



# **Informe d'incidències del Portal del Professional**

**Departament de Justícia  
Generalitat de Catalunya**

# Índex

---

---

1. Llistat de les incidències

---

2. Visió detallada

---

3. Calendari i visió temporal

---

# 1. Llistat de les incidències

**i** A continuació es presenta el llista d'incidental. Remarcar que s'entén com a **“Afectació”** el fet que alguns usuaris i/o transaccions es veuen afectats.

Tipus	Data inici	Data fi	Durada (h)	Responsable	Descripció	Observacions
Desplegament programat	15/02/2017 16:00	15/02/2017 18:00	2:00	No incidència	Posada en marxa nou login.	Alguns professionals amb pàgina antiga a “favorits” Alguns Graduats Socials sense configuració adient per IE.
Afectació	22/02/2017 16:00	23/02/2017 10:15	18:15	AOC / T-Systems	Activació nova signatura.	Nou sistema no reconeix antics certificats FMNT. Es tira enrere la versió. Desplegada nova versió el 8 de març.
Afectació	23/02/2017 08:30	23/02/2017 10:15	1:45			
Afectació	11/03/2017 12:30	12/03/2017 12:40	24:10	@Firma	@Firma no permet validació certificats FNMT	
Afectació	12/03/2017 17:50	14/03/2017 15:00	45:10			
Tall	09/03/2017 20:00	09/03/2017 21:00	1:00	Comunicacions - XCAT	Incidència de comunicacions a la xarxa de la Generalitat	
Tall	13/03/2017 08:30	13/03/2017 08:40	0:10			
Tall	14/03/2017 09:30	14/03/2017 09:45	0:15	GICAR	Servei Credencials Generalitat amb incidència	
Tall	15/03/2017 15:15	15/03/2017 16:30	1:15			
Afectació	16/03/2017 12:30	16/03/2017 23:00	10:30	AOC	Inestabilitat del servei de Validació	
Afectació	17/03/2017 08:00	19/03/2017 10:00	50:00	AOC	Signatura Massiva	
Afectació	19/03/2017 10:00	22/03/2017 18:00	67:00	T-Systems	Signatura Massiva TTA	

## 2. Visió detallada



### Incidències

Les incidències que han afectat al servei han sigut de diferents tipus i amb diferents orígens:

#### AOC:

- Nou sistema de signatura no reconeix certificats antics FNMT
- Incidència amb PSIS
- Degradació al servei de signatura massiva

**@Firma:** no permet la validació de certificats FNMT

**NUS:** Comunicacions de la Generalitat

**GICAR:** Servei de credencials de la Generalitat



### Afectació

#### Principals afectacions

**Aquestes incidències s'han produït a diferents moments i han tingut un impacte variable:** les més importants han sigut de @Firma (11/03 no valida FMNT) i d'AOC (16/03 tall de servei de validació)

S'ha de destacar que **malgrat no s'hagés fet cap canvi al procés de login o signatura s'hauria patit la majoria d'aquestes incidències**, entre elles, les que han tingut major afectació.



### Pla d'acció

Elements destacats per cadascun dels orígens detectats:

#### AOC:

Millora del monitoratge i del servei de suport 24x7

#### @Firma:

Mecanisme alternatiu d'autenticació en cas de caiguda de servei @Firma i avís als usuaris en cas d'indisponibilitat dels certificats de la FNMT

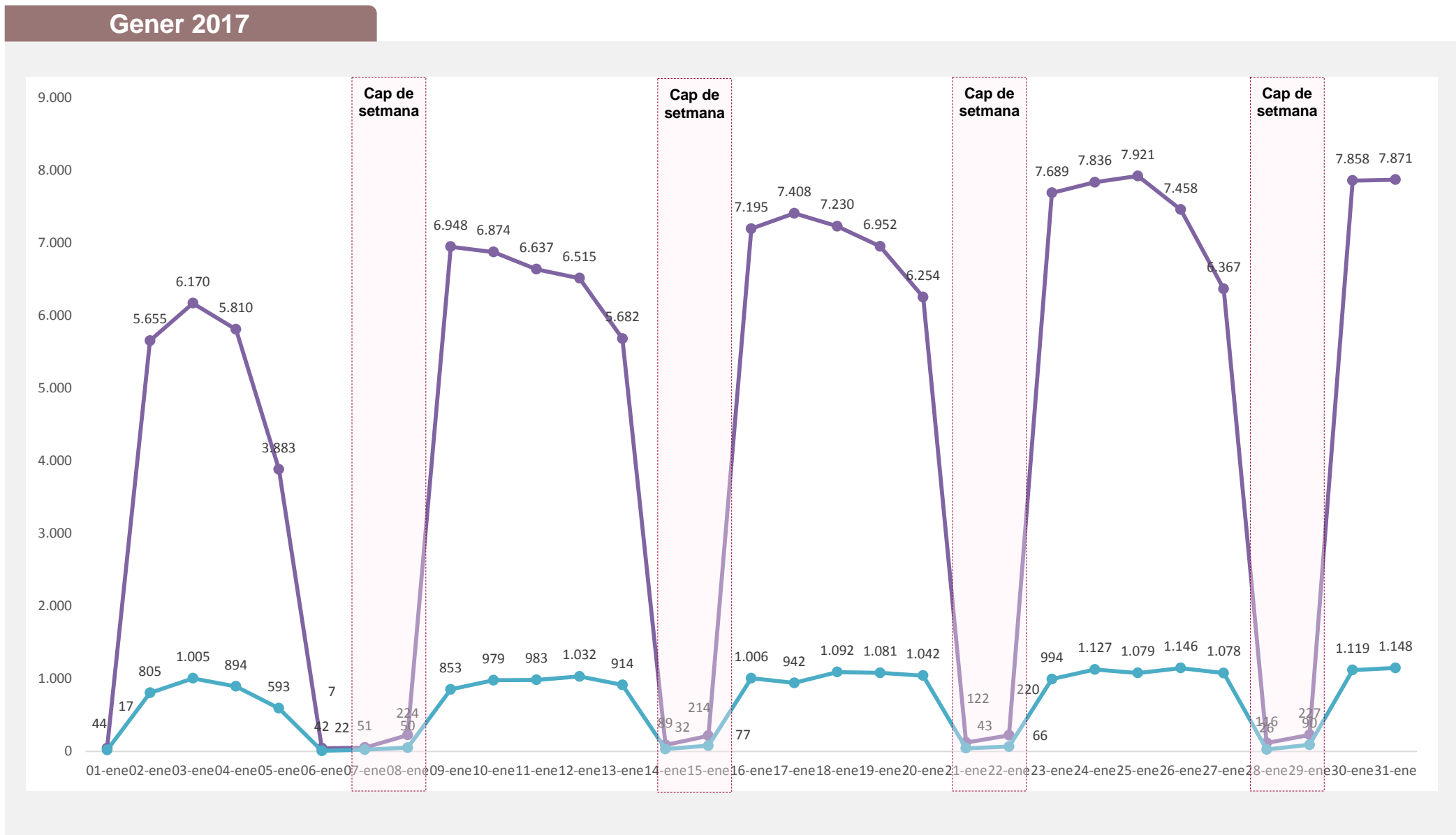
#### NUS:

N/A

#### GICAR:

En revisió processos de contingència

### 3. Calendari i visió temporal



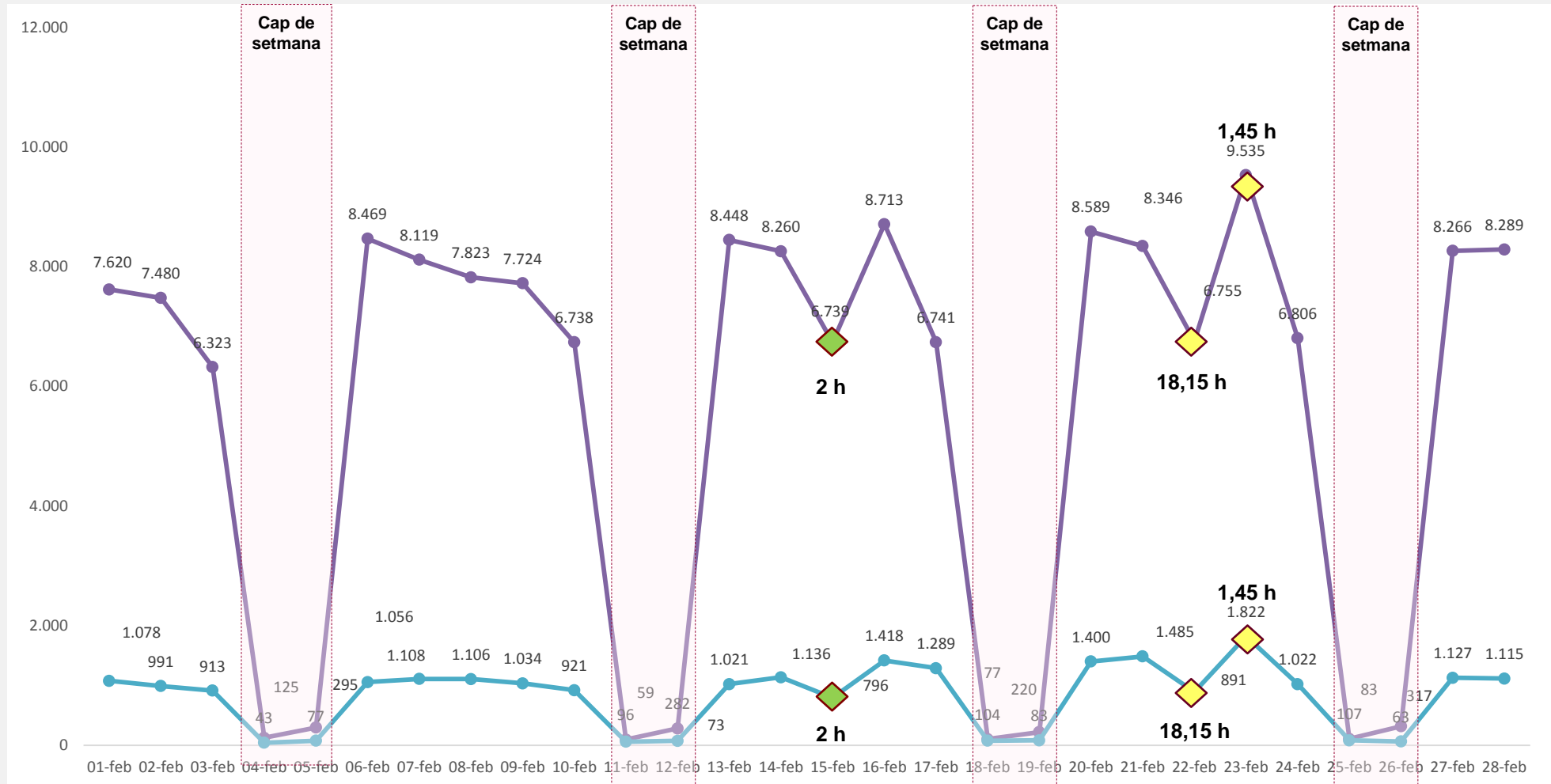
Mitjanes mensuals  
**RED: 4.631**  
**TTA: 688**

### 3. Calendari i visió temporal

Febrer 2017

**i** 3 elements – 1 Programat / 2 afectacions

**Mitjanes mensuals**



**Febrer**  
 RED: 5.619  
 TTA: 832  
**Març**  
 RED: 5.503  
 TTA: 764

### 3. Calendari i visió temporal

Març 2017

**i** 9 elements – 4 talls / 5 afectacions

**Mitjanes mensuals**

**Febrer**

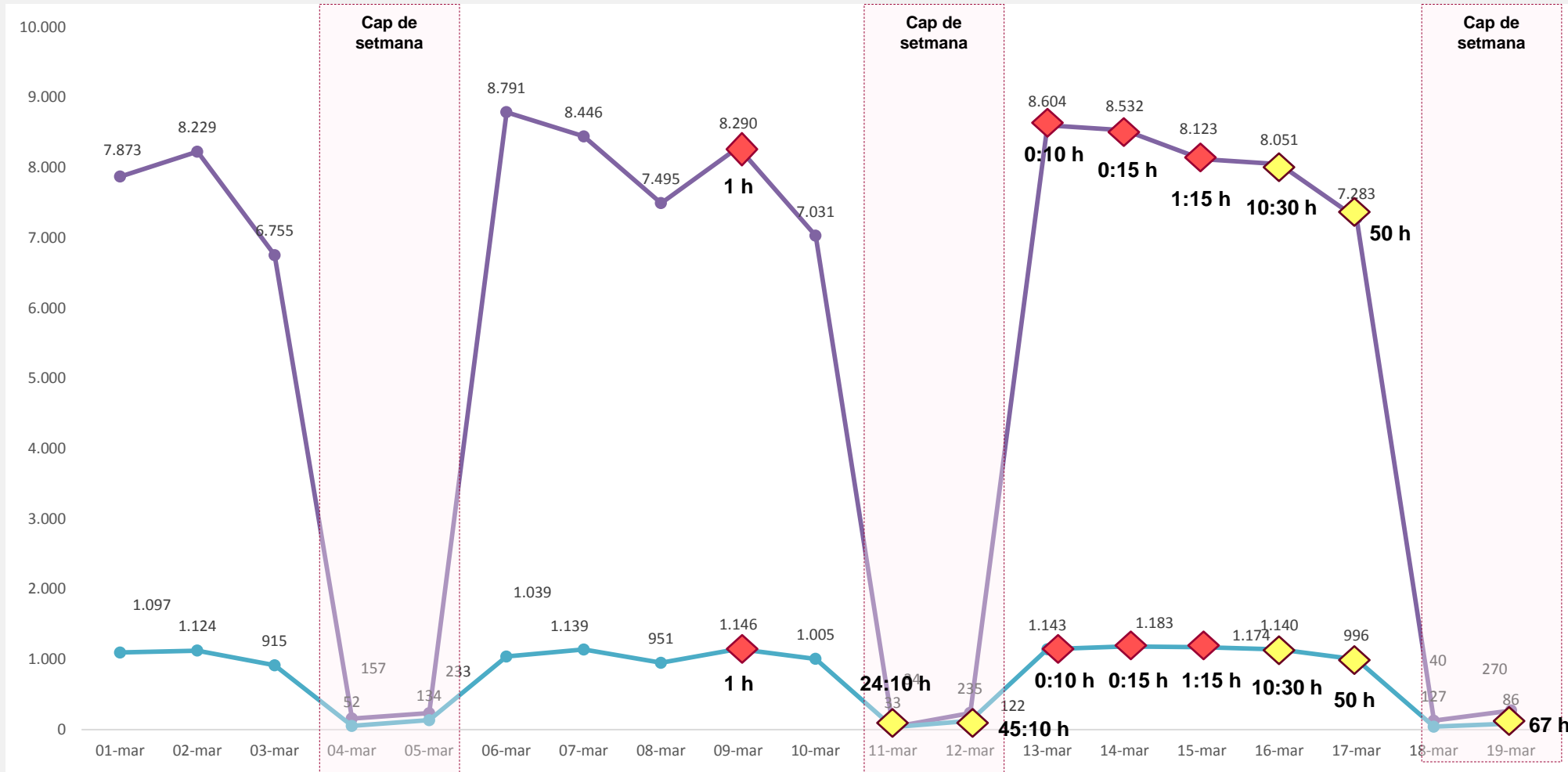
RED: 5.619

TTA: 832

**Març**

RED: 5.503

TTA: 764





**Generalitat  
de Catalunya**

[www.gencat.cat](http://www.gencat.cat)