

## 1.- Objeto de la Normativa

El objeto de la presente normativa, es la regulación de la "atención personalizada, mediante el portal Web Municipal "www.alcalaarca.com ", servicio que permite a los ciudadanos de Alcalá de Guadaíra, así como a las personas jurídicas o entes sin personalidad jurídica, la utilización de procedimientos informáticos como medio de comunicación para:

- Relacionarse con el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra por medios electrónicos de conformidad con los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa con la finalidad de garantizar sus derechos y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.
- El acceso y uso de información personal de que dispone el Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra sobre, las personas físicas y / o jurídicas que formalicen los trámites que a continuación se detallan, para el acceso a sus datos personales.
- Realizar operaciones y / o trámites administrativos y, aquellos que progresivamente en Ayuntamiento vaya incorporando a este servicio mediante la utilización de un código de usuario.

## 2.- Seguridad

El acceso a este servicio está limitado por el Ayuntamiento con un código de usuario y por una clave de acceso que, se facilitará al ciudadano / empresa para que puedan acceder a las operaciones que se ofrezcan y estén disponibles.

El código de usuario y la clave de acceso se facilitarán con carácter estrictamente personal y de acuerdo con las instrucciones de uso del servicio.

Por razones de seguridad, ambas partes acuerdan que sea el Ayuntamiento quien establezca la secuencia de los datos identificativos necesarios para el acceso.

El Ayuntamiento podrá facilitar, si lo estima adecuado, programas y dispositivos necesarios para el funcionamiento y la seguridad del servicio.

El ciudadano y el Ayuntamiento, acuerdan equiparar el código de usuario y la clave de acceso, con la firma del ciudadano titular.

El ciudadano se compromete a no facilitar el código de usuario, la clave de acceso y la firma autorizada, a personas que no tengan un poder específico; en caso de incumplimiento de este compromiso, el ciudadano asumirá las posibles responsabilidades derivadas de sus actuaciones.

El Ayuntamiento se reserva la potestad de no ejecutar aquellas órdenes que susciten dudas razonables sobre la identidad de las personas que las emitan y de ejercitar las acciones legales a que en derecho hubiera lugar por las conductas que el mismo considere improcedentes.

## 3.- Conexión.

Podrán acceder a la operativa de este servicio, todos los ciudadanos y ciudadanas de este Ayuntamiento, así como en su caso las personas jurídicas que reúnan los siguientes requisitos:

- Sean mayores de edad (en personas físicas)
- Dispongan de plena capacidad jurídica de obrar.
- Hayan firmado la presente normativa de utilización del servicio, por sí mismos o a través de su representante o apoderado debidamente autorizado a estos efectos, con lo cual obtendrá el código de usuario y la clave de acceso.
- El ciudadano de este Ayuntamiento o que tenga operaciones de tramitación con este Ayuntamiento, así como apoderados o representantes, para que accedan a través de estos servicios a la información y procedimientos que se ofrecen, en los cuales podrán operar, siempre y cuando éstos operadores o representantes se encuentren especificados expresamente en la cláusula que el afectado se incluye en esta normativa.
- Las ordenes transmitidas por lo citado anteriormente, podrán ser efectivas a partir del momento en que hayan sido recibidas por el Ayuntamiento, quien queda autorizado, pero no obligado, a aceptar las órdenes recibidas mediante este servicio; las órdenes recibidas serán irrevocables una vez cumplimentadas por este Ayuntamiento.
- Correrán a cargo del solicitante los elementos necesarios para hacer posible la comunicación con el Ayuntamiento y, también el coste que comporte el mantenimiento y la utilización de esta comunicación.

#### **4.- Ampliaciones del servicio**

El servicio podrá incorporar progresivamente nuevas prestaciones que, amplíen la operativa entre el contribuyente y el Ayuntamiento.

#### **5.- Obligaciones**

El ciudadano aceptará la utilización del servicio en las condiciones y según la normativa establecida por este Ayuntamiento en concreto en todo lo referente a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, comprometiéndose ambos a cumplir y respetar las normas sobre comunicaciones que el Ayuntamiento se compromete a comunicar al ciudadano.

Tanto el ciudadano como el Ayuntamiento aceptan que, el intercambio de información y órdenes a través de este servicio tiene la misma validez que la entrega de impresos y documentos firmados de propia mano y que, en caso de discrepancia entre los datos y extractos indicados en papel, prevalezca la información impresa en papel.

### **El Ayuntamiento se compromete a:**

- Mantener en secreto el código de usuario y / o la clave de acceso facilitada al ciudadano.
- Comprobar el código de usuario y la clave de acceso cuando reciba las órdenes de operar del ciudadano.
- El Ayuntamiento no se responsabilizará de las omisiones, errores, pérdidas de información, vulneración de la confidencialidad y / o acceso indebido a la información o a los datos personales causados por problemas técnicos de la comunicación, no imputable al Ayuntamiento o, debidos a deficiencias o fallos de seguridad en las redes de comunicaciones no controladas por él; y en general, los originados por causas de fuerza mayor o por el uso indebido de la clave de acceso por terceros no autorizados.

## El ciudadano se compromete a:

- Mantener en secreto el código del usuario y la clave de acceso.
- Acreditar los datos que le sean solicitados para la utilización del servicio y, confirmar, incluso por escrito, las órdenes transmitidas cuando lo requiera el Ayuntamiento por medidas de protección, en defensa de la confidencialidad y de la seguridad del sistema, o por imperativo legal.
- Informar inmediatamente al Ayuntamiento en casos de pérdida, sustracción, uso o conocimiento indebido por parte de terceros, del código y / o de la clave.
- Comunicar al Ayuntamiento, a través de cualquier medio ajustado a derecho, la modificación de los datos del medio técnico utilizado para la recepción de información, o de las características de las informaciones que afectan al ciudadano.
- Comunicar al Ayuntamiento cualquier circunstancia que pueda afectar al buen funcionamiento del servicio.
- Mantener y utilizar correctamente los programas y dispositivos que le hayan sido entregados, en su caso, que no podrán ser objeto de ninguna forma de copia ni alteración o manipulación y que deberá devolver al Ayuntamiento al finalizar el presente acuerdo de utilización de este servicio.
- Responder de los daños y perjuicios que pueda ocasionar el mal uso de su conexión.
- Responder personalmente, o a través de sus apoderados o representantes, si es el caso, de daños y perjuicios que haya podido ocasionar por incumplimiento de las obligaciones antes detalladas.

### 6.- Duración /rescisión.

La duración de este acuerdo es por tiempo indefinido, siempre y cuando el usuario lo considere así, el Ayuntamiento se reserva la potestad de rescindir el este acuerdo o de rehacer un nuevo cuando, el usuario no cumpla las cláusulas que en él se especifican.

El incumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los trámites administrativos conllevará necesariamente y de forma automática la rescisión del contrato sin necesidad de comunicación previa al usuario.

Tanto el ciudadano como el Ayuntamiento podrán rescindir el acuerdo, por mutuo entendimiento o de manera unilateral por cualquiera de las dos partes, mediante comunicación escrita.

Todas las operaciones ordenadas con anterioridad a la rescisión, tendrán valor legal y vigencia hasta la total finalización de los trámites de éstas.

El Ayuntamiento podrá interrumpir la prestación del servicio temporal o definitivamente, en caso de producirse modificaciones relevantes en la situación de los ciudadanos o titulares del servicio, o si observa incumplimiento de las normas de uso del mismo.

El Ayuntamiento se reserva el derecho de modificar las condiciones del servicio, el periodo, y los procedimientos técnicos de identificación y validación de los datos transmitidos, de acuerdo con sus necesidades.

La no aceptación de estas modificaciones por parte de los titulares del servicio supondrá la rescisión anticipada del servicio objeto de la presente normativa.

### 7.- Domicilio para las comunicaciones

Los titulares del servicio indicarán como domicilio para los requerimientos, notificaciones, etc., el domicilio que figura en esta normativa y, cualquier modificación al respecto deberá ser comunicada al Ayuntamiento de forma fehaciente.

### 8.- Sometimiento a arbitraje

Las partes se someten a todo lo acordado en esta normativa de uso del servicio "Alcalá on line", y acuerdan que cualquier discrepancia o controversia que se suscite en relación ésta, o esté relacionada con ella de forma directa o indirecta, será sometida por las partes contratantes a la decisión del tribunal arbitral competente en esta jurisdicción.

De la misma forma, las partes hacen constar expresamente su compromiso de cumplir el laudo arbitral que se dicte, y en su defecto, el de los tribunales de la provincia en su propio fuero.

En prueba de conformidad y con la promesa de cumplirlo bien y fielmente, ambas partes firman el presente documento por duplicado y a un solo efecto.

<b>El Ayuntamiento,</b>	<b>El ciudadano,</b>	
Firma y Sello	Nombre:	
	Teléfono :	
	Mail:	
	Identificador:	<b>Firma solicitante</b>
	Pin asignado :	