



4.0

Gestió de Sistemes Informàtics

ÀMBIT
D'ADMINISTRACIÓ
GENERAL

MEMÒRIA 2020

AJUNTAMENT DE
PALAFRUGELL

Índex

1. Inventari d'equipaments

2. Telefonia fixa i mòbil

3. Projectes

4. Projectes de futur

1. Inventari d'equipaments

El parc actual de dispositius d'ús personal és de 601 unitats repartides de la següent manera:

Tipus	Quantitat
PC sobretaula	232
Portàtils	128
Thin Clients	75
Tauletes	19
Telèfons intel·ligents	84
Telèfons de veu	63
Total	601

La xarxa de l'Ajuntament disposa actualment de 10 servidors físics i 48 servidors i ordinadors virtuals.

L'Ajuntament disposa de 178 impressores.

2. Telefonia fixa i mòbil

En telefonia es disposa de 220 extensions de la centraleta de l'ajuntament, 147 línies mòbils i 84 terminals amb connexió de dades i 63 terminals de veu.

3. Projectes

Carpeta ciutadana

La Carpeta Ciutadana, com a eina per apropar l'Administració a la ciutadania continua augmentant els serveis que pot oferir. Al llarg del 2020 hem hagut de refer el mòdul de validacions per adaptar-ho als canvis fets per l'AOC. Es poden consultar els apartats següents:

- **Identitat digital:** Mitjançant el sistema *Valid* de l'AOC qualsevol ciutadà es pot identificar digitalment, ja sigui mitjançant certificat digital o bé altres formes d'identificació digital.
- **Dades de contacte:** Els ciutadans poden consultar les dades de contacte que l'Ajuntament té d'ells.
- **Padró municipal:** Els ciutadans poden consultar les seves dades del padró així com obtenir al moment un volant de residència.
- **Registre d'entrada:** Els ciutadans poden consultar les capçaleres dels registres d'entrada efectuats des de l'any 2011 per titular i representant.
- **Expedients:** els ciutadans poden consultar les capçaleres amb les dades bàsiques dels expedients que l'Ajuntament ha creat on ells figuren com a persona interessada des de l'any 2016.
- **Rebut.** Es poden consultar les dades dels rebuts emesos per titular.
- **Unitats fiscals.** Es poden consultar les dades de les unitats fiscals de les que la persona identificada és titular.

Adaptació Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

Hem continuat treballant amb l'empresa Tarinas Viladrich Advocats l'assessorament en el procediment d'adaptació de la infraestructura i els serveis prestats per l'Ajuntament a l'Esquema Nacional de Seguretat. El procés consisteix en la realització d'una anàlisi de riscos i posteriorment la presentació de tota una serie de mesures destinades a millorar la seguretat dels processos.

Migració de servidor Jboss a WildFly

Hem continuat treballant amb els dos servidors en paral·lel i el problema dels accents en els noms de les carpetes ha de ser solucionat per Aytos. En el moment de la redacció d'aquestes memòries, març de 2021, el servidor Jboss està parat.

Avaluació de treball amb Microsoft Teams.

Hem creat un equip de treball transversal amb personal de diferents àrees per avaluar la idoneïtat de treballar al núvol amb eines de Microsoft com a Teams i OneDrive.

Portabilitat de les línies de telefonia mòbil.

Durant l'any 2020 el consorci LOCALRET va convocar i adjudicar un *Contracte de serveis de Telecomunicacions per als ajuntaments, consells comarcals i altres ens adherits al procés de contractació agregada de la demarcació de Girona* en dos lots que van ser adjudicats a: Movistar el lot 1 de telefonia fixa i a Orange el lot 2 de telefonia mòbil. Com que nosaltres ja teníem tota la telefonia fixa amb Movistar el canvi va suposar una millora important de la facturació sense haver de fer cap canvi administratiu. Per contra l'adjudicació del lot 2 de telefonia mòbil a Orange si que ha suposat un canvi administratiu important en haver de migrar totes les 147 línies de mòbil de Movistar a Orange. Aquesta migració encara no està acabada i la previsió és que totes les línies passin a Orange a finals del mes d'abril de 2021.

Sistema de ticketing per les incidències d'informàtica.

Continuem treballant amb SpiceWorks com a programari de seguiment de les incidències informàtiques.

Aquest és el resum d'incidències per categories entrades l'any 2020.

Categoria	Num. Tickets
Firmadoc	1232
Programari	590
Tao	459
Ofimàtica	377
Comptabilitat	277
Email	242
Maquinari	230
Xarxa	218
Usuari	204
Impressora	196
Tel-Fixa i ADSL	118
Manteniment Servidors	111
Unspecified	106

	105
Material	83
Padró	78
Telefonia Mòbil	71
Programació	54
Gestió Àrea	53
Gestió i servidors web	45
Rendes	40
Recuperar dades	29
VoIP	29
GPA	22
Oracle	16
Castilla Epsilon	5
	4990

El total d'incidències tractades és de 4.990. L'any 2019 van ser 5.706 cosa que mostra una disminució del 12,55% respecte a l'any 2019.

Telefonia IP amb SoftPhones.

Hem començat a testear la possibilitat de substituir els telèfons IP fixos per SoftPhones instal·lar als portàtils amb connexió directa a la centraleta IP de l'Ajuntament. Els SoftPhones provats són: Zoiper, LinPhone, MicroSip i Jitsi. Hem considerat que Jitsi és el que millor rendiment ens dona i és l'escollit per fer la prova pilot de teletreball. Amb aquesta configuració l'extensió telefònica està lligada al portàtil on està instal·lada i el treballador pot disposar d'una extensió de la centraleta de l'Ajuntament allà on estigui i tingui una connexió a internet.

Nous programes i funcionalitats

Al llarg del 2020 s'han afegit els següents programes i funcionalitats:

- Desenvolupament de sistema per la tramitació web d'ajuts al comerç.
- Sistema de videoconferències per totes les àrees amb ZOOM.
- Nova Carpeta Ciutadana amb consulta per: Dades de contacte, Padró, Capçaleres Registre d'entrada (principal i representant), Capçaleres Expedients, Rebuts i Unitats Fiscals.
- Programari de consultes a l'arxiu Pandora: Migració a servidors interns i millores tècniques.
- Connexió a la xarxa de l'Ajuntament amb fibra pròpia de les dependències d'Habitatge i Mobilitat.
- Instal·lació webservices de Nucli i Gestió Tributària de T-Systems.
- Per donar millor servei als usuaris hem incrementat de 3 a 4 el número de servidors d'escriptori remot cosa que redueix el número de sessions de cada servidor i millora el temps de resposta.
- Proves d'aplicacions ofimàtiques al núvol, Microsoft Teams i Onedrive.
- Posada en funcionament en fase de test d'un servidor d'aplicacions Acrobat DC sobre windows 2016 server.
- Primeres proves de còpies de seguretat al núvol amb Amazon AWS Glacier.

4 Projectes de futur

- Augment de les funcionalitats i seguretat de les consultes dels expedients electrònics per part de la ciutadania mitjançant la Carpeta Ciutadana.
- Prova pilot de teletreball amb 20 usuaris per avaluar la resposta dels treballadors a la utilització d'equipament proporcionat per l'Ajuntament i l'adequació de l'espai de treball de cada domicili.
- Migració dels servidors d'escriptori remot del windows server 2008 actual a windows server 2012 o windows server 2016 en funció de les certificacions de software de cada proveïdor.
- Actualització del programari de gestió del Padró d'Habitants a la versió 2.0 de la empresa T-Systems. Va quedar pendent del 2020.
- Planificació de la migració del programari de gestió de rendes i recaptació de la empresa T-Systems a la versió 2.0 a dos o tres anys vista.
- Adaptació de les estructures informàtiques i dels sistemes de treball per adaptar-se al «núvol» a la propera migració de la infraestructura informàtica a quatre o cinc anys vista.