



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia



justícia.cat

Pla de contingència dels mòduls de Comunicacions Telemàtiques

1. Objectiu

Aquest document té per objectiu **minimitzar l'impacte i els riscos sobre l'operativa processal diària dels professionals i funcionaris de justícia que puguin derivar d'una caiguda del sistema** que impossibiliti l'ús dels mòduls de Comunicacions Telemàtiques TTA i RED del sistema E-justícia.cat.

2. Identificació i escalat

Es considera una incidència qualsevol caiguda del sistema que impedeixi la correcta utilització dels mòduls de comunicacions telemàtiques i per tant

no permeti la presentació telemàtica de demandes o escrits per part dels professionals.

La caiguda del sistema es pot donar per **causes pròpies del Departament o per causes de tercers. La diferència rau principalment**, a banda del seu origen, **en la previsió de resolució de la mateixa i el conseqüent restabliment del sistema.** Quan l'origen de la problemàtica prové d'un tercer la incertesa és major i els esforços per recavar informació i minimitzar riscos i impactes són més grans, mentre que, quan les causes són pròpies la capacitat de predicció és major i per tant existeix una menor incertesa.

El monitoratge del correcte funcionament dels mòduls el realitza el proveïdor del manteniment d'aplicacions, per tant és el principal responsable d'identificar el més ràpid possible les caigudes del sistema. La detecció de la caiguda del sistema la fa o bé el proveïdor del manteniment d'aplicacions de forma proactiva o bé el CAU de forma reactiva al rebre de forma massiva incidències per part dels professionals.

3. Comitè de crisi

El Comitè de crisi estarà **conformat per les persones que participen activament en la gestió i coordinació dels mòduls i que seran les responsables d'iniciar el pla de contingència quan hi hagi una caiguda del sistema.** Un cop s'identifiqui la incidència aquesta s'escalarà a aquest Comitè perquè sigui qui iniciï i coordini el pla de contingència. Estarà conformat per:

- Responsable Àrea TIC
- Responsable SISPI
- Responsable proveïdor

De les decisions preses en aquest comitè s'informarà a les següents persones:

- DGMAJ
- Director de Serveis
- DAT
- CAU

4. Protocol

El protocol s'activa en cas de caiguda del sistema e-justícia.cat de dilluns a divendres. Aquest es divideix en dues parts diferenciades que es detallen en el punt 5: **el pla de comunicació i la generació de justificants** on s'exposa la

impossibilitat de la presentació d'escrits telemàtics a termini a causa de la indisponibilitat del sistema.

Aquest protocol es diferencia en funció de la tipologia d'actuació que vol o ha de realitzar el professional:

1. **Escrits i demandes telemàtics a termini:** tots aquells professionals que en el dia de la caiguda del sistema hagin de presentar un escrit o demanda telemàtic a termini tindran l'opció de presentar l'escrit o demanda, **durant el dia laborable posterior a la caiguda del sistema**, tot adjuntant el justificant per tal de que la unitat judicial destinatària l'accepti.
2. **Escrits i demandes telemàtics que no són a termini:** els professionals que en el dia de la caiguda del sistema tinguin previst presentar un escrit o demanda telemàtic que no sigui a termini hauran d'esperar al restabliment del sistema per tal de poder presentar-los.

5. Pla de Comunicació i justificants

1. Comunicacions:

- i. En el moment de l'activació del protocol, el Servei d'Implantació i Seguiment de Programes Informàtics del Departament de Justícia enviarà un correu electrònic informant de l'existència d'una indisponibilitat del sistema als següents destinataris:
 - Secretari de govern i secretaris coordinadors provincials (correus particulars i bústies genèriques de les secretaries de coordinació provincial)
 - Centre d'atenció a l'usuari (CAU)
 - Dinamitzadors informàtics
 - Gerència i SSTT
 - Representant procuradors
 - Representant advocats
 - Representant graduats socials
 - Representant advocats generalitat
 - Representant advocats estat
 - Representant gabinet jurídic sindicats
- ii. Quan s'ha restablert el sistema es realitzen els següents comunicats:
 - Comunicat formal als mateixos destinataris informant del restabliment del sistema i la disponibilitat del

justificant en el mateix moment si és durant el matí del dia de la recuperació o a les 9 del matí del dia següent en el cas que es restableixi a partir de les 14h30.

2. Justificants:

Els justificants que acrediten que no s'hagi pogut presentar l'escrit o demanda per problemes tècnics es posaran a disposició dels professionals.

i. Caiguda del sistema per causes tècniques

El Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, com a responsable d'administrar, mantenir l'entorn operatiu i la disponibilitat del sistema e-Justicia.cat notifica que s'ha produït un tall en la prestació del servei a e-Justicia.cat entre les XXX hores del XXX de XXX de 20XX i les XXX hores del XXX de XXX de 20XX.

Aquestes circumstàncies es fan constar perquè es tinguin en compte als efectes oportuns.