



Ajuntament de Palafrugell

# **Memòria Gestió de Sistemes Informàtics**

**Àmbit d'Administració General**

# **2024**

# **Index**

## **1. Qui som**

## **2. Què fem**

2.1 Inventari d'equipaments

2.2 Telefonia fixa i mòbil

2.3 Projectes

## **3. Compromisos**

## 1. Qui som

El departament de Gestió de Sistemes Informàtics és una unitat especialitzada responsable de planificar, desplegar, gestionar i mantenir les infraestructures tecnològiques, les aplicacions informàtiques i els sistemes d'informació que donen suport a les funcions administratives i als serveis públics d'una administració local.

Els objectius generals són:

- **Fomentar la transformació digital:** impulsar la modernització tecnològica per optimitzar processos administratius i promoure l'administració electrònica, facilitant la relació digital entre la ciutadania i l'administració.
- **Contribuir a la planificació estratègica:** participar en el disseny de les polítiques públiques en matèria de TIC, alineant els recursos tecnològics amb els objectius estratègics de l'administració local.
- **Gestió de les infraestructures tecnològiques:** planificar, desplegar i mantenir les infraestructures físiques i virtuals necessàries per al funcionament de l'administració (servidors, xarxes, equips informàtics, sistemes de comunicacions, etc.).
- **Gestió de sistemes i aplicacions:** assegurar el correcte funcionament dels sistemes d'informació i de les aplicacions corporatives que donen suport a les diferents àrees municipals.
- **Suport tècnic i assistència:** oferir assistència tècnica i suport als usuaris interns per resoldre incidències i millorar l'ús eficient dels recursos tecnològics.
- **Seguretat de la informació:** desenvolupar i implementar polítiques de seguretat per protegir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació gestionada per l'administració.
- **Promoció de la innovació:** fomentar l'ús de noves tecnologies per millorar la qualitat dels serveis públics, com ara la intel·ligència artificial, el Big Data o l'Internet de les Coses (IoT).
- **Gestió del coneixement:** desenvolupar plans de formació contínua per al personal intern, amb l'objectiu d'incrementar la competència digital dels treballadors de l'administració.

**Responsable polític**

Marta Vim Quintana

Regidora de Nova Governança, Participació Ciutadana, Comunicació, Transparència i Gestió de Sistemes de la Informació

**Responsable tècnic**

Cap del departament

Susanna Casanova

**Personal**

1 enginyer

3 tècnics auxiliars informàtica

**Pressupost inicial**

406.756,90 €

**Pressupost executat**

360.577,89 €

## 2. Què fem

### 2.1 INVENTARI D'EQUIPAMENTS

El parc actual de dispositius d'ús personal està repartit de la següent manera:

| Tipus               | Quantitat            |
|---------------------|----------------------|
| PC sobretaula       | 202                  |
| Portàtils           | 240                  |
| Thin Clients        | 74                   |
| Servidors físics    | 17                   |
| Ordinadors virtuals | 64 (50 en producció) |
| Impressores         | 100                  |

### 2.2 Telefonia fixa i mòbil

En telefonia disposem de:

| Tipus                       | Quantitat             |
|-----------------------------|-----------------------|
| Extensions de la centraleta | 230                   |
| Línies mòbils               | 210 (180 smartphones) |
| Línies fixes                | 45                    |

### 2.3 Projectes

#### Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència de la Unió Europea – Next Generation EU

L'Ajuntament de Palafrugell ha rebut una subvenció de 160.930,64 € en el marc dels fons procedents del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència de la Unió Europea – Next Generation EU, gestionats pel Ministeri de Política Territorial y Memoria Democrática.

El contracte de subministraments deriva del projecte “Modernización de las tecnologías de la información y las comunicaciones del Ayuntamiento de Palafrugell”, de la Línia Estratègica 4: Infraestructures digitals, aprovat pel Ministeri de Política Territorial en el marc dels fons procedents del Pla de recuperació, transformació i resiliència, es finançarà amb càrrec a Fons del Mecanisme de Recuperació i Resiliència de la Unió Europea – Next Generation EU, en el marc del programa per a transformació digital i modernització d'entitats locals. Les bases de la subvenció, s'estableixen d'acord l'Ordre TER/836/2022, de 29 d'agost, per la que es van aprovar les bases reguladores de subvencions destinades a la transformació digital i modernització de les administracions de les entitats locals, en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, i s'efectua la convocatòria corresponent a 2022.

Objecte de la subvenció ha estat:

- Renovació dels sistemes d'emmagatzematge i dels sistemes de seguretat de l'Ajuntament.
- Compra de 84 portàtils amb llicències de programes, pantalles i ratolins.
- Implantació de l'aplicatiu M7 per a la Policia Local.

Amb aquesta actuació, l'Ajuntament de Palafrugell reforça la seva capacitat tecnològica i millora l'eficiència dels serveis públics, avançant en el seu compromís amb la digitalització i la modernització institucional.

**Sistema de ticketing per a les incidències d'informàtica**

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

| Tipus incidència         | Quantitat |
|--------------------------|-----------|
| Firmadoc                 | 869       |
| Tao                      | 400       |
| Usuari                   | 358       |
| Programari               | 319       |
| Comptabilitat            | 261       |
| Email                    | 180       |
| Maquinari                | 174       |
| Impressora               | 164       |
| Xarxa                    | 138       |
| Padró                    | 134       |
| Ofimàtica                | 123       |
| Tel-Fixa                 | 87        |
| Material                 | 86        |
| Gestió i servidors web   | 69        |
| Rendes                   | 61        |
| Teletreball              | 49        |
| Blank                    | 47        |
| Programació              | 36        |
| VoIP                     | 22        |
| Tel-Mòbil                | 20        |
| Backup. Còpies seguretat | 16        |
| Recuperar dades          | 13        |
| GPA                      | 12        |
| Medium                   | 4         |
| Tel-Fixa i ADSL          | 4         |
| Castilla Epsilon         | 3         |
| Gestió Àrea              | 3         |
| Manteniment Servidors    | 3         |
| Oracle                   | 2         |
| LOPD                     | 1         |
| Software                 | 1         |

En resum, el nombre d'incidències més alt es concentra en les categories de "Firmadoc" (869), "Tao" (400), "Usuari" (358), "Programari" (319) i "Comptabilitat" (261). Aquestes àrees mostren una activitat elevada que requereix intervencions constants del Departament d'Informàtica. Les incidències

intermèdies inclouen "Email" (180), "Maquinari" (174), "Impressora" (164) i "Xarxa" (138), que representen una demanda operativa significativa.

El diagnòstic indica que gairebé un 24% de les incidències corresponen al programari de gestió d'expedients "Firmadoc", un fet que s'ha anat repetint els darrers anys fruit dels errors en el funcionament del programari, que ha patit una degradació constant tant en la seva fiabilitat com en el servei tècnic associat. Paral·lelament, el nombre d'usuaris ha anat incrementant-se notablement. Això genera incidències recurrents que dificulten el desenvolupament normal de les activitats administratives i tecnològiques i que posa de manifest les limitacions del programari per satisfer les necessitats actuals de l'organització.

Durant el darrer any, una actualització de Oracle que es va implementar amb deficiències ha ocasionat diverses incidències en el funcionament dels programaris TAO que sumen un 11% del total. No obstant això, s'espera que aquestes incidències disminueixin considerablement l'any vinent a mesura que es consolidi el sistema.

La incidència "Usuari" ens indica que es necessiten millores en la formació dels usuaris, optimització de processos o revisions d'infraestructura per reduir la recurrència.

Les incidències en "Maquinari", "Impressora" i "Xarxa" podrien reflectir una necessitat de renovació d'equips o manteniment més preventiu. Les categories amb menys incidències podrien gestionar-se amb protocols simplificats per alliberar recursos per a les àrees més crítiques. Amb l'intenció de continuar creixent l'any vinent, seria adequat establir un pla per abordar les àrees amb més incidències i anticipar les necessitats derivades de l'expansió.

### **Auditoria i diagnòstic dels serveis informàtics**

Amb el propòsit d'optimitzar el grau de digitalització i el funcionament dels serveis prestats per l'ajuntament d'acord amb les necessitats actuals i perspectives d'evolució, s'ha efectuat una auditoria i diagnosi dels serveis informàtics de l'ajuntament, és a dir, una revisió dels serveis actuals, identificant problemes i incidències i l'estudi de possibilitats de canvi i millora. S'han inclòs els diferents departaments i usuaris actuals. S'han analitzat les funcionalitats dels serveis que oferim, grau d'ús, satisfacció i digitalització. Amb això s'ha pretès obtenir una imatge verídica dels serveis i usuaris de l'ajuntament per tal de marcar un full de ruta prioritzat tenint en compte l'esforç i l'impacte.

### **Augment de personal**

És evident que, al llarg dels darrers 20 anys, aquest ajuntament ha experimentat un creixement significatiu tant en el nombre d'usuaris com en la infraestructura tecnològica, incloent-hi les xarxes informàtiques i de telecomunicacions. Aquesta expansió respon a les necessitats d'una societat cada vegada més digitalitzada, exigint serveis més eficients i connectivitat avançada. No obstant això, el Departament d'Informàtica no ha experimentat cap creixement en personal, fet que ha derivat en una càrrega de treball considerable per al personal existent. La recent contractació d'un tècnic resulta fonamental per garantir la continuïtat en la qualitat dels serveis oferts, així com per mantenir i millorar les operacions tecnològiques en un entorn de creixement constant i complexitat creixent. A més, la nostra intenció és continuar creixent una mica més durant l'any vinent per fer front a les noves necessitats que puguin sorgir.

### **Durant el 2024 també s'han portat a terme les següents tasques o projectes destacats:**

- Implementació del nou software de Padró TAO 2.0
- Nou Padró telemàtic AOC via webservices
- Migració Oracle
- Nova centraleta i sistema de trucades de la Policia Local
- Renovació del firewall principal de l'ajuntament
- Migració del primari de correu a fibra
- Coordinació de la instal·lació de xarxa de les obres de la nova Biblioteca

- Canvi de bateries del SAI principal de l'ajuntament
- Integració dels sistemes de control d'automatismes Loxone d'Esports
- Millores en la Carpeta ciutadana, justificants i cartes de pagament
- Millores en la Intranet de regidors
- Posta en marxa i entrega dels equips de teletreball adquirits amb fons europeus Next Generation EU

### 3. Compromisos

#### Carta de serveis

Els compromisos establerts en les cartes de serveis són essencials perquè concreten els estàndards de qualitat que l'ajuntament es compromet a oferir en la prestació dels serveis públics. Aquests compromisos no només permeten garantir una gestió eficient, sinó que també serveixen com a eina de transparència i responsabilitat davant la ciutadania.

Les cartes de serveis de l'Ajuntament es poden consultar a <https://seu-e.cat/ca/web/palafrugell/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/cataleg-i-cartes-de-serveis>

| Compromís                                                                                                                                                         |                                  | Avaluació  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------|
| Resoldre les incidències dels punts d'accés públic al wifi en el temps màxim d'1 setmana                                                                          |                                  | Assolit    |
| Es realitzaran anualment 5 propostes de millora que incloguin innovacions tecnològiques                                                                           | Migració Oracle                  | Assolit    |
|                                                                                                                                                                   | Millora justificants de pagament | Assolit    |
|                                                                                                                                                                   | Millora Cartes de pagament       | Assolit    |
|                                                                                                                                                                   | Padró telemàtic Webservices      | Assolit    |
|                                                                                                                                                                   | Intranet regidors                | Iniciat    |
|                                                                                                                                                                   | Seu Electrònica                  | No assolit |
| Facilitar el préstec de material disponible en el termini d'un dia hàbil                                                                                          |                                  | Assolit    |
| Lliurar el material en bones condicions                                                                                                                           |                                  |            |
| El temps de parada dels serveis no seran superiors a: 0,01% en els S. Crítics 1% en els S. de criticitat mitja 5% en els S. de criticitat baixa                   |                                  | Assolit    |
| Mantenir les incidències per sota de les 300 mensuals                                                                                                             |                                  | Assolit    |
| Atendre inicialment la teva sol·licitud en un màxim d'1 hora                                                                                                      |                                  | Assolit    |
| Atendre les incidències en el temps màxim de: 1h en els s. de criticitat màxima 1 dia hàbil en els s. de criticitat mitja 1 setmana en els s. de criticitat baixa |                                  | Assolit    |