







CARTA DE SERVEIS TIC

ÀREA DE SOCIETAT DEL CONEIXEMENT

Desembre 2014

CONTROL DEL DOCUMENT

INFORMACIÓ GENERAL

Identificador del document:	 3464818364	 6768	 50688185687282	 5140341367786687
Entitat:	Ajuntament de la Garriga			
Regidoria:	Societat del Coneixement			
Títol:	Carta de Serveis TIC			
Nivell d'accés:				
Llista de distribució:				
Nom del fitxer i tamany:	Carta de Serveis TIC.docx	99 Kilobytes		
Autor:				

TAULA 1

HISTÒRIC DE REVISIONS

Data de creació:	Dimecres 18 / desembre / 2014 09:43	
Control de versions:	Data última revisió:	dijous, 12 / febrer / 2015 09:57:00
	Usuari:	

TAULA 2

Històric de versions			
Versió	Data	Autor	Observacions
1.0	21/01/2014		Recopilació de fonts, creació de l'estructura de continguts i primer esborrany de continguts.
1.1	18/12/2014		Creació de continguts.
1.2	19/12/2014		Revisió, aportacions finals i maquetació del document

TAULA 3

Estat formal		
Elaboració	Revisió/Aprovació,	Aprovació,
22 / 12 / 2014	20 / 01 / 2015	26 / 01 / 2015
Tècnic Mitjà Informàtic	Regidor/a Societat del Coneixement	Junta de Govern Local Punt nº 13

TAULA 4

TAULA DE CONTINGUTS

1. SOBRE LA CARTA DE SERVEIS	3
1.1. Aprovació i publicació	3
1.2. Dades identificatives	3
1.3. Objectius TIC	5
2. SERVEIS	6
2.1. Classificació	6
2.2. Directrius	6
2.3. Serveis TIC proveïts	7
C01. Serveis / Direcció TI	7
C02. Serveis de Negoci	7
C03. Serveis de TI	7
C04. Servei d'Infraestructures	7
C05. Serveis de Suport	8
C06. Serveis Gestionats	8
5. ANNEX	9
6.1. Taula de figures	9
Figures Taules	9
Figures Il·lustracions	9
Figures Equacions	9



1. SOBRE LA CARTA DE SERVEIS TIC

1.1. APROVACIÓ I PUBLICACIÓ

Text aprovat el dia 29 de desembre de 2014 per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de la Garriga.

Aquesta Carta de Serveis TIC és efectiva des d'aquesta data, anul·lant qualsevol altre existent, i fins que sigui expressament derogada o reemplaçada per una nova.

Aquesta Carta de Serveis TIC es trobarà permanentment disponible de forma pública i enllaçada a la pàgina web de l'Ajuntament de la Garriga:

<http://www.lagarriga.cat/el-municipi-per-temes/societat-del-coneixement>

1.2. DADES IDENTIFICATIVES

El compromís inequívoc de l'Ajuntament de la Garriga amb la Societat del Coneixement en l'àmbit TIC, es concreta en:

- orientar les tecnologies TIC a les activitats i responsabilitats municipals
- interoperar amb altres entitats públiques i privades i
- oferir uns serveis àgils i de qualitat al ciutadà.

La Carta de Serveis Àrea TIC, aprovada per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de la Garriga, dona forma a aquest compromís en establir com a finalitats fonamentals:

- cercar la major qualitat en la prestació de serveis
- apropar l'administració pública d'àmbit local al ciutadà
- consolidar l'administració electrònica

L'Àrea TIC actua com a prestador intern de serveis de tecnologies de la informació i està compromès amb els principis assumits i acceptats, tant per la Regidoria de Societat del Coneixement, com pel resta d'Àrees de l'Ajuntament de la Garriga:

- mantenir informació amb una qualitat elevada per tal de suportar la presa de decisions
- generar valor al servei públic que presta l'Ajuntament de la Garriga a través de les inversions en SI/TI, per exemple, per tal d'assolir fites estratègiques i generar un servei públic de qualitat que benefici a la ciutadania a través d'un ús eficaç i innovador de les TIC.
- assolir l'excel·lència operativa mitjançant l'aplicació d'una tecnologia fiable i eficient.
- mantenir els riscos associats a les TIC en uns nivells acceptables.
- optimitzar el cost dels serveis de SI / TI.
- complir amb les la legislació vigent, regulacions, acords contractuals i polítiques aplicables.

El convenciment de què aquests compromisos només poden ser assolits millorant la qualitat, eficiència i eficàcia dels serveis TIC, i la satisfacció dels usuaris, porta a l'Àrea TIC a implementar un seguit de normatives, sistemes estandarditzats i bones pràctiques per tal d'aconseguir-ho:

- Normatives legals:
 - Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú
 - Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics
 - Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desplega parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics
 - Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
 - Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya.
 - Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació
 - Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica
 - Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal
 - Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
 - Llei 34/2002, de 11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic.
 - Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents
 - Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
 - Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
 - Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer, sobre protecció de la seguretat ciutadana
 - Llei 9/2014, de 9 de maig, de telecomunicacions
 - Reglaments de creació i Funcionament de la seu electrònica, registre electrònic i de Difusió d'informació de l'administració municipal i Tauler d'edictes de l'Ajuntament de la Garriga (aprovats pel Ple d'aquesta corporació el passat 29 de maig de 2013)
 - Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
 - Llei catalana de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
 - i altres disposicions concordants i de desenvolupament de les esmentades anteriorment.

A més d'aquestes normatives seran d'aplicació la resta de lleis generals de dret administratiu i de Tecnologies de la Informació que puguin aplicar-se al Servei així com aquells documents amb les condicions d'ús dels diferents serveis que l'Ajuntament de la Garriga determini.

- Sistemes estandarditzats:
 - Seguretat Informàtica - ISO/IEC 27001 i 27002:2013
 - Gestió de Serveis TI - ISO/IEC 20000:2011
 - Gestió i Continuitat del negoci - ISO/IEC 22301:2013
 - Gestió de riscos – ISO/IEC 31000:2010
- Bones pràctiques:
 - Gestió, desenvolupament i operacions amb serveis de tecnologia de la informació ITIL v3
 - Control i supervisió de tecnologies de la informació COBIT v5

1.3. OBJECTIUS TIC

Segons el Pla Director TIC de la Regidoria de Societat del Coneixement, aprovat l'1 de desembre de 2014 per la Junta de Govern Local:

- O.01. Aportació de valor de les TIC a les estratègies de les Àrees
- O.02. Millorar la qualitat i eficiència dels serveis TIC
- O.03. Millorar l'organització TIC
- O.04. Definir i mantenir el catàleg de serveis TIC
- O.05. Fomentar la col·laboració i la generació de xarxa
- O.06. Formar i capacitar al personal en les TIC
- O.07. Proveir i mantenir infraestructures actuals, fiables i eficients
- O.08. Securitzar la informació i fomentar la cultura de la seguretat TIC
- O.09. Adaptar els espais a les TIC
- O.10. Suport a l'estratègia i l'eAdministració mitjançant serveis TIC
- O.11. Millorar la presència a Internet

2. SERVEIS

2.1. CLASSIFICACIÓ

A continuació es presenta la classificació dels serveis:

- Servei: Un mitjà de lliurar valor als clients facilitant resultats que els clients volen aconseguir sense la propietat de Costos i Riscos específics.
- Servei de negoci: Servei de TI que sustenta directament un Procés de Negoci, en contraposició a un Servei d'Infraestructura que el Proveïdor de Serveis de TI usa internament i que normalment no té visibilitat en el Negoci. El terme Servei de Negoci també s'usa per definir un Servei que es proveeix a Clients de Negoci a través d'Unitats de Negoci. Per exemple, la provisió de serveis financers a Clients d'un banc, o la provisió de béns a Clients en una tenda de venda al detall. La provisió amb èxit de Serveis de Negoci sovint depèn d'un o més Serveis de TI.
- Servei de TI: Servei que un Proveïdor de Serveis de TI proporciona a un o més Clients. Un Servei de TI es basa en l'ús de les Tecnologies de la Informació i suporta els Processos de Negoci del Client. Un Servei de TI està format per una combinació de persones, processos i tecnologia i hauria d'estar definit en un Acord de Nivell de Servei.
- Servei d'Infraestructura: Un Servei de TI que el Negoci no fa servi directament, però que el Proveïdor de Servei de TI necessita per a poder proporcionar altres serveis de TI. Per exemple Serveis de Directori, serveis de nomenament o serveis de comunicació.
- Servei de Suport: Un Servei que possibilita o millora un servei essencial. Per exemple un servei de Directori o un servei de Backup.
- Servei Essencial: Un servei TI que proveeix sortides bàsiques sol·licitades per un o més clients.
- Serveis gestionats: Perspectiva sobre els serveis de TI que emfatitza el fet de son gestionats. El concepte Serveis Gestionats es fa servir, també, com a sinònim de Servei TI externalitzats.

2.2. DIRECTRIUS

En el desenvolupament dels serveis, l'Àrea Informàtica, ha tingut en consideració:

- El cicle de vida del servei:
 - Estratègia
 - Disseny
 - Transició
 - Operació
 - Millora Continua, segons les bones practiques proposades per ITIL v3.
- La seguretat informàtica i de la informació, especificats per la legislació vigent (LOPD – RLOPD i ENS) i normes estàndards (ISO/IEC 27000)
- El sistema de gestió de serveis que els administrarà (ISO/IEC 20000)
- Els riscos als que puguin estar sotmesos (ISO/IEC 31000 i MAGERIT)
- El sistema de control i seguiment (Auditoria - Millora Continua - indicadors) implementat
- La disponibilitat, continuïtat i recuperació en cas d'incident (ISO/IEC 22301)

2.3. SERVEIS TIC OFERTS

A continuació es detallen els serveis TIC proveïts per la regidoria de Societat del Coneixement:

C01. SERVEIS / DIRECCIÓ TI

- Estratègia i Disseny dels serveis
- Anàlisis i informes
- Assessorament Tecnològic
- Compliment TIC
- Projectes

C02. SERVEIS DE NEGOCI

- ERP AYTOS
- Control presència ABACO
- Base de dades
- ERP Audifilm
- Serveis OAMC
- Serveis FUMH
- Aules EMM-EME-EMAD
- Serveis Ciutadania
- Sistema d'Eleccions
- Correu Electrònic i Calendaris

C03. SERVEIS DE TI

- WIMAX
- WiFi
- Telefonia fixa
- Telefonia mòbil
- Telefonia Dades

C04. SERVEI D'INFRAESTRUCTURES

- Infraestructura
- Cablatge
- Impressió
- Sistema Gestor de Cues

C05. SERVEIS DE SUPORT

- Xarxa LAN
- Recursos i Carpetes compartides
- Programari
- Servei Atenció a l'Usuari – Service Desk
- Administració i Monitorització
- Còpies de Seguretat
- Directori, Identitat i Accés
- Help Desk
- Seguretat perimetral i interna
- Manteniment CPD
- Formació i Aprenentatge

C06. SERVEIS GESTIONATS

- Servei GENCAT i AOC
- Serveis DIBA
- Xarxes socials
- Sistema Cementiris
- Webs corporatives

Les definicions, especificacions, acords de nivell de serveis, responsabilitats, etc. de cadascun d'aquest serveis es troben documentat en el Catàleg de Serveis TIC de l'Ajuntament de la Garriga, en possessió de la Regidoria de Societat del Coneixement.



5. ANNEX

6.1. TAULA DE FIGURES

Figures Taules

Taula 1	1
Taula 2	1
Taula 3	1
Taula 4	1

Figures Il·lustracions

No es troben elements de taula d'il·lustracions.

Figures Equacions

No es troben elements de taula d'il·lustracions.

