



4.0

Gestió de Sistemes Informàtics

ÀMBIT
D'ADMINISTRACIÓ
GENERAL

MEMÒRIA 2021

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 està repartit de la següent manera:

Tipus	Quantitat
PC sobretaula	238
Portàtils	143
Thin Clients	74
Tauletes	23
Telèfons intel·ligents	189
Total	667

La xarxa de l'Ajuntament disposa actualment de 10 servidors físics i 50 servidors i ordinadors virtuals.

L'Ajuntament disposa de 185 impressores.

2. Telefonía fixa i mòbil

En telefonía es disposa de 220 extensions de la centraleta de l'ajuntament, 189 línies mòbils amb connexió de dades.

Hem incorporat noves funcionalitats referents a la telefonía fixa:

- Remodelació del portal intern d'extensions telefòniques <https://extensions.palafrugell.cat/>. Ens permet localitzar una extensió telefònica per nom, àrea, departament, número d'extensió i correu electrònic del treballador.
- Portal nou de desviaments d'extensions fixes <http://asterisk.ajpf.local/desv/index.php>. Permet a cada treballador desviar la seva extensió telefònica a una altra extensió o a un altre telèfon tant sigui fix o mòbil. Això permet que l'extensió telefònica acompanyi sempre al treballador sigui on sigui.

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 2021, amb la incorporació de noves eines a la infraestructura de l'Ajuntament, s'ha renovat el sistema intern dels serveis ja presents i s'ha afegit les següents funcionalitats:

- Registre Entrada (Principal i Representant) i obtenir documents.

- Diversificació dels registre d'entrada en funció del rol de l'interessat principal.
 - Possibilitat de descarregar una còpia dels documents de l'anotació registral.
 - Nova visualització de les anotacions
- Rebut. Visualitzar, obtenir justificant i/o carta de pagament.
 - Visualitzar rebuts a nom de l'interessat.
 - Consultar les dades principals del rebut
 - Possibilitat de descarregar un justificant de pagament (si és el cas).
 - Possibilitat de descarregar una carta de pagament (si és el cas).
- Unitats fiscals i comprovar domiciliació.
 - Visualitzar les Unitats Fiscals a nom de l'interessat.
 - Consultar les dades principals de la Unitat Fiscal.
 - Comprovar si la Unitat Fiscal està domiciliada.
- Expedients: Mostar capçaleres.
 - Nova visualització de les capçaleres dels expedients del qual l'usuari n'és interessat.
- Sistema més robust i registre d'accions.
 - S'ha millorat la seguretat del sistema.
 - Es registra, de forma segura, les accions del sistema.
- Renovació del Verificador Documental de la Seu Electrònica
 - Millora estabilitat del sistema.
 - Millora en seguretat del sistema.

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 sèrie de mesures destinades a millorar la seguretat dels processos. Hem desenvolupat conjuntament amb Govern Obert els primers protocols per començar la seva implantació a l'Ajuntament.

Instal·lació dels webservices (WS) de T-System de nucli i tributària

La instal·lació d'aquest WS en permet millorar la integració de les aplicacions de gestió d'expedients (FirmaDoc) amb les de gestió tributària (GtWin) i d'aquestes dues amb la carpeta ciutadana. La primera actuació ha consistit en la substitució d'un mòdul (TaxUr2), desenvolupat a mida per un programador extern fa uns anys, pel càlcul de liquidacions urbanístiques per una solució desenvolupada a l'Ajuntament i que fa servir aquesta tecnologia.

Avaluació de treball amb Microsoft Teams.

Hem augmentat el número de participants de l'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. Estem fent servir OneDrive de Microsoft com a repositori documental per posar a disposició de la ciutadania la documentació sol·licitada a l'Ajuntament i com a mètode de col·laboració en la confecció de documents compartits.

Sistema de ticketing per les incidències d'informàtica.

Continuem treballant amb SpiceWorks com a programari de seguiment de les incidències informàtiques. A finals de 2021 vam començar les proves per migrar la infraestructura de

SpiceWorks en local a la versió al núvol per finalització del suport a la versió en local. Des de gener de 2022 estem treballant amb la versió al núvol i el servidor local està parat.

Aquest és el resum d'incidències per categories entrades l'any 2021.

Categoria	Num. Tickets
Firmadoc	1334
Programari	565
Tao	436
Impressora	354
Ofimàtica	331
Usuari	303
Email	251
Comptabilitat	243
Xarxa	240
Maquinari	188
Sin catalogar	152
Material	100
Padró	85
Tel-Fixa i ADSL	79
Teletreball	75
Gestió i servidors web	73
Programació	67
VoIP	36
Manteniment Servidors	28
Recuperar dades	25
Rendes	22
GPA	21
Gestió Àrea	21
Castilla Epsilon	8
Oracle	7

El total d'incidències tractades és de 5.044. L'any 2020 van ser 4.990 cosa que mostra un augment del 1,08% respecte a l'any 2020.

El 26,4% de les incidències rebudes corresponen al programari de gestió d'expedients Firmadoc que poc a poc s'ha anat estenent per totes les àrees de l'Ajuntament i és utilitzat per la major part del personal. La major part d'aquestes incidències es donen per errors en el funcionament del programari que en els últims mesos ha sofert una clara degradació en la seva fiabilitat a la vegada que també ha empitjorat el grau de satisfacció amb la resposta del servei tècnic. Estem preparant la migració del programari Firmadoc CS a la versió Firmadoc Web que és la que en un futur proper continuarà el seu creixement.

Prova pilot de teletreball

Durant els mesos de maig i juny de 2021 vam dotar a 20 treballadors municipals de maquinari propietat de l'Ajuntament per poder treballar des de casa seva. Aquest maquinari consistia en: ordinador portàtil, pantalla auxiliar de 24", teclat, ratolí i auriculars. A excepció del portàtil i els auriculars la resta de material estava duplicat al lloc de treball a l'Ajuntament de manera que l'usuari havia de traslladar el portàtil i els auriculars de casa seva a l'Ajuntament. El resultat de la prova pilot ha estat satisfactori i gairebé tots els treballadors participants en la prova pilot continuen fent servir el maquinari assignat.

Nous programes i funcionalitats

Al llarg del 2021 s'han afegit els següents programes i funcionalitats:

- Distribució dels serveis assignats al servidor SRV01 amb Windows 2008 a 4 servidors amb Windows 2016: dos servidors de domini replicats SRV-DC1 i SRV-DC2, un servidor de fitxers SRV-FS i un servidor d'impressió SRV-PS.
- Activat el servei de deduplicació de dades al servidor de fitxers SRV-FS i al servidor de correu SRVCorreu2012 que ha permès augmentar la capacitat d'emmagatzematge en més d'un 40%.
- Sistema de videoconferències a la sala de Juntes.
- Connexió a la xarxa de fibra òptica de l'Ajuntament de l'estadi d'atletisme.
- Connectivitat de fibra i connexió wifi a l'edifici de la Bòbila.
- Migració dels servidors d'escriptori remot de Windows 2008 a Windows 2012. Ens hagués agradat poder-los migrar a Windows 2016 o 2019 però un problema de compatibilitat i certificació del programari de l'empresa T-System ens ha limitat a Windows 2012.
- Posada en funcionament d'un servidor d'aplicacions SRV-RA16-CAS per l'aplicació "Epsilon" de RRHH sobre windows 2019 server.
- Distribució de totes les impressores de xarxa per directiva.

4 Projectes de futur

El continu increment del temps dedicat a les tasques de manteniment de tota la infraestructura informàtica i de telecomunicacions juntament amb el nul increment dels recursos humans dedicats a aquestes tasques en els últims 20 anys, fan que el temps i els recursos dedicats al desenvolupament de noves funcionalitats i a la millora de les ja existents sigui cada vegada més petit. Esperem revertir aquesta situació per continuar amb el ràpid i àgil desenvolupament i implantació dels següents projectes:

- Augment de les funcionalitats i seguretat de les consultes dels expedients electrònics per part de la ciutadania mitjançant la Carpeta Ciutadana fent servir les noves funcionalitats que ens donen els WS instal·lats en 2021.
- Implantació del teletreball d'una manera regulada i accessible a tots el treballadors als quals les seves funcions ho permetin prèvia aprovació del protocol pels òrgans competents.

- Actualitzar tots els servidors amb windows server 2008 per un de més actual.
- Trasllat de tots els servidors distribuïts a les diferents àrees al CPD de l'Ajuntament.
- Actualització del programari de gestió del Padró d'Habitants a la versió 2.0 de la empresa T-Systems.
- 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.