

**ACORD DE COL·LABORACIÓ PER A LA
INTEGRACIÓ DE LA POLICIA LOCAL
DE TORRENT
EN EL SERVEI
"1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA"**

Índex:

1	Objecte	3
2	Acord de Col·laboració	3
1.-	Integració en "1·1·2 Comunitat Valenciana"	3
2.-	Aportacions de la Generalitat	3
3.-	Aportacions de la Policia Local de Torrent	3
4.-	Intercanvi d'Informació	3
5.-	Confidencialitat	3
6.-	Protecció de Dades de Caràcter Personal	3
7.-	Seguiment de l'Acord	3
9.-	Vigència de l'Acord	3
	ANNEX I.	3
I.1.	Descripció de components	3
I.2.	Inventari de components dels equips instal·lats	3
I.3.	Manteniment terminals d'atenció i gestió d'incidents	3
I.4.	Propietat 1·1·2 Comunitat Valenciana	3
I.5.	Limitacions	3
	ANNEX II.	3
II.1.	Protocols d'Anàlisi Operativa	3
II.2.	Telèfons d'accés a "1·1·2 Comunitat Valenciana"	3
II.3.	Càrrega i Manteniment de la Base de Dades	3
II.4.	Grup Tècnic de Treball	3
II.5.	Comunicació Pública	3
	ANNEX III	3
III.1.	Objecte	3
III.2.	Camp d'aplicació	3
III.3.	Referències	3
III.4.	Normativa	3
III.5.	Pràctiques acceptables.	3
III.6.	Pràctiques inacceptables	3
III.7.	Obligacions	3
III.8.	Notificació	3
	Incidències	3
	Riscos	3
	Reglamentació	3
III.9.	Incompliment	3

1 Objecte

Acord de Col·laboració entre la Conselleria de Governació i la Policia Local de Torrent, per a la integració i posterior relació amb el servei "1·1·2 Comunitat Valenciana".

st
R




ACORD DE COL·LABORACIÓ

2 Acord de Col·laboració

A Torrent, a 27 de febrer de l'any 2012

REUNITS

D'una part, l'honorable Sr. D. Serafín Castellano Gómez, conseller de Governació de la Generalitat, en nom i representació d'aquesta, i d'acord amb les atribucions que té conferides i autoritzat per a la celebració d'este conveni pel Consell en la sessió de data 5 de gener del 2012, tal com estableix l'article 17 f) de la Llei 5/1983, del Consell.

D'una altra part, l'I·l·ma. Sra. Amparo Folgado Tonda, alcaldessa, actuant en representació de l'I·l·m. Ajuntament de Torrent, facultada per a la firma del present conveni per acord adoptat en la Junta de Govern Local, del 21 de novembre del 2011.

EXPOSEN

1.- La Directiva 2002/22/CE del Parlament Europeu i del Consell de 7 de març del 2002 relativa al servei universal i els drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques (Directiva servei universal), estableix que el telèfon d'emergències 112 d'àmbit europeu es considera com un servei universal i estableix els requisits que han de complir els estats membre en la prestació del servei d'atenció al telèfon d'emergències.

2.- La Generalitat, va adoptar en la sessió del Consell del dia 5 de febrer de 1996, la decisió de dur a terme la prestació del servei i d'implantar una plataforma operativa i tecnològica, que donara suport a l'operació de "1·1·2 Comunitat Valenciana" en la totalitat del seu àmbit territorial.

3.- La Conselleria de Governació entén que la prestació òptima d'un servei d'estes característiques, només és possible mitjançant la cooperació entre totes les Administracions, i decideix proposar als diferents organismes i entitats implicades en la seguretat i l'emergència en la Comunitat Valenciana, la firma dels corresponents Acords de Col·laboració, a l'empara del que estableix el paràgraf segon de l'article 2 del Reial Decret 903/97, de 16 de juny, pel qual es regula l'accés, mitjançant xarxes de telecomunicacions, al servei d'atenció de telefonades d'urgència a través del número telefònic 112. Estos acords

permetran que els avisos i informacions d'incidents que reba "1·1·2 Comunitat Valenciana", siguin transmesos amb rapidesa, garantia i eficàcia als diferents serveis de seguretat i emergència que hi tinguen competència. Així mateix afavorirà la intervenció coordinada dels organismes de seguretat i emergències involucrats en la gestió d'incidents de caràcter multidisciplinari i emergències.

4.- La llei 9/2002, de 12 de desembre, de Protecció Civil i Gestió d'Emergències de la Generalitat estableix que els Centres de Coordinació d'Emergències de la Generalitat es conceben com els instruments de recepció i emissió d'informació i, en conseqüència, com a plataforma bàsica que permet activar els distints plans i situacions d'emergència i coordinar els distints serveis d'intervenció. Així mateix, la referida llei fa referència a la Gestió Integrada que es durà a terme a través del telèfon d'emergències "1·1·2 Comunitat Valenciana" que disposarà d'un sistema d'atenció i gestió d'incidents que integre els processos informàtics i de telecomunicacions, i permeta la interrelació i distribució d'informació entre els serveis d'intervenció amb l'objectiu de coordinar les seues actuacions i optimitzar l'atenció al ciutadà. Per a aconseguir este mandat la Generalitat impulsa i facilita la integració en el sistema d'atenció i gestió d'incidents comuna a tots els serveis d'intervenció, tant públics com privats, que operen en el camp de la seguretat i emergència.

5.- Per la seua banda, la Policia Local de Torrent entén que la integració en "1·1·2 Comunitat Valenciana" contribueix a una millora en matèria de seguretat i emergència dels ciutadans, tenint com a objectius:

1. Proporcionar una eficaç i satisfactòria atenció al ciutadà.
2. Assegurar i reforçar el seu benestar i seguretat.
3. Garantir la gestió coordinada de les emergències la gestió de la qual involucra diversos organismes.

En conseqüència,

ACORDEN

1.- Integració en "1·1·2 Comunitat Valenciana"

La integració i relació amb la Policia Local de Torrent, amb "1·1·2 Comunitat Valenciana". La dita incorporació es materialitza d'acord amb la corresponent Proposta Tècnica d'Integració, que s'adjunta com a annex I del present Acord i en forma part amb caràcter general.

2.- Aportacions de la Generalitat

La Conselleria de Governació, proporciona a la Policia Local de Torrent, un sistema integrat de gestió d'emergències i comunicacions, que comprén:

1. La cessió fent ús del suport tecnològic necessari per a la instal·lació d'un Centre Remot que enllaça a l'organisme amb el servei "1·1·2 Comunitat Valenciana", incloent: el/els terminals d'atenció i gestió d'incidents, la infraestructura de comunicacions, la instal·lació de circuits i equips, i el manteniment de maquinari i programari.
2. La formació inicial del personal de la Policia Local de Torrent, que opera els equips i sistemes instal·lats, així com la formació contínua del citat personal, i la capacitació d'aquell de nova incorporació.

3.- Aportacions de la Policia Local de Torrent

La Policia Local de Torrent disposa dels mitjans al seu abast per a dur a terme una integració efectiva i una adequada adaptació a les possibles variacions i millores del servei. En concret, i d'acord amb allò que s'ha especificat en la Proposta Tècnica d'Integració, es compromet, per la seua banda, a:

1. Facilitar els locals amb les dimensions adequades per a la instal·lació del terminal d'atenció i gestió d'incidents.
2. Fer bon ús del terminal o terminals instal·lats i de les línies de comunicacions, destinant-se únicament i exclusivament a la gestió dels incidents gestionats de manera coordinada amb "1·1·2 Comunitat Valenciana".
3. Custodiar el material instal·lat, garantint la seua conservació en les condicions en que va ser instal·lat per part de "1·1·2 Comunitat Valenciana". La reposició del material extraviat o deteriorat com a conseqüència d'un ús indegut, serà responsabilitat de la Policia Local de Torrent.
4. Que el personal destinat a l'atenció del terminal d'atenció i gestió d'incidents, reba la formació necessària per a poder manejar correctament el terminal, havent de ser apte en les qualificacions finals i/o globals dels instructors.
5. A facilitar l'actualització de la formació del personal citat anteriorment en conceptes de formació, bé siguen funcionalitats del sistema o altres de similars, així com facilitar la formació del personal que s'haja incorporat posteriorment a la integració.
6. A facilitar la formació del personal de nova incorporació, de manera que es garantisca l'atenció permanent del terminal d'atenció i gestió d'incidents per part de personal capacitat amb este fi.

7. Notificar amb immediatesa a "1·1·2 Comunitat Valenciana" les altes i baixes dels usuaris del sistema, garantint un correcte ús de les firmes dels usuaris.
8. Facilitar al personal tècnic de "1·1·2 Comunitat Valenciana" l'accés a les instal·lacions de la Policia Local de Torrent, els 365 dies de l'any en horari ininterromput, amb objecte realitzar el manteniment i actuacions necessàries per a garantir l'operativitat del terminal en les condicions exigides.

4.- Intercanvi d'Informació

La Conselleria de Governació de la Generalitat i la Policia Local de Torrent es comprometen de facilitar-se mútuament tota la informació necessària per a la posada en marxa del present Acord.

Així mateix, finalitzat el procés d'integració de l'organisme i ja amb el terminal operatiu i connectat a "1·1·2 Comunitat Valenciana", la Policia Local de Torrent es compromet a facilitar informació de naturalesa operativa i a col·laborar en l'Operativa d'Atenció i Gestió d'Incidents establida i que s'arreplega en l'annex II del present acord.

1. Incorporant al Sistema Integrat d'atenció i gestió de telefonades d'Emergències i Comunicacions, proporcionat per "1·1·2 Comunitat Valenciana" informació de tots aquells incidents, dels quals fóra alertat per un mitjà diferent de 1·1·2.
2. Atenent amb immediatesa els incidents transferits per "1·1·2 Comunitat Valenciana", aportant a través de l'escriptura en el terminal d'atenció i gestió d'incidents tota aquella informació de retorn que puga resultar d'interés per al seguiment i gestió coordinada de l'incident.
3. Incorporant a la informació de seguiment dels incidents la mobilització de recursos assignats al cas i estat d'aquests, a fi d'aportar a la resta d'organismes involucrats en la gestió de l'incident informació sobre la intervenció de l'organisme així com temps d'intervenció.

5.- Confidencialitat

Per la naturalesa de les dades es maneja per la plataforma tecnològica, ambdós parts es comprometen a utilitzar, de forma confidencial:

1. Les dades arreplegades per Sistema Integrat d'atenció i gestió d'incidents d'Emergències i Comunicacions, exclusivament per a la més efectiva prestació dels serveis d'emergències.
2. Les dades cedides per les companyies de telefonia en virtut de l'Ordre del 14 d'octubre de 1999, sobre les condicions de subministrament d'informació rellevant per a la prestació del servei d'atenció de telefonades d'urgència a través del número 112.

6.- Protecció de Dades de Caràcter Personal

Per la naturalesa de les dades manejades, s'estableix un compromís de tractament i custòdia correcta de les dades de caràcter personal per part de la Policia Local de Torrent, com a usuari del sistema integrat d'informació i comunicacions.

En concret, la Policia Local de Torrent es compromet a:

- Adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries, proporcionant els recursos necessaris per al compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal 15/1999 de 13 de desembre.
- A complir amb la "Normativa d'Ús dels Sistemes d'Informació en Agències" facilitada (vegeu annex III).
- A no utilitzar les dades demanades durant l'exercici de l'activitat per a finalitats incompatibles amb aquelles per a les quals les dades hagueren sigut arrellegades.
- A no comunicar, ni tan sols per a la seua conservació, les dades de caràcter personal tractades en virtut d'este acord, a cap tercer.

De la mateixa manera, la Conselleria de Governació es compromet a:

- Fer partícip a la Policia Local de Torrent dels sistemes de seguretat de la informació implementats en els sistemes facilitats,
- A proporcionar guies i normatives respecte a l'ús de la informació el contingut del qual siguen dades de caràcter personal.

7.- Seguiment de l'Acord

Per al seguiment i millora del present Acord es constitueix un "*Grup Tècnic de Treball*", que estarà compost per representants de la Policia Local de Torrent i de la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Emergències, la Identitat del qual queda establida en la Proposta Tècnica d'Integració.

8.- Règim Econòmic

L'aplicació i execució d'este Acord, incloent-hi a l'efecte tots els actes jurídics que pogueren dictar-se en el seu desplegament o execució, no podrà tindre cap incidència en la dotació de tots i cada un dels capítols de gastos assignada a la Conselleria competent per raó de la matèria, i en tot cas haurà de ser atesa amb els seus propis mitjans personals i materials.

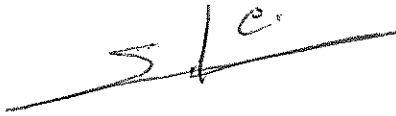
9.- Vigència de l'Acord

El present acord té una vigència anual renovable per períodes iguals de temps i per acord d'ambdós parts. No obstant això, l'acord podrà ser rescindit a petició de qualsevol de les parts; i per a això, haurà de ser denunciat almenys amb un mes d'antelació sobre la data de la seua finalització.

En cas de rescissió d'este Acord es procedirà a retirar l'equipament, cedit en ús, citat en el punt 2.1 "Aportacions de la Generalitat".

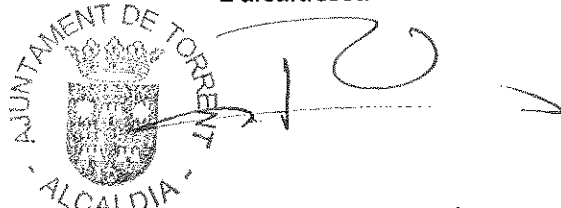
Com pa rova de conformitat, es redacta i firma el present document en triple versió, en la data indicada en l'encapçalament.

El conseller de Governació



D. Serafín Castellano Gómez

L'alcaldessa



Sra. Amparo Folgado Tonda

ANNEX I.

PROPOSTA TÈCNICA D'INTEGRACIÓ

sk
R21

I.1. Descripció de components

L'equip bàsic que el Servei "1·1·2 Comunitat Valenciana" instal·la en les dependències de la Policia Local de Torrent consta d'un terminal d'atenció i gestió d'incidents, amb capacitat d'exercir funcions de Comandament i Control. La dita gestió d'incidents estarà suportada per un Sistema d'Informació Geogràfica integrat amb l'aplicació de gestió.

La Generalitat proporcionarà la infraestructura de comunicacions necessària per a garantir la connectivitat i l'intercanvi de dades entre el terminal d'atenció i gestió d'incidents ubicat en la seu de la Policia Local de Torrent i la Sala d'Atenció de Telefonades del Servei "1·1·2 Comunitat Valenciana".

La informació dels incidents del servei "1·1·2 Comunitat Valenciana" i en la gestió de la qual haja participat la Policia Local de Torrent, així com les dades estadístiques de les telefonades i incidents gestionats, podran consultar-se a través del Sistema d'informació Corporativa que 1·1·2 posa a disposició de les agències integrades en el sistema.

I.2. Inventari de components dels equips instal·lats

Node	5902
Marca	EquinSA
Model	Bastidor Tipus I
Típus (I / II)	I

Interlíniees gestionables	----- --
Marca	Amazing PDU. Intelligent Power Distribution Unit
Model	AmzH-1623F/SO-08 F1
Interlínia gestionable 1	2462
S/n	AS47090600164
IP	172.28.222.38
Interlínia gestionable 2	2463
S/n	AS47090600165
IP	172.28.222.39

SAI	2444
S/n	3020914000113
Marca	Aiptek International
Model	Power Walker VFI 3000R-04044
IP	172.28.222.40

Switch	772
---------------	-----

S/n	FOC1348V0CY
Marca	Cisco Catalyst
Model	WS-C2960-8TC-L
IP1	172.28.222.36

Connector Àudio I	
Monitors	--
Marca	Hewlett Packard
Model	HP L1951G
Grandària	19"
Monitor 1	775
S/n	CNK948072W
Monitor 2	780
S/n	CNK948072Q
Monitor 3	781
S/n	CNK948072L

PC	789
S/n	CZC9507SM2
Marca	HP Workstation
Model	XW 4600
Capacitat HDD	160 GB
IP1	172.28.222.43
Ram	2GB
Nom PC	Valop260
S.O.	Microsoft Windows
Versió S.O.	Win XP
Processador	Intel core 2 Duo. E8300 2.83 6M

Teclat	783
S/n	BATJFOERZYBTHR
Marca	Hewlett Packard
Model	SK 2885

Rollermouse	787
S/n	52253688
Marca	ROLLER RATOLÍ PRO
Model	RM-PRO-BLK

Altaveus	784
Marca	LOGITECH
Model	LS11

Suport	
Model	Edbak

La direcció de "1·1·2 Comunitat Valenciana" podrà proposar a la Policia Local de Torrent la variació del nombre de llocs reflectits en esta proposta, així com les característiques del terminal instal·lat, si considera que el dimensionament i les condicions de l'organisme així ho fan necessari. En cas de variació del nombre de terminals es procedirà a l'actualització del present annex de l'Acord de Col·laboració.

L'inventari de components instal·lats en la Policia Local de Torrent, es mantindrà actualitzat per part del Servei "1·1·2 Comunitat Valenciana", no sent necessària l'actualització del present acord o el seu annex, amb motiu de la variació de qualsevol dels seus components.

I.3. Manteniment terminals d'atenció i gestió d'incidents

El manteniment de la terminal i resta de suports tecnològics correrà per compte de "1·1·2 Comunitat Valenciana", excepte les avaries causades per mala utilització d'aquests o per un ús diferent del propi del funcionament de "1·1·2 Comunitat Valenciana".

El manteniment oferit per "1·1·2 Comunitat Valenciana" no inclou la reposició de material fungible derivat de l'ús diari, quedant a càrrec de la Policia Local de Torrent.

La manipulació o modificació del maquinari o programari de l'equip suposarà la pèrdua de garanties sobre aquest i cancel·lació del compromís de manteniment.

I.4. Propietat 1·1·2 Comunitat Valenciana

Els equips i la resta de suports tecnològics que s'instal·len, seran propietat de la Generalitat.

I.5. Limitacions

No es permetrà l'accés ni la manipulació dels elements de la xarxa, per part de personal aliè al Servei "1·1·2 Comunitat Valenciana", així com la instal·lació de programari addicional a l'estrictament imprescindible per a l'aplicació de gestió del telèfon únic d'emergències 1·1·2.

ANNEX II.

**OPERATIVA D'ATENCIÓ I GESTIÓ
D'INCIDENTS**

IR →

II.1. Protocols d'Anàlisi Operativa

Periòdicament es mantindran reunions de caràcter operatiu, a fi de revisar els protocols d'avís dels incidents gestionats per "1·1·2 Comunitat Valenciana" i la gestió dels quals puga estar relacionada amb la demarcació i competències assignades a la Policia Local de Torrent.

Les dites reunions podran sol·licitar-se per qualsevol de les parts firmants del present acord.

Es disposarà d'un Protocol d'Actuació en què s'establirà l'operativa de "1·1·2 Comunitat Valenciana" i la Policia Local de Torrent quant a la transmissió d'informació sobre incidents des de la Sala d'Atenció de Telefonades a les corresponents Agències, així com les normes per a la correcta gestió del succés per part d'estos a través dels terminals d'atenció i gestió d'incidents.

II.2. Telèfons d'accés a "1·1·2 Comunitat Valenciana"

Els números de telèfon per a poder contactar amb el servei "1·1·2 Comunitat Valenciana", depenent del tipus de necessitat, seran els següents:

- **96 275 91 04** *Departament de Difusió i Relació amb Usuaris*: Per a dubtes i qüestions sobre la integració de l'organisme, procediments, protocols i funcionament general de "1·1·2 Comunitat Valenciana".
- **96 275 90 14** *Supervisió*: Per a qüestions referides al treball diari en la Plataforma "1·1·2 Comunitat Valenciana", no s'utilitzarà per a la transmissió d'informació sobre incidents, açò sempre ha de realitzar-se a través dels terminals d'atenció i gestió d'incidents.
- **96 275 90 17** *Tècnics de Sistemes i Comunicacions*: Per a qüestions referides a problemes tècnics (servei 24 hores, els 365 dies de l'any).
- **96 275 90 34** Tècnics de Formació
- **A través del terminal**: En cas d'intercanvi d'informació sobre emergències i incidents.

Els dits números de telèfon s'utilitzaran per a l'intercanvi d'informació amb el servei "1·1·2 Comunitat Valenciana".

II.3. Càrrega i Manteniment de la Base de Dades

La càrrega de bases de dades inicials, així com el seu manteniment, aniran a càrrec del Servei "1·1·2 Comunitat Valenciana". Després de la fase de càrrega inicial d'informació podran valorar-se altres procediments d'actualització de dades amb participació activa de la Policia Local de Torrent.

Així mateix per part de la Policia Local de Torrent, podrà aportar-se informació relativa a capes cartogràfiques, punts d'interés i altres dades d'interés comú, que quedaran incorporats al sistema integrat d'informació i comunicacions d'emergències proporcionat per "1·1·2 Comunitat Valenciana".

II.4. Grup Tècnic de Treball

Per al seguiment i millora del present Acord es constitueix un "Grup Tècnic de Treball", que estarà compost per:

En representació de la Policia Local de Torrent:

-Miguel Valero Sanz, agent policia local

En representació de la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Emergències:

- Miguel Mollà Ramos, cap de Secció de Comunicacions

II.5. Comunicació Pública

La comunicació pública del nombre d'urgències i emergències "1·1·2 Comunitat Valenciana" té com a objecte difondre este servei entre les Agències i Ciutadans, i ressaltar els avantatges de comptar amb un únic número de telèfon que atén totes les peticions d'assistència dels ciutadans i residents en la Comunitat Valenciana, i que engloba a tots els operatius d'emergència.

Els responsables de la Policia Local de Torrent, es comprometen a identificar el telèfon "1·1·2 Comunitat Valenciana" com a canal d'entrada que permet als Ciutadans accedir a tots els serveis d'emergència.

Així, doncs, incorporaran este missatge en totes les publicacions, fullets, espais informatius o de divulgació, que es realitzen en mitjans propis (Butlletins d'Informació Municipal, televisions locals, jornades, congressos locals, etc...) o aliens, en el marc del Pla de Comunicació de "1·1·2 Comunitat Valenciana".

ANNEX III
NORMATIVA D'ÚS DE SISTEMES
D'INFORMACIÓ EN AGÈNCIES

Handwritten marks: a vertical line with a checkmark-like symbol and a large stylized signature or mark.

III.1. Objecte

L'objecte de la present normativa és:

- Establir unes pautes bàsiques i generals per a l'ús responsable dels sistemes d'informació, terminals d'atenció i gestió de crida i comunicacions que "1·1·2 Comunitat Valenciana" posa a disposició de l'agència.
- Complir amb la legislació vigent en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- Garantir la confidencialitat de tota informació sensible aliena que se'ns confie durant la gestió d'una emergència.
- Garantir la seguretat, disponibilitat, fiabilitat i privacitat dels sistemes d'informació de "1·1·2 Comunitat Valenciana", en la qual cosa depèn de les actuacions individuals.
- Evitar incidents que, voluntàriament o involuntàriament, puguen representar riscos i/o amenaces per al "1·1·2 Comunitat Valenciana" o lesió de drets i/o perjudis a qualsevol col·lectiu o individu vinculat a aquest.
- Preservar el bon nom i prestigi del "1·1·2 Comunitat Valenciana", així com de tots els col·lectius, personal i col·laboradors implicats.

III.2. Camp d'aplicació

El conjunt de tots els **sistemes d'informació i comunicacions vinculats contractualment (mitjançant un acord de col·laboració) a "1·1·2 Comunitat Valenciana"**:

- Terminals d'atenció i gestió d'incidents,
- Documents manuals i electrònics,
- Telefonía fixa i cel·lular, FAX,
- Internet, Correu electrònic, Missatgeria instantània,
- Directoris d'Informació i Bases de Dades,
- ...i qualsevol altre mitjà que l'organització pose a disposició de l'agència.

III.3. Referències

- UNE-ISO/IEC 27001: Tecnologia de la informació. Sistemes d'atenció i gestió de telefonades de la Seguretat de la Informació (SGSI).
- UNE-ISO/IEC 20000: Tecnologia de la informació. Gestió del Servei.
- Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre "Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal" (LOPD).
- Reial Decret 1.270/2007 de 21 de desembre pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la LOPD.

III.4. Normativa

Esta normativa s'elabora amb l'objectiu de generar pautes clares i ben definides per a la utilització correcta dels sistemes d'informació propietat de "1·1·2 Comunitat Valenciana", els terminals d'atenció i gestió d'incidents i els dispositius de xarxa cedits a les agència.

També s'assumeix que tot el personal comprén que la utilització dels sistemes d'informació genera grans responsabilitats tant internes com externes.

En la reglamentació de l'ús dels sistemes d'informació s'estableixen:

- Pràctiques Acceptables:
Són practiques coherents amb la missió del "1·1·2 Comunitat Valenciana" i que, degudament controlades, són les desitjables per al bon funcionament i millora dels serveis.
- Pràctiques Inacceptables:
Són pràctiques que NO són acceptades NI permeses pel "1·1·2 Comunitat Valenciana" pels riscos en què es pot incórrer o els danys i perjuís interns o externs que es poden ocasionar.
- Obligacions:
Són pràctiques permanents que han d'estar presents en tota activitat individual o col·lectiva, sempre de compliment obligatori.

Qualsevol actuació respecte al bon ús i seguretat dels sistemes d'informació que no estiguera prevista en esta normativa i poguera generar dubtes sobre la posada en marxa d'aquesta, haurà de comunicar-se al "1·1·2 Comunitat Valenciana" per a l'anàlisi i reglamentació d'aquesta.

L'incompliment de qualsevol disposició prevista en la present normativa comportarà l'aplicació de les mesures exposades en l'últim apartat d'este document.

III.5. Pràctiques acceptables.

- Ús de la informació, i els sistemes que la suporten, per a la finalitat i objectius establits pel "1·1·2 Comunitat Valenciana".
- Compartir la informació relacionada entre àrees funcionals de manera controlada.
- Comunicació i intercanvi d'informació controlada amb altres agències que compartiquen o estiguen implicades en la finalitat i objectius del "1·1·2 Comunitat Valenciana".

III.6. Pràctiques inacceptables

Permisos

- No utilitzar adequadament els permisos d'accés als terminals d'atenció i gestió d'incidents i/o compartir/difondre'ls.
- Qualsevol mecanisme per a obtindre permisos d'accés a recursos no autoritzats.

Comunicació

- Qualsevol utilització de llenguatge obscé, agressiu, ofensiu i/o discriminatori durant l'atenció la gestió d'una emergència.

Identitat

- Suplantació d'identitat o perfil d'usuari assignat.
- Falsejament de la personalitat, identitat o perfil d'usuari assignat.

Sistemes

- Instal·lació de programes i/o aplicacions no autoritzades específicament, incloent programari gratuït.
- Qualsevol actuació que pugua suposar un risc per als terminals d'atenció i gestió d'incidents a causa de pràctiques no recomanades/autoritzades (virus, aplicacions de control remot, P2P,...)
- Qualsevol actuació que ocasione una minva del rendiment o detracció de recursos en els sistemes d'informació del "1·1·2 Comunitat Valenciana" o en els propis terminals d'atenció i gestió d'incidents a causa de pràctiques no recomanades/autoritzades.
- Qualsevol tipus actuació que ocasione danys als recursos o interrompa serveis en els sistemes d'informació.
- La connexió de dispositius externs no autoritzats als terminals d'atenció i gestió d'incidents.

Informació

- Qualsevol eliminació, copiat, modificació d'informació no previstes en les activitats pròpies de la gestió de l'emergència i/o no autoritzades.
- Qualsevol falsificació dades pertanyents a la gestió de l'emergència.

- Venda i/o cessió no autoritzada de dades, registres o informació del servei, de les bases de dades operatives del servei, dels arxius físics o en qualsevol forma que esta informació es brinde.
- Utilitzar els terminals d'atenció i gestió d'incidents per a l'enviament d'informació confidencial sense les mesures de seguretat pertinents.

Usos

Utilitzar els terminals d'atenció i gestió de crida amb propòsits aliens als de la pròpia activitat

Protecció de Dades de Caràcter Personal

- Utilitzar les dades de caràcter personal per a usos diferents dels previstos en la gestió de l'emergència.
- Comunicar o cedir dades de caràcter personal a tercers.
- L'eliminació, copiat, modificació o falsificació d'arxius o dades de caràcter personal.

III.7. Obligacions

Generals

- Observar les mesures tècniques i organitzatives disposades per "1·1·2 Comunitat Valenciana" per a la protecció de la informació i els sistemes que la suporten.
- Mantindre la confidencialitat de la informació sensible que s'utilitze en el transcurs de l'activitat o a la qual s'accedisca accidentalment.

Protecció de Dades de Caràcter Personal

- Mantindre el deure de secret sobre les dades de caràcter personal accedits durant la gestió de l'emergència.
- Mantindre la veracitat i fidelitat de les dades de caràcter personal custodiats en l'àmbit de l'activitat de l'agència.
- Informar el "1·1·2 Comunitat Valenciana" de qualsevol incidència que poguera tindre alguna repercussió sobre el correcte ús i custòdia de les dades de caràcter personal.
- No generar còpies ni generar suports no controlats al marge dels previstos per a l'activitat d'atenció i gestió d'incidents de l'emergència.
- Protegir les dades de caràcter personal en el seu ús/ emmagatzemament/ arxiu/ destrucció.

III.8. Notificació

Es comunicarà amb el Departament de Qualitat i Seguretat del "1·1·2 Comunitat Valenciana" en els supòsits següents:

Incidències

Observació o coneixement de qualsevol incidència relativa a la present normativa i les implicacions d'aquesta.

Riscos

Observació o coneixement de qualsevol risc percebut relatiu als sistemes d'informació.

Reglamentació

Qualsevol actuació respecte al bon ús i seguretat dels sistemes d'informació que no estiguera prevista en esta normativa i poguera generar dubtes sobre la posada en marxa d'aquesta, haurà de comunicar-se per a l'anàlisi i reglamentació d'aquesta.

III.9. Incompliment

Davant l'incompliment de qualsevol aspecte d'esta normativa s'activaran els processos d'inspecció i investigació necessaris per a determinar els riscos incorreguts, perjudis ocasionats i les responsabilitats derivades.

En funció del resultat de tals processos:

- S'aplicaran mesures en funció dels riscos i danys incorreguts en els sistemes d'informació afectats.

Tot açò sense detriment de les responsabilitats legals, i sancions derivades, que pogueren produir-se col·lectivament o individualment del fet en si.