

INSTRUCCIONS DEL SERVEI MANCOMUNAT D'ASSISTÈNCIA INFORMÀTICA

1. OBJECTE DEL SERVEI

El Servei Mancomunat d'Assistència Informàtica té com a objectiu prestar als ajuntaments adherits un servei de manteniment informàtic per a assegurar el bon funcionament dels equips que componen el sistema informàtic de l'ajuntament així com la xarxa informàtica interna a què estos es troben connectats. Així, es configura com un servei que pretén millorar l'atenció i la gestió de les necessitats de les competències de l'Administració Local, on cada vegada són més freqüents els procediments telemàtics i on hi ha una major necessitat d'un suport informàtic especialitzat.

2. DETALL DELS SERVEIS QUE S'HAN DE PRESTAR

El Servei Mancomunat d'Informàtica inclou:

- ✓ Manteniment dels equips del sistema informàtic
 - El manteniment habitual implementa les bones practiques per a mantindre una homogeneïtzació actualitzada de la configuració que pretén permenoritzar l'aparicio d'incidencies i permet previndre-les, fent que aquestes siguen alienes a la bona configuració i estructuració del parc informàtic.
- ✓ Revisió i comprovació del bon funcionament de la xarxa corporativa en els seus apartats de:
 - Pla de contingència (copies seguretat de les dades, aplicacions, correu electronic i web, comprovació de que es fan i que es poden restaurar correctament, control en temps real del estat de salut del servidor i emmagatzement de les copies, subministrament d'energia (S.A.I.'s), telecomunicacions (INTERNET).

- Auditoria seguretat (antivirus, antispam, firewall, certificats digitals, contrasenyes usuaris, control dels permisos d'accés a la informació com us i instal·lació de aplicatius, inventari del maquinari i els aplicatius actualitzat)
- Pagina web Entitat actualitzada en contingut i en noves característiques tecnològiques.
- Auditoria, implementació, assessorament i suport de les solucions d'aplicatius i equipament informàtic en el marc del compliment de la legislació estatal Llei 59/2003 de 19 de desembre, Reial decret llei 14/1999 de 17 de setembre, Llei 34/2002 d'11 de juliol, Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, Reial decret 3/2010 de 8 de gener, Reial decret 4/2010 de 8 de gener, Llei 39/2015 d'1 d'octubre, Llei 40/2015 d'1 d'octubre i legislació autonòmica Decret 87/2002 de 30 de Maig, Ordre de 3 de desembre de 1999, Decret 18/2004 de 13 de febrer, Decret 98/2005 de 20 de maig, Llei 3/2010 de 5 de maig, Decret 220/2014 de 12 de desembre en matèria d'Administració Electrònica, com per a l'actual funcionament.

3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Els tècnics del Servei Mancomunitat d'Assistència Tècnica organitzaran el seu treball amb els ajuntaments en base a mòduls horaris setmanals. Cada mòdul comprén un total de 3 hores.

Cada ajuntament comunicarà a la Mancomunitat el número de mòduls setmanals que desitja, si bé el personal de la Mancomunitat efectuarà prèviament un informe que continga una proposta motivada, el qual serà remés oportunament a l'Ajuntament.

En cas d'urgència, el tècnic acudiria a l'ajuntament que ho sol·licite, permutant les hores de la urgència per les de la visita següent, sempre que no hi haja possibilitat de resoldre-la per telèfon o en remot.

Es considera urgència aquella incidència que no permet realitzar cap funció a l'ordinador, així com l'existència d'impediments per a iniciar o completar els processos telemàtics d'una determinada tramitació o presentació de documentació abans de la finalització del seu termini pròxim, sempre que la resolució de la incidència no puga esperar fins la següent visita dels tècnics.

4. IMPORT DEL SERVEI MANCOMUNAT.

La Mancomunitat de la Ribera Alta efectuarà una única liquidació anual del servei, en base al número de mòduls setmanals que tinga cada ajuntament.

S'estableix un cost per mòdul per a l'ajuntament equivalent a 3.180 euros anuals, determinant-se l'import corresponent d'una forma proporcional al temps que es presta el servei.

En successius exercicis el preu del mòdul podrà variar en funció de l'evolució del cost del servei. En cas que es produïska eixa variació, la Mancomunitat comunicarà als ajuntaments amb antelació a l'inici de cada anualitat el cost per mòdul corresponent a l'exercici següent, una vegada descomptades les possibles ajudes o subvencions que es puguin obtindre, perquè els ajuntaments decidisquen els mòduls que desitgen.

5. INCIDÈNCIES DEL SERVEI.

Les incidències que es donen durant la prestació del servei hauran de ser comunicades a la Mancomunitat de la Ribera Alta.