

## 1. Identificació

**Nom del servei** TECNOLOGIES I SISTEMES INFORMÀTICS

El servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació ofereix suport tecnològic a l'organització municipal en l'àmbit d'equipaments informàtics, comunicacions de dades, programari i serveis telemàtics, així com l'anàlisi, desenvolupament, implantació i manteniment correctiu i evolutiu de les aplicacions internes.

**Adreça** Plaça Major 5, st

**Horari** 08:00 - 15:00

**Telèfon** 93.878.23.27

**Web**

**Adreces Electròniques** informatica@ajmanresa.cat

**Unitat Organitzativa** Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació

Resposable tècnic Xavier Naval Marcos

**Regidoria** Regidoria de Recursos humans i govern obert

Resposable polític Montserrat Clotet i Masana



## 2. Missió i Valors

Té encomanades les funcions de vetllar per a la disponibilitat i correcte funcionament dels equips informàtics i les xarxes de comunicacions internes, entre edificis municipals i a Internet, implantar les mesures necessàries per garantir la màxima seguretat tecnològica, garantir la disponibilitat i coherència en les dades espacials, territorials i de gestió, procurar la funcionalitat adient del programari tant en l'àmbit intern com a web i APP.

Els valors que ens defineixen són l'orientació cap a la qualitat de servei a l'usuari, la prioritització del desenvolupament propi envers a l'extern, la innovació, la millora constant i l'optimització dels recursos.

### 3. Serveis

#### **Serveis de suport intern**

Donar servei als diferents departaments de l'Ajuntament en temes referits a l'àmbit de tecnologies i sistemes d'informació. Això inclou:

- Implantació tecnològica de procediments de qualsevol àmbit i departament de l'organització, així com implementar les interoperabilitats necessàries per tal d'automatitzar l'intercanvi d'informació amb altres organismes.
- Instal·lació manteniment i suport en l'àmbit d'ordinadors personals.
- Subministrament i suport en equips i centrals i administració de la base de dades corporativa.
- Dur a terme el desenvolupament de l'entorn web municipal amb els seus portals personalitzats.
  - Anàlisi, desenvolupament i implantació de noves aplicacions. Manteniment correctiu i evolutiu de les aplicacions internes. Seguiment i implantació de noves versions.
- Disposició i administració de xarxes, seguretat i comunicacions de dades.

#### **Creació de portals personalitzats**

Crear els portals personalitzats dependents de la web principal de l'Ajuntament segons les necessitats dels diferents serveis o departaments.

##### **Com sol·licitar el servei**

Des de la intranet municipal, mitjançant la creació de procediments CIM.INF

##### **Destinatari/ies**

Serveis de l'Ajuntament que necessiten un espai propi a la web municipal

#### **Manteniment de les aplicacions internes**

Vetllar pel correcte funcionament de les aplicacions desenvolupades pel Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació.

##### **Com sol·licitar el servei**

Des de la intranet municipal, mitjançant la creació de procediments CIM.INF

##### **Destinatari/ies**

Serveis de l'Ajuntament que necessiten la implantació de noves aplicacions o el manteniment de les ja existents i desenvolupades pel Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació

#### **Manteniment dels equips centrals i de la base de dades corporativa**

Garantir la disponibilitat i correcte funcionament de la infraestructura de servidors i de la base de dades corporativa.

##### **Com sol·licitar el servei**

Des de la intranet municipal, mitjançant la creació de procediments CIM.INF

##### **Destinatari/ies**

Tots els serveis de l'Ajuntament i tot el personal municipal

#### **Manteniment dels ordinadors personals i altre equipament informàtic (impressores, escàners, ...)**

Vetllar pel correcte funcionament dels equips informàtics personals de tota l'organització.

##### **Com sol·licitar el servei**

Des de la intranet municipal, mitjançant la creació de procediments d'incidències CIM.INF

**Destinatari/ies**

Tot el personal municipal

**Posar en marxa noves interoperabilitats amb altres organismes**

Gestionar les interoperabilitats amb altres organismes i desenvolupar el programari i parametrització corresponent per poder utilitzar-los.

**Com sol·licitar el servei**

Des de la intranet municipal, mitjançant la creació de procediments CIM.INF

**Destinatari/ies**

Serveis de l'Ajuntament que necessiten la implantació d'una interoperabilitat per intercanviar informació amb altres organismes

**Xarxes de dades i seguretat**

Disposar i administrar la infraestructura de xarxa i seguretat necessària per garantir el correcte funcionament de la xarxa dels equips centrals i ordinadors personals.

**Com sol·licitar el servei**

Des de la intranet municipal, mitjançant la creació de procediments CIM.INF

**Destinatari/ies**

Tots els serveis de l'Ajuntament i tot el personal municipal

**Serveis dirigits a la ciutadania**

Posar a disposició de la ciutadania la tecnologia necessària per oferir l'accés a la seu electrònica de l'Ajuntament, que inclou, entre d'altres serveis, la tramitació telemàtica, la carpeta ciutadana i la missatgeria amb l'Ajuntament.

**Portal de tràmits i registre telemàtic**

Posar a disposició de la ciutadania la tecnologia necessària per poder dur a terme qualsevol tràmit a través de la seu electrònica de la web municipal.

**Com sol·licitar el servei**

Des de la web municipal, a la seu electrònica i a la carpeta ciutadana.

- Seu electrònica: <https://www.manresa.cat/seuelectronica>
- Carpeta ciutadana: <https://www.manresa.cat/lamevacarpeta>

**Destinatari/ies**

Tota la ciutadania

#### 4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei <i>Ens comprometem a:</i>	Indicadors <i>Com ho mesurem:</i>	Valor esperat
Serveis dirigits a la ciutadania	Mantenir disponibles els serveis de la seu electrònica un 99% o més del temps disponibles.	Nombre d'hores de disfuncionalitat enregistrades partit per el nombre total d'hores de l'any 24x7x365.	Més gran que 99 %
Serveis de suport intern	Resoldre el 90% o més de les incidències referides a errors de funcionament de les aplicacions desenvolupades pel Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació en menys de 24 hores.	Nombre d'errors resoltos en menys de 24 hores partit pel número total d'errors de funcionament de les aplicacions pròpies per 100	Més gran que 90 %
Serveis de suport intern	Resoldre les incidències en l'àmbit dels ordinadors centrals i de la base de dades corporativa, que impedeixin el funcionament dels equips i aplicacions de l'Ajuntament, en un temps inferior o igual a 2 hores.	Temps mig en hores entre l'hora de resolució i l'hora en que es detecta la incidència.	Més petit que 2
Serveis de suport intern	Desenvolupar i posar en funcionament 5 o més noves interoperabilitats durant l'any.	Nombre de noves interoperabilitats posades en marxa durant un any.	Més gran que 5
Serveis de suport intern	Resoldre les incidències referides a les comunicacions, sempre que es refereixi a una fallada de la infraestructura de la xarxa de dades de l'Ajuntament, en un temps inferior o igual a 2 hores.	Temps mig en hores entre l'hora de resolució i l'hora en què es detecta la incidència.	Més petit que 2
Serveis de suport intern	Desenvolupar el 90% dels nous portals personalitzats que es creïn a requeriment dels diferents serveis de l'Ajuntament en menys d'una setmana.	Temps transcorregut entre que es disposa de la informació per crear el portal i el moment que està a disposició del sol·licitant perquè hi publiqui el contingut, comptant quants s'han pogut posar a disposició en menys d'una setmana partit pel total de peticions de nous portals per 100.	Més gran que 90 %
Serveis de suport intern	Resoldre les incidències referides als equips informàtics personals en un temps inferior o igual a 4 hores.	Temps mig de resolució, en hores, de les incidències referides a aquest àmbit.	Més petit que 4

#### 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment se seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar-ne la repetició.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggeriments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggeriments.
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

## 7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggeriments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

## 8. Normativa

Seguretat de la Informació (seguretat de les dades, seguretat física, DRP, BCP, LOPD)

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) - RD 3/2010

Protecció de dades de caràcter personal

- Llei orgànica de protecció de dades i garantia dels drets digitals - LOPDGDD 3/2018

Interoperabilitat

- Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI) - RD 4/2010 i Ley 40/2015

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
- Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
- Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
- Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les

Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels servei.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.