

**CONCURS OPOSICIÓ PER PROVEIR UNA PLAÇA D'ENGINYER TÈCNIC
INFORMÀTIC – TÈCNIC/A DE SUPORT EN ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

Exp. 2019/6049

Extracte de l'acta:

“CASOS PRÀCTICS - ENUNCIAT GENERAL

A principis del mes vinent has de començar a treballar a l'Ajuntament de Calderetes. Fins a data d'avui no han iniciat cap procés per implantar l'administració electrònica i el motiu de la teva contractació és perquè planifiquis i coordinis la implantació de l'administració electrònica a l'ajuntament.

CAS PRÀCTIC 1 (10 punts)

EXERCICI 1 (8 punts). Et planteges el procés des de la perspectiva de la implantació d'un gestor d'expedients i utilitzant les eines del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC). Dibuixa gràficament com es relaciona el gestor d'expedients amb els seus mòduls i amb els serveis del Consorci AOC. A l'esquema hi ha de constar el següent:

- a. El gestor d'expedients, els possibles mòduls relacionats i el registre electrònic*
- b. Serveis del Consorci AOC vinculats amb cada un dels elements de l'apartat anterior*
- c. Rols, persones o ens que interactuen amb aquests elements*

EXERCICI 2 (1 punt). Diagrama el procés ordenat d'implantació de les eines de l'esquema anterior que consideres que es pot fer amb un any. La importància d'aquest exercici és la prioritització i la durada d'implantació de les eines, no has de tenir en compte els processos de contractació ni el temps d'instal·lació i disponibilitat de les eines.

EXERCICI 3 (1 punt). Enumera els servidors que consideres necessaris per a disposar de la infraestructura que has dibuixat. Cal que hi hagi balanceig, documents guardats en estructura de fitxers i servidor dedicat a la gestió documental

CAS PRÀCTIC 2 (10 punts)

EXERCICI 1 (8 punts). L'Ajuntament ha marcat la directriu que el gestor d'expedients ha d'estar instal·lat als servidors del propi ajuntament i l'aplicació ha de poder ser accessible via web, des de qualsevol navegador de l'ajuntament i també de manera

externa. Dibuixa gràficament la infraestructura de servidors. A l'esquema hi ha de constar el següent:

- a. Un possible balanceig per garantir la disponibilitat del servei
- b. Les funcions de cada un dels servidors instal·lats
- c. Documents guardats en estructura de fitxers
- d. Un servidor dedicat a la gestió documental
- e. La relació entre els servidors interns i externs (per a les interaccions amb les eines de l'AOC)

EXERCICI 2 (1 punt). Fes una proposta de l'equip de treball que consideres necessari per a poder instal·lar els servidors i les aplicacions, fer la formació al personal de l'ajuntament, donar suport a les persones i fer un seguiment del projecte

EXERCICI 3 (2 punts). Com organitzaries el servei per donar suport a incidències i dubtes sobre l'aplicació? Pots indicar els canals de suport, les eines que es podrien utilitzar, quin nivell de SLA garanteixes...

CAS PRÀCTIC 3 (10 punts)

EXERCICI 1 (8 punts): En aquest moment ja tens clar totes les aplicacions que utilitzareu i quina infraestructura de servidors heu d'instal·lar. I la part tècnica de tot això ja ho has deixat delegat al departament de Sistemes. Ara toca planificar la posada en marxa. Exposar esquemàticament el pla de posada en funcionament durant el primer any. En el diagrama hi ha de constar:

- a. Accions per detectar lideratges, formes de treball
- b. Accions per evitar la resistència al canvi
- c. Accions per a facilitar l'aprenentatge del personal i la continuïtat en l'ús correcte de l'eina
- d. Accions per a reduir el volum d'incidències en cas de ser excessivament elevat
- e. Implantació de les eines i funcionalitats que consideris que són viables en el termini d'un any

Has de tenir en compte les següents característiques:

- a. L'ajuntament disposa de 40 treballadors repartits amb 10 departaments
- b. L'alcalde i el secretari estan molt implicats en el canvi, però l'Interventora i el Tresorer estan totalment en contra d'aquest procés

- c. *Després de dos mesos de l'inici d'implantació els serveis tècnics et comuniquen que el volum de dubtes i incidències és molt elevat i no en podran assumir gaires més*
- d. *Disposes de dos consultors externs per a ajudar-te en qualsevol aspecte durant el procés d'implantació*

EXERCICI 2 (1 punt): Estàs dissenyant el circuit des de que un ciutadà fa una petició fins que rep la notificació. Fes un esquema del següent circuit: Un ciutadà demana un descompte de la factura de l'aigua telemàticament, des de registre es fa arribar la petició a la persona responsable, aquesta aplica el descompte i notifica al ciutadà. A l'esquema hi ha de constar les aplicacions que s'utilitzaran i els documents que es generaran

EXERCICI 3 (1 punt): Després de 8 mesos d'implantació els tècnics de Sistemes t'avisen que la infraestructura de servidors es quedarà petita durant el proper any i que han de reiniciar sovint els servidors d'aplicacions perquè queden processos penjats. Dibuixa la infraestructura de servidors que caldria haver muntat per a tenir la possibilitat d'anar-la fent créixer."