

PRESENTACIÓ DEL SERVEI

El servei atén les necessitats de l'Ajuntament en tot allò referent a les Tecnologies de la Informació i la Comunicació gestionant les infraestructures, els serveis de comunicacions i el bon funcionament dels aplicatius informàtics corporatius. Comprèn també el control de la seguretat de la informació i l'atenció a la ciutadania en l'ús de les eines telemàtiques que es posen a disposició.

QUÈ FEM?

El servei d'Informàtica té com a missió dissenyar, planificar, gestionar, administrar i assegurar les infraestructures i serveis basats en Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC) i que es desenvolupa de la següent manera.

- Gestió de Projectes TIC institucionals
- Resolució de sol·licituds TIC fetes a través de l'OAC o directament al servei
- Formació en aplicacions i eines TIC
- Assessorament en normatives TIC i Protecció de dades personals
- Suport en el redisseny de circuits administratius i implantació de l'administració electrònica
- Gestió física i lògica de la xarxa informàtica i els equips corporatius
- Telefonía fixa, mòbil i dades
- Gestió de llicències de software d'ús institucional.
- Manteniment de les aules informàtiques
- Gestió de la Seguretat de la Informació
- Subministrament de dades i d'informes que es sol·licitin
- Suport en el correcte funcionament dels aplicatius corporatius

QUÈ OFERIM?

Per a la ciutadania en general i per a les entitats de Premià de Mar oferim:

- Servei de Consultes i Ajuda en la tramitació telemàtica
- Suport en formació de les TIC
- Accés wifi als llocs on se'n disposa

A QUI ENS ADRECEM?

Els serveis que oferim són bàsicament interns, adreçat als diferents serveis municipals. Tot i això atenem les consultes i incidències de la ciutadania en l'ús de les eines informàtiques i telemàtiques de l'ajuntament així com col·laborem en programes de formació a la ciutadania i en la millora de la implantació de la tecnologia al municipi.

Com podeu accedir al nostre servei?

L'accés al servei és lliure i gratuït i ho podeu fer mitjançant trucada telefònica o mail indicat a les dades de contacte

EL NOSTRE COMPROMÍS

Resolució de sol·licituds TIC

Atendre el 100% de les demandes formulades. Donar resposta i solució en un termini no superior a les 24 hores (depenent de l'abast de la incidència).

Formació en aplicacions i eines TIC

Formar sobre el funcionament de l'aplicació i/o eina presentada en cada curs, potenciant la seva funcionalitat.

Garantia de bon servei

Assegurant la disponibilitat, accés, integritat, autenticitat, confidencialitat i conservació de les dades.

AJUDEU-NOS A MILLORAR

Comuniqueu-nos qualsevol incidència o anomalia que detecteu en el nostre servei.

Formuleu les queixes i suggeriments de millora que estimeu convenients a través dels sistemes establerts com és el tràmit per internet <https://www.epremia.net/ovac>.

DADES DE CONTACTE

Sistemes d'Informació i Comunicació

Adreça: Joan XXIII, 2 (Fàbrica del Gas)

Telèfon: 93 741 74 00

Correu-e: informatica@premiademar.cat

Horari d'atenció: dl a dv de 9:00 h. A 14 h.

INDICADORS DEL SERVEI

Els indicadors del servei estan establerts per la qualitat i per la sensació de bon servei que reben els usuaris.

