



CARTA SERVEIS

IDENTIFICACIÓ

Regidoria
Tecnologies de la Informació i la
Comunicació

Àrea
Societat del Coneixement

INTRODUCCIÓ

L'àrea de Societat del Coneixement és l'àrea funcional que gestiona, programa, estableix i concreta els recursos tecnològics (aplicacions, sistemes, projectes, comunicacions, etc.) de l'Ajuntament per tal d'aconseguir un funcionament òptim dels equips i sistemes d'informació. També vetlla per l'ús intensiu i una evolució adient d'acord amb les novetats tecnològiques i les necessitats dels diferents serveis de l'ajuntament i d'acord amb els procediments establerts, la legislació vigent i els objectius de la Corporació.

QUINS SERVEIS OFERIM?

Els serveis TIC proveïts per la regidoria de Societat del Coneixement son:

- Serveis / direcció TIC: Estratègia i Disseny dels serveis, Anàlisis i informes, Assessorament Tecnològic, Compliment TIC i Projectes.
- Serveis de negoci: Programari Corporatiu (programari de registre, gestor documental, control de presència, eleccions, etc.), aules informàtiques de l'àrea d'Ensenyament, correu electrònic i calendaris, etc.
- Serveis de TI: comunicacions inalàmbriques, Telefonia (fixa, mòbil i dades).
- Servei d'infraestructures: infraestructura tecnològica, cablatge informàtic, impressió, etc.
- Serveis de suport: xarxa local, recursos i carpetes compartides, servei d'atenció a l'usuari, administració i monitorització dels sistemes, còpies de seguretat, manteniment del centre de dades, seguretat perimetral i interna, formació al personal de l'Ajuntament, etc.
- Serveis gestionats: serveis TIC oferts per a entitats supramunicipals com ara la Generalitat i el Consorci AOC, Diputació de Barcelona.

La primera carta de serveis d'aquesta regidoria es va aprovar el passat 29 de desembre de 2014 per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de la Garriga.

CANALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Tots els tràmits es poden realitzar a l'OAC es poden consultar a www.lagarriga.cat on trobareu informació detallada de la documentació necessària per a la seva tramitació i dels canals pels quals es pot fer cada tràmit: presencial, telèfon, fax, correu postal o per Internet, a través de l'aplicatiu e-tram:

(<https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/24891A1DA10F4DF6B76E636E84F11358.asp?codent=089>)



CARTA SERVEIS

COMPROMISOS

➤ A QUÈ ENS COMPROMETEM?

Garantir la disponibilitat, accés, integritat, autenticitat, confidencialitat i conservació de les dades a través de la gestió dels sistemes d'informació i tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

Actualment l'àrea de Societat del Coneixement està oferint una disponibilitat continuada de 24x7 amb un nivell superior al 99,671%.

➤ COM MASUREM ELS COMPROMISOS?

Setmanalment s'extreuen informes dels sistemes d'informació per tal de fer un seguiment intern d'incidències informades i peticions de servei realitzades a l'àrea.

Mensualment s'extreuen informes dels sistemes d'informació interns així com també es recepcionen informes de la prestació de serveis d'operadors externs (empreses).

ON SOM?

Adreça: Plaça de l'Església, 2

Telèfon: 938605296

Correu-e genèric: informatica@ajlagarriga.cat

Horari: dilluns a divendres de 8:00 a 15:00

RESPONSABLES

Responsable polític: Lluís Rodríguez i Piñol

Correu-e: lrodriguez@ajlagarriga.cat

Cap d'Àrea: Roger Gibaja Gibernau

Correu-e: rgibaja@ajlagarriga.cat

NORMATIVA APLICABLE

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic de el sector públic
- 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.



CARTA SERVEIS

- 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 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals
- 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 desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal
- Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions
- 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 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 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

i altres disposicions concordants i de desenvolupament de les esmentades anteriorment.

Data realització
5 de març de 2020