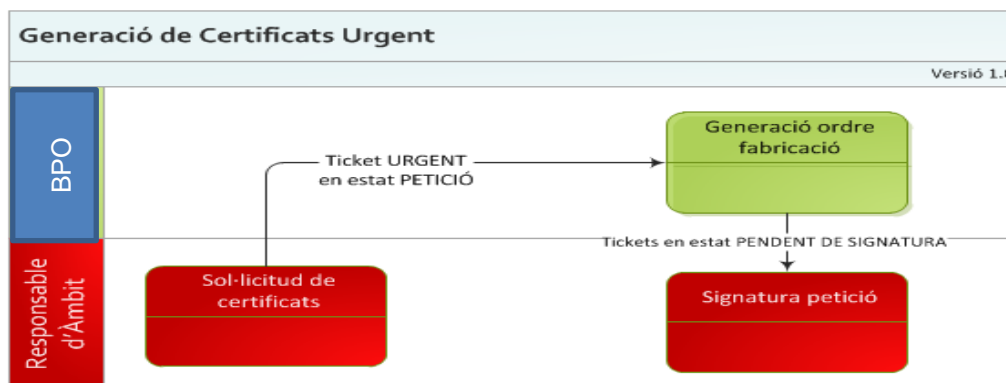
<b>Objectiu</b>	<p>El coordinador de signatura en el moment en el qual rep els documents d'evidència signats, realitza les següents accions:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accedeix al tiquet obert en l'eina</li><li>▪ Adjunta el fitxer d'evidències i full de peticions signat.</li><li>▪ Canvia l'estat del tiquet a "SIGNAT"</li></ul> <p>Aquesta tasca té data límit la seva realització el <b>Divendres a les 9:00 Hores</b></p>
<b>Responsable</b>	Coordinador signatura
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: Fitxer evidències i full de peticions signat Sortida: Tiquet en estat "Signat"

### Tasca 9: Generació d'ordre de fabricació

<b>Objectiu</b>	<p>Oficina BPO genera l'ordre de fabricació en els sistemes de CATCERT, aquesta ordre de fabricació consta de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Enviament per correu electrònic a AOC del fitxer d'evidències que autoritza l'ordre de fabricació.</li><li>▪ Càrrega del full de peticions en el sistema de AOC per a la generació del lot de fabricació</li></ul> <p>Aquesta tasca té data límit la seva realització el <b>Divendres a les 10:30 Hores.</b></p>
<b>Responsable</b>	BPO
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: Tiquet en estat "Signat" Sortida: Generació de l'ordre de fabricació.

ESBORRANY

### 3.3.2. Generació de certificats urgents



#### Tasca 1: Sol·licitud de certificats urgents

<b>Objectiu</b>	<p>La sol·licitud de certificats urgents es troba limitat a un nombre de 10 setmanals entre tots els àmbits de gestió, per aquest motiu solament s'utilitzarà aquest procediment per a uns usuaris molt delimitats. Totes les fabricacions de caràcter urgent es realitzaran a demanda, no existirà cap assignació prèvia de prioritat. Per aquest motiu totes les sol·licituds urgents hauran de venir sol·licitades pels corresponents responsables del àmbit de gestió.</p> <p>El mecanisme de sol·licitud serà sota la creació d'un tiquet en l'eina indicant en l'assumpte "Sol·licitud de generació de certificat URGENT", en el propi tiquet s'informaran tota la informació requerida per poder dur a terme la sol·licitud.</p>
<b>Responsable</b>	BPO
<b>Entrades i sortides</b>	Sortida: 1 tiquet de sol·licitud de fabricació urgent

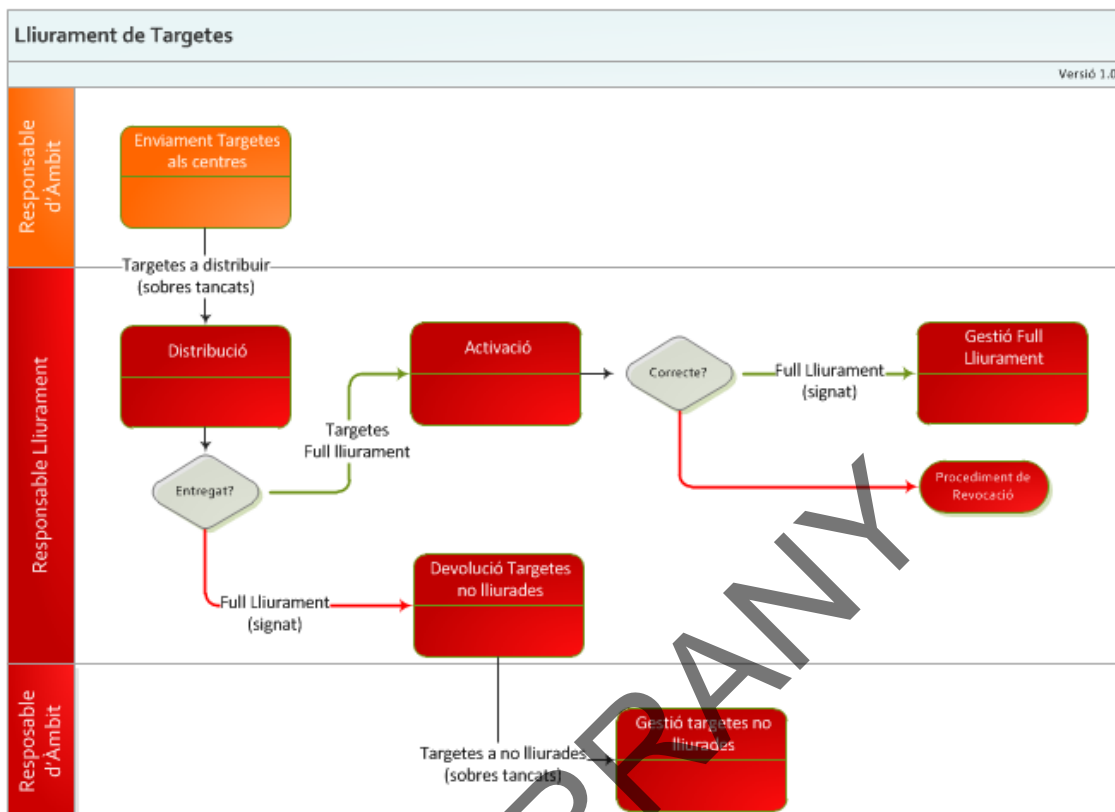
#### Tasca 2: Validació de dades i Generació de peticions de certificats urgents

<b>Objectiu</b>	<p>Les persones sol·licitants, que alhora són validadores en cadascun dels àmbits, seran responsables de repassar la petició urgent de targetes abans d'enviar-la, comprovant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que les persones que conté el fitxer segueixen actives i que requereixen del certificat en manera Urgent.</li> <li>▪ Que les dades que conté la petició (nom, correu-e, etc) són correctes.</li> </ul> <p>Les dades de les persones que es requereixen per procedir a la generació del certificat, provenen de dues fonts d'informació:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GIP - Informació d'altres i Baixes de personal.</li> <li>▪ Dades de personal d'administració de Justícia.</li> </ul>
-----------------	---

	<p>La petició s'introduirà directament pel personal del BPO designat dins de l'eina EACAT. Per poder realitzar aquesta tasca es dotarà a determinades persones del BPO de certificats d'operador del CAOC a nivell del Departament de Justícia.</p> <p>Inicialment s'ha determinat un llistat dels col·lectius o jurisdiccions que requereixen d'un certificat urgent. Diàriament es recuperaran aquelles sol·licituds de targeta que siguin catalogades com a urgents i es procedirà a la seva tramitació en el mateix dia.</p> <p>Aquesta tasca s'executarà tots els <b>dies a partir de les 9:00 Hores</b></p>
<b>Responsable</b>	BPO
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: dades de GIP i introducció de dades Administració de Justícia Sortida: petició EACAT

<b>Tasca 3: Sol·licitud de signatura</b>	
<b>Objectiu</b>	<p>Oficina BPO notificarà immediatament després de la generació del tràmit per EACAT per correu electrònic al responsable del servei designat que s'han generat peticions de certificats urgents i que es sol·licita la seva signatura.</p> <p>En aquest procés el BPO ja no realitza cap tasca fins el seguiment del lliurament del certificat.</p>
<b>Responsable</b>	Oficina BPO
<b>Entrades i sortides</b>	Sortida: Correu de notificació

### 3.3.3. Lliurament de targetes



#### Tasca 1: Enviament de les targetes als centres

<b>Objectiu</b>	<p>En el moment que les targetes s'han fabricat, AOC per mitjà de missatgeria, realitza el lliurament directe en destinació en cadascun dels centres de treball / edificis identificats.</p> <p>El termini establert de fabricació i lliurament és de 16 dies laborables entre el dia de fabricació (cada dilluns a les 12:00 Hores) i el lliurament final a destinació.</p> <p>En el cas de les sol·licituds urgents el termini marcat per AOC és de 4 dies laborables.</p>
<b>Responsable</b>	AOC
<b>Entrades i sortides</b>	<p>Entrada: Targetes fabricades</p> <p>Sortida: Enviament per missatgeria de les targetes als centres / edificis</p>

#### Tasca 2: Distribució i lliurament de les targetes als destinataris

<b>Objectiu</b>	<p>Cadascun dels centres té una persona assignada com a receptor/liurador de les targetes en tots els edificis.</p> <p>En el moment que el paquet de missatgeria arriba al centre s'ha de lliurar a la persona designada. Una vegada rebuda, la persona receptora haurà de realitzar el justificant de recepció d'aquestes targetes dins de la eina de</p>
-----------------	--

seguiment del BPO de manera que des d'Oficina BPO es disposi de la traçabilitat de l'estat de cada targeta/enviament.

Des de l'eina es disposarà d'un fitxer de gestió de la traçabilitat on es podrà actualitzar la informació.

A cada edifici s'ha definit un responsable que realitzarà les accions de lliurament personalitzat a les persones destinatàries de les targetes. Aquesta persona també realitzarà el suport per realitzar l'activació de la targeta.

Els responsables del lliurament també s'encarregaran de la gestió de les fulls de lliurament.

Durant el procés de lliurament dels certificats, es poden donar els següents suposats:

- **Cas 1:** Que la persona treballi actualment a l'edifici i estigui present. Se li fa lliurament del certificat.
- **Cas 2:** Que la persona no treballi ja en aquest edifici (trasllats).
- **Cas 3:** Que la persona treballi a l'edifici però no es trobi actualment treballant (baixes, vacances, etc..)
- **Cas 4:** Que la persona ja no treballi en el Departament de Justícia.

Para cadascun d'aquests casos es seguiran els següents passos:

**Cas 1:**

- Es localitza a la persona i se li fa lliurament de la targeta.
- Se li proporciona el full de lliurament
- Se li dona el suport necessari per a l'activació de la targeta
- Se li recull el full de lliurament signat
- S'informa a l'eina en el fitxer de control d'Oficina BPO que a aquesta persona s'ha pogut fer lliurament del certificat.

**Cas 2:**

- Es constata que aquesta persona ja no es troba treballant en aquest edifici.
- Es gestiona la devolució de la targeta, per valisa interna, al responsable de l'àmbit de gestió del que depèn el destinatari, que la redirigirà.
- S'informa a l'eina en el fitxer de control d'Oficina BPO que a aquesta persona no s'ha pogut fer lliurament del certificat, informant el motiu, o bé que ha estat reconduïda internament fins l'edifici correcte.

**Cas 3:**

- Es constata que la persona es troba absent de l'oficina per un temps indeterminat.
- Es custodia per part del responsable del lliurament fins a la reincorporació de la persona.
- S'informa a l'eina en el fitxer de control d'Oficina BPO que a aquesta persona no s'ha pogut fer lliurament del certificat, informant el motiu.

**Cas 4:**

- Es constata que aquesta persona ja no es troba treballant en aquest departament.
- Es gestiona la devolució de la targeta, per valisa interna, al responsable de l'àmbit de gestió del que depèn el destinatari.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'informa a l'eina en el fitxer de control d'Oficina BPO que a aquesta persona no s'ha pogut fer lliurament del certificat, informant el motiu.</li> </ul> <p>Per a tots els casos s'haurà de notificar a Oficina BPO en el fitxer de control, la situació de cadascun dels certificats, disposant d'informació de quants s'han lliurat i quants no, indicant en el supòsit en el qual es troba cadascun i l'acció duta a terme. Aquesta informació servirà de sistema de traçabilitat i reportin de les accions realitzades.</p>
<b>Responsable</b>	Responsables de lliurament dels edificis
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: targetes a distribuir Sortida: lliurament físic dels certificats als destinataris, full de lliurament signat.

<b>Tasca 3: Activació de les targetes</b>	
<b>Objectiu</b>	<p>En el moment del lliurament del certificat el responsable del lliurament definit ha de donar suport al destinatari final per activar el corresponent certificat.</p> <p>La informació de les accions a realitzar per portar a terme aquesta acció es recollirà en un manual d'usuari que es distribuirà a tots els responsable de lliurament.</p> <p>Durant la tasca d'activació de la targeta poden donar-se dues situacions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'activació és correcta.</li> <li>▪ L'activació no és correcta o el certificat és defectuós. En aquest cas s'activarà el procediment de revocació.</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Responsables de Lliurament dels edificis
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: targetes pendents d'activar Entrada: targetes activades.

<b>Tasca 4: Gestió Full de lliurament</b>	
<b>Objectiu</b>	<p>Els fulls de lliurament del certificat tenen les següents accions definides:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El responsable del lliurament imprimeix les dues còpies.</li> <li>▪ En el moment del lliurament del certificat, es lliura també el full de lliurament.</li> <li>▪ El destinatari signa els dos fulls de lliurament, una còpia se la queda el destinatari i l'altra la hi lliura al responsable del lliurament.</li> </ul> <p>El responsable del lliurament s'encarregarà de la recollida signada de tots els fulls de lliurament en el seu edifici i els enviarà per valisa interna als responsables d'àmbit.</p>
<b>Responsable</b>	Responsables de Lliurament dels edificis
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: Fulls de lliurament signats Sortida: Enviament de fulls de lliurament per valisa

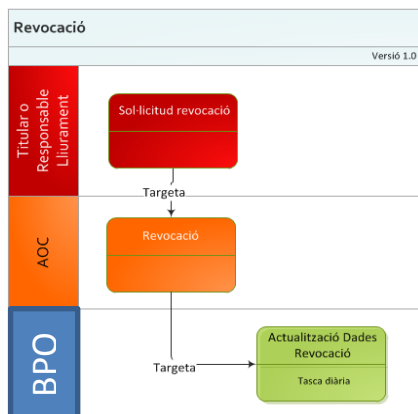
### Tasca 5: Devolució de targetes no lliurades

<b>Objectiu</b>	<p>En el lliurament dels certificats es poden donar diverses casuístiques en les quals la targeta no pugui ser lliurada, les accions definides per a aquesta gestió són:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ La targeta que no ha pogut ser lliurada s'identifica l'àmbit de gestió correspon i s'informa al responsable.</li><li>▪ Es prepara l'enviament de la targeta per mitjà de valisa interna.</li><li>▪ S'informa en el fitxer de control la data en la qual la targeta s'ha enviat per valisa interna.</li></ul> <p>Els destinataris de les targetes seran els responsables de cada àmbit.</p>
<b>Responsable</b>	Responsables de Lliurament dels edificis
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: Targetes no lliurades Sortida: Enviament de targetes per valisa als àmbits

### Tasca 6: Gestió de les targetes no lliurades retornades a àmbits

<b>Objectiu</b>	<p>Des de cadascun dels edificis el responsable del lliurament retornarà als responsables d'àmbit, mitjançant valisa interna, aquelles targetes que no ha pogut lliurar al destinatari.</p> <p>En el moment de la recepció per part del responsable d'àmbit de les targetes no lliurades, haurà de determinar la situació de la persona que se li va generar la targeta, identificant:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Si la persona es troba a un altre edifici:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestionar el nou enviament de la targeta per valisa interna a l'edifici actual.</li><li>▪ Contactant amb el responsable de lliurament d'edifici posteriorment per assegurar que la targeta finalment ha estat lliurada correctament.</li><li>▪ Actualitzant la informació de situació en el fitxer de control.</li></ul></li><li>▪ Si la persona ja no treballa en el Departament de Justícia<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gestionar la custòdia de la targeta.</li><li>▪ Actualitzar la informació de situació en el fitxer de control.</li></ul></li></ul>
<b>Responsable</b>	Responsables d'àmbit
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: targetes no lliurades Sortida: enviament a nou edifici o custòdia

### 3.3.4. Revocació de certificats



Tasca 1: Sol·licitud de revocació	
<b>Objectiu</b>	<p>La revocació dels certificats pot estar originat per diferents motius:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El titular causa baixa en el Departament de Justícia de forma definitiva.</li> <li>▪ El titular extravia o li sostreuen la targeta.</li> </ul> <p>El titular o responsable d'àmbit, seran els responsable de procedir a revocar el certificat.                      La revocació es realitza directament amb AOC.</p>
<b>Responsable</b>	Titular o responsable de lliurament
<b>Entrades i sortides</b>	Sortida: Sol·licitud de revocació en la AOC

Tasca 2: Revocació	
<b>Objectiu</b>	<p>Una vegada feta la notificació per part de titular o responsable d'àmbit, la AOC procedeix a revocar el certificat.                      AOC genera un informe de certificats revocats.</p>
<b>Responsable</b>	AOC
<b>Entrades i sortides</b>	<p>Entrada: Sol·licitud de revocació en la AOC.                      Sortida: Informe de certificats revocats.</p>

Tasca 3: Actualització de dades de revocació	
<b>Objectiu</b>	<p>Oficina BPO amb periodicitat diària recull l'informe de revocats generat per AOC per mitjà d'una connexió FTP i actualitza les dades de revocats.                      Els certificats revocats que requereixen una nova fabricació, s'obtindran del fitxer de certificats a fabricar en funció de si és un certificat ordinari o urgent.</p>

<b>Responsable</b>	Oficina BPO
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: Informe de certificats revocats. Sortida: procediments anteriors

ESBORRANY

### 3.3.5. Baixa i custòdia temporal



<b>Tasca 1: Devolució targeta</b>	
<b>Objectiu</b>	El titular de la targeta o el responsable del lliurament fan arribar als àmbits de gestió les targetes de personal que han causat baixa. Les targetes poden venir per dues vies: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El titular el lliurament directament al responsable de l'àmbit de gestió.</li> <li>▪ El responsable de lliurament no pot lliurar la targeta fabricada per la persona ja ha causat baixa.</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Titular targeta o responsable lliurament
<b>Entrades i sortides</b>	Sortida: Targeta

<b>Tasca 2: Custòdia targetes</b>	
<b>Objectiu</b>	En el moment que els responsables d'àmbit reben les targetes, han de realitzar les següents accions: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedir a la custòdia d'aquestes targetes.</li> <li>▪ Fer un registre de la seva recepció.</li> <li>▪ Informar mitjançant un informe de control a Oficina BPO</li> </ul>
<b>Responsable</b>	Responsables d'àmbit
<b>Entrades i sortides</b>	Entrada: Targeta Sortida: Informe de targetes en custòdia para Oficina BPO

### 3.4. Dades requerides per a la fabricació d'un certificat

Un certificat tipus TCAT incorpora tot un conjunt de dades que permeten associar aquest certificat a una persona i a una organització. Aquestes dades s'obtenen de diferents fonts d'informació i es proporcionaran al proveïdor perquè les integri en els seus sistemes de gestió del projecte, de manera que es pugui disposar de la informació actualitzada en tot moment, tant per sol·licitar noves targetes com per sol·licitar les renovacions de les ja existents.



#### 3.4.1. Recursos humans (GIP):

Proporciona informació de les altes/baixes que es produeixen en el departament de Justícia. Com a informació personal tindrem nom, cognoms, càrrec exercit, centre de treball i altres dades:

- Estructura camps: els principals que s'obtenen d'aquest fitxer seran: DNI, Nom, Cognoms, Correu electrònic, Unitat orgànica, Categoria professional, Centre de treball, Carrer centre de treball, Població, Codi postal, Tipus lloc de treball
- Dades: les dades contingudes seran incrementals.
- Format de fitxer: TXT.
- Mecanisme de recepció: el fitxer TXT es traspasarà mitjançant un mecanisme de transferència segur, tipus SFTP o similar.
- Periodicitat: diàriament, dies laborables.

Serà l'adjudicatari l'encarregat de detectar qualsevol anomalia en el procés de transferència i comunicar-ho a les persones responsables d'aquesta gestió per a la seva resolució.

Les diferents unitats de Recursos Humans susceptibles de realitzar peticions de certificats poden aplicar criteris o regles de negoci per a determinar quins col·lectius de treballadors poden o no ser receptors de certificats. L'aprovació de nous col·lectius o perfils que han de rebre certificats digitals correspon al Gabinet Tècnic, i la valoració de les sol·licituds individuals en funció dels col·lectius aprovats correspon a la unitat corresponent de Recursos Humans.

### 3.4.2. Directori Corporatiu

Proporciona informació del sistema LDAP del Departament de Justícia amb l'objectiu de recuperar informació de cadascuna de les persones de les que es gestiona la targeta.

La crida al LDAP corporatiu es realitza mitjançant Web Service:

WSDL: <https://gicar.intranet.gencat.cat/GDIWS/services/GDIWebService?wsdl>

Documentació del WS: <http://canigo.ctti.gencat.cat/gicar/integracio-ws>

Mètode a cridar: <http://canigo.ctti.gencat.cat/gicar/integracio-ws/#mètode-lookupuser>

Paràmetres:

- Entrada: DNI
- Sortida: informació relativa a aquest usuari, principalment, adreça de correu electrònic i usuari de xarxa

### 3.4.3. Administració Oberta de Catalunya (AOC)

El Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (CAOC) proporciona informació de l'estat dels certificats mitjançant els seus serveis. Caldrà integrar la informació que prové de l'entitat certificadora CAOC per tenir en compte les dates de vigència dels certificats i així poder proposar a la unitat responsable quins certificats caldria renovar / revocar.

- Mecanisme recepció: CAOC deixa tots els matins el fitxer incremental en el SFTP corporatiu.
- Periodicitat: diari (inclòs el cap de setmana)
- Canal comunicació en cas d'error:
  - si es detecta que l'error és de dades del fitxer o absència de fitxer, s'ha de contactar amb AOC
  - si es tracta d'un error de comunicacions amb el SFTP, obrir un tiquet SAU

Serà responsabilitat de l'adjudicatari detectar i informar a l'Àrea TIC del departament de Justícia de qualsevol problema que pugui existir en la transferència d'aquest fitxer

- Format del fitxer: fitxer TXT amb aquests camps:
  - organització
  - unitat orgànica
  - número de sèrie
  - id subscriptor
  - nom i cognoms
  - policy

- correu-e
- data generació
- data caducitat
- status
- erv (responsable)
- correu-e responsable
- id entitat
- nom
- cognoms
- caducitat

### 3.5. Acord de nivell de serveis (ANS) i Informes de seguiment

El servei ha d'incorporar un conjunt d'indicadors clau que permetin comprovar si el servei s'està prestant d'acord a l'esperat.

L'adjudicatari proporcionarà al departament de Justícia l'eina i model d'informes que utilitzarà durant el projecte i indicarà la forma i periodicitat amb la qual emetrà aquests informes de seguiment.

A continuació es descriuen una sèrie d'indicadors i ANS que el proveïdor ha de mesurar i informar al Departament de Justícia (aquests indicadors són els mínims exigits pel departament de Justícia i per tant el proveïdor pot incorporar addicionalment tots aquells indicadors que consideri necessaris). El temps màxim de cada procés ja ha estat detallat a l'apartat de "Flux de generació de certificats".

Els indicadors que com a mínim han d'estar inclosos en els informes de seguiment són:

#### ***Indicadors de volumetria de peticions (INF-VOL.01):***

- Nombre de targetes fabricades:
  - Per tipus de petició (renovació, alta)
  - Per peticionari
  - Per unitat peticionària
  - Per remesa
  - Per centre de treball al que es lliura
  - Per prioritat de fabricació (urgent, ordinària)

Aquests indicadors hauran de poder-se obtenir per dates.

#### ***Indicadors de previsions de fabricació (INF-PRE.01):***

- Nombre de peticions previstes per espais de temps futurs:
  - Previsió de renovacions
  - Previsió d'altres
  - Previsions per unitat peticionària

- Previsió de noves incorporacions de col·lectius

Aquests indicadors hauran de poder-se obtenir per dates.

#### **Indicadors d'incidències (INF-INC.01):**

- Nombre d'incidències registrades: es realitzarà un seguiment de les incidències que es reportin a través de l'eina de seguiment proporcionada pel proveïdor en qualsevol dels processos del projecte:
  - Incidències en el procés de validació
  - Incidències en el procés de gestió de les targetes per part de l'adjudicatari
  - Incidències en el procés de fabricació / lliurament
  - Incidències en el procés d'activació

Aquests indicadors hauran de poder-se obtenir per dates.

#### **Indicadors d'ANS del servei:**

Codi	Descripció	Periodicitat
INF-VOL.01	Indicadors de volumetria de peticions	Mensual
INF-PRE.01	Indicadors de previsions	Mensual
INF-INC.01	Indicadors d'incidències	Mensual
IND-ORD-TASCA - 2	Nombre enviaments fora termini	Setmanal
IND-ORD-TASCA - 5	Nombre enviaments fora termini	Setmanal
IND-ORD-TASCA - 9	Nombre enviaments fora termini	Setmanal
IND-URG-TASCA2	Nombre enviaments fora termini	Setmanal

Els indicadors INF-VOL.01, INF-PRE.01 i INF-INC.01 corresponen a 3 informes que cal lliurar-los el darrer dimecres de cada mes. Si no s'assoleix aquesta data es considera que l'indicador no ha estat assolit satisfactòriament.

Els indicadors IND-ORD-TASCA – 2, IND-ORD-TASCA – 5 i IND-ORD-TASCA – 9 corresponen a les diferents tasques que conformen la gestió del cicle de vida del certificat. Aquestes tasques s'executen setmanalment tal i com es detalla a l'apartat de "Flux de generació de certificats" i cal que es respectin els terminis màxims indicats (si no es respecten es considera que l'indicador no ha estat assolit satisfactòriament):

- IND-ORD-TASCA– 2: enviament dels fitxers generats per a validació de dades. Màxim dilluns 16h.
- IND-ORD-TASCA–5: enviament evidències. Màxim dimarts 19h
- IND-ORD-TASCA–9: generació ordre de fabricació. Màxim divendres 10.30h

Al tractar-se d'indicadors setmanals es computaran globalment cada mes (cicles de 4 setmanes). És important remarcar que la generació de certificats serà habitualment setmanal pel que no assolir un indicador pot provocar l'endarreriment de la resta de fases i fer que aquella setmana no es tanqui el flux de generació de certificats provocant un greu perjudici al departament. Si un no assoliment de l'indicador no provoca retard en la fabricació setmanal s'entendrà com un incompliment lleu (a excepció de la seva reiteració al llarg de la prestació del servei).

L'indicador IND-URG-TASCA-2 respon a la necessitat de mesurar el funcionament del servei per als certificats urgents:

- IND-URG-TASCA-2: validació de dades i generació de peticions urgents: Diari 9h

Aquests indicadors hauran de poder-se obtenir per dates.

#### **4. Pla de continuïtat del servei**

Un cop finalitzi el contracte i en el cas de novació empresarial aquesta no ha de suposar una interrupció del servei, pel que l'adjudicatari ha d'establir un pla de traspàs dels sistemes de gestió associats al servei de gestió de l'aprovisionament de certificats digitals pel Departament de Justícia a tal efecte.

ESBORRANY