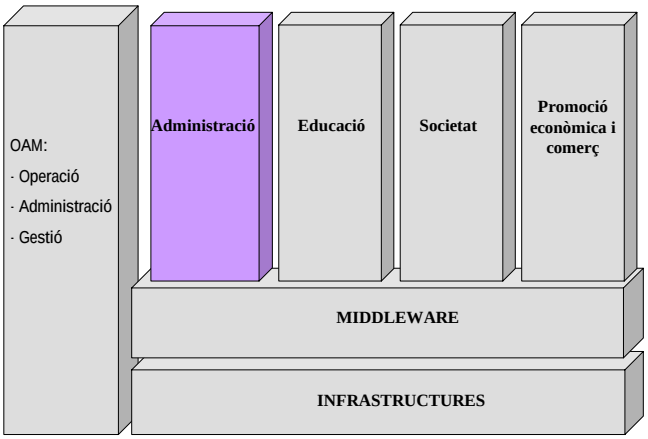
EXTRANET


OAM:
· Operació
· Administració
· Gestió
Administració
Educació
Societat
Promoció econòmica i comerç
MIDDLEWARE
INFRASTRUCTURES

5 Extranet

5.1 Introducció 118

5.2 Objectius 118

5.3 Especificacions Funcionals 119

5.4 Descripció del Projecte 119

5.5 Gestió i Dinamització 122

5.6 Resultats 123

5.7 Software 123

5.1 Introducció

Els ajuntaments són un dels tipus més complexos d'organització que es poden trobar a la societat degut a:

- La seva triple naturalesa d'administració, ens prestador de serveis i govern local.
- L'amplitud i heterogeneïtat de les seves competències.
- El seu rol d'impulsor i líder de un canvi social que avança a una velocitat accelerada.

L'Ajuntament es una organització integrada per equips heterogenis, sovint dispersos en els sentits físic i funcional, però amb objectius i problemàtiques comuns. Es normal trobar en aquestes organitzacions problemes de planificació i coordinació de projectes i processos, de gestió de la informació, de comunicació entre els grups de treball i de prestació de serveis interns.

La creació d'una Extranet Corporativa a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet és probablement la resposta més adequada, per flexibilitat, versatilitat, economia i eficàcia, a alguns d'aquests problemes.

El nom d'Extranet ve del fet de que l'eina serà accessible de forma segura no només des de dintre de la Xarxa Corporativa de l'Ajuntament, sinó que també des de fora.

5.2 Objectius

L'Extranet de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet es un portal WEB amb continguts d'interès pels empleats accessible des de qualsevol punt de la Xarxa Neutra que ha de ser capaç de:

- Facilitar i millorar les comunicacions entre tots els serveis municipals i entre aquests i els ciutadans, a fi d'orientar l'organització cap a una gestió de qualitat que satisfaci les necessitats dels serveis interns i les demandes de la ciutadania.
- Impulsar i fomentar el treball en equip evitant les limitacions pròpies d'estructures rígides i jeràrquiques.
- Posar a l'abast dels funcionaris de l'Administració informació organitzada segons els seus interessos.
- Gestionar la informació generada a l'Administració de manera que faciliti la presa de decisions i que permeti transformar-la en coneixement comú a tota l'organització.

5.3 Especificacions Funcionals

L'Extranet Municipal tindrà les següents característiques:

- Serà una solució dinàmica i automàtica: pensada per que sigui el client qui renovi els continguts afegint seccions, notícies i documents disponibles a l'Extranet de forma automàtica.
- Serà accessible des de qualsevol punt de la Xarxa Corporativa fent servir terminals fixes o mòbils.
- L'Extranet també serà accessible des d'Internet complint els requisits de seguretat necessaris.
- L'accés a l'Extranet estarà restringit als treballadors de l'Ajuntament mitjançant un mètode d'autentificació segur.
- L'Extranet estarà instal·lada en un servidor de la Xarxa Corporativa de l'Ajuntament.
- L'accés a l'Extranet des de fora de la Xarxa Corporativa es realitzarà fent servir VPN per qüestions de seguretat.
- Des de l'Extranet es podrà accedir a aplicacions telemàtiques d'utilitat per als funcionaris.
- L'Extranet tindrà un sistema d'organitzar la informació de manera que sigui fàcil de localitzar.
- L'Extranet tindrà una estructura modular i es crearà a partir dels suggeriments i necessitats de tots el empleats.
- Serà possible definir diferents privilegis segons el tipus d'usuari.
- Serà possible crear perfils segons grups d'usuaris.

5.4 Descripció del Projecte

Amb la creació de l'Extranet Corporativa es pretén evolucionar de manera dinàmica davant dels nous reptes i donar a l'Administració potencialitat per avançar-se en les seves respostes a les demandes de la ciutadania.

L'Extranet serà el gran contenidor de la informació municipal; els usuaris de l'Extranet seran els funcionaris de l'Administració local i disposaran d'accessibilitat via web, des d'equips fixes i també des de dispositius mòbil com PDAs, telèfons GPRS o UMTS, per tal de simplificar i facilitar la seva feina i en conseqüència millorar l'eficàcia de tota l'organització.

L'Extranet també pot ser entesa com el portal dels treballadors i inclourà tots els continguts propis d'una eina d'aquest tipus amb informació general estructurada: agenda d'activitats, notícies, convocatòries, acords, campanyes, horaris, novetats, informació sobre tràmits, etc.

L'Extranet tindrà un enllaç amb el sistema d'enviament de SMS i per tant també serà un medi de comunicació intern i extra corporatiu; a més a més l'Extranet

es pot convertir en un medi per fomentar la participació dintre de la corporació amb la creació de foros de discussió i sistemes de votació interns.

L'Extranet tindrà un apartat que permetrà als usuaris fer la gestió de nòmines; en altres experiències semblants, s'ha comprovat que aquesta facilitat te una gran acceptació per part dels empleats ja que poden fer-se un duplicat de la seva nòmina amb facilitat estalviant-se l'Ajuntament la impressió i repartiment d'aquest material.

L'Extranet estarà allotjada als servidors de la Xarxa Corporativa de l'Ajuntament; l'accés estarà restringit als funcionaris de l'Ajuntament i tant la consulta d'informació com la introducció de dades s'organitzarà per mitjà de claus d'accés enviades de forma encriptada als servidors d'autentificació.

Els usuaris de l'Extranet seran els gestors de la informació continguda en aquesta eina. S'establiran privilegis per tal de permetre segons sigui l'usuari només l'accés a consulta d'informació o bé capacitat de gestió dels recursos: publicació i validació d'informació, d'afegir i treure temes dels foros, utilitzar el sistema de votacions o el d'enviament de SMS.

La informació de la Extranet serà accessible pels usuaris autoritzats tant des dels edificis municipals com des de qualsevol altre lloc on es puguin trobar. Per tant, l'Extranet també es podrà fer servir des d'Internet amb les garanties corresponents facilitades per la tecnologia (seguretat dels servidors, firewalls, etc.). Per accedir a l'Extranet des de fora de la Xarxa Corporativa, un usuari haurà de iniciar una sessió via VPN.

A fi de donar el major impuls possible al projecte d'Extranet es fonamental comptar amb la participació i l'adhesió dels seus usuaris perquè el projecte implicarà fer l'esforç de modificar els seus hàbits laborals. Es podria nomenar un comitè de seguiment i de suport en representació de les diverses àrees o departaments, capaç de garantir que l'Extranet respon a les necessitats reals dels seus usuaris.

Per assegurar l'èxit del projecte, serà necessari realitzar una campanya de formació interna per preparar als usuaris de manera que puguin ser ells quins gestionin directament els continguts.

El desenvolupament del projecte d'Extranet corporativa podria seguir les següents fases d'implantació:

- *Definició de necessitats i prioritats:* entrevistes amb els responsables i tècnics dels diferents serveis municipals a fi de descriure els documents, procediments i aplicacions que fan servir (tant a l'interior de cada servei com

en relació amb altres serveis i amb els ciutadans) i que podrien ser accessibles des de l'Extranet.

- *Recull i estructuració de la informació:* en disposició de les dades bàsiques, caldria recollir i definir la manera d'estructurar la informació de forma que respongui a les necessitats reals dels treballadors municipals segons l'ordre de prioritat que s'estableixi. La fase de recollida de informació es pot automatitzar per facilitar que els usuaris puguin introduir directament documents i dades.
- *Difusió i formació:* el llançament i la difusió interna de l'Extranet implica també la capacitació dels futurs usuaris en l'ús de la nova eina de treball.
- *Dinamització:* un cop en funcionament, s'ha de continuar promocionant l´ús de l'Extranet i s'han de continuar incorporant noves prestacions i serveis.

Possibles apartats de l'Extranet:

Gestió de Contactes

- Directori de telèfons i adreces de e-mail tant personals com de grup.
- Cada contacte pot tenir associat un camp de notes explicatives.
- Capacitat d'importar i exportar contactes.
- Cerca de contactes per categories.

Enllaços: amb capacitat d'identificar entrades dobles

- Llista d'enllaços ràpids a URLs d'interès.
- Editor per afegir nous enllaços.

Agenda: Calendari i horaris

- Mode simple (per un usuari en concret): vista per dies, setmanes i mesos.
- Mode grup: vista del calendari de treball d'un grup d'usuaris.
- Control horari.
- Gestió de nòmines.

Arxius: Estructura en arbre i organitzats per carpetes; restricció d'accés segons el fitxer

- Cercador d'arxius per categories.
- Taula de documents relacionats.
- Secció de descarrega d'arxius.

Informació pròpia de cada grup de treball

- Llista de projectes o de tasques.
- Assignació temporal i definició de fites d'un projecte o de tasques.
- Estat del projecte o d'una tasca.
- Arxius i notes relacionades amb els projectes o tasques realitzades pel grup.

Foros: estructuració temàtica amb estructura d'arbre

Tablons d'anuncis i documentació

Notes

- Possibilitat d'anotar memos personals.
- Funcions de visualització i edició de les notes.
- Assignació de persones o projectes a les notes.
- Possibilitat de mantenir una nota privada o oberta al grup.

Sistemes de Votació

- Possibilitat d'ús de software de votacions.

Gestió de notificacions: banner d'avisos importants per al personal (actualitzacions, aturades del sistema, anunci d'esdeveniments, etc.)

- Finestra de recordatori d'esdeveniments.
- Capacitat de rebre notificació d'esdeveniments tant puntuals com periòdics (avís a la zona privada).
- Possibilitat d'ajuntar contactes, comentaris o informació sobre projectes en un event.
- Capacitat de programar la notificació d'esdeveniments privats (per una persona o un grup) o públics (per tota la corporació).
- Possibilitat de reservar recursos (sales de reunió, aules de formació).

Bústies: Comunicació inter i extra corporativa

- SMS o mail recordatori.
- Enviar i rebre mails.
- Connexió amb el sistema d'enviament d'SMS.

Utilitats

- Enllaç a un servidor d'aplicacions i bases de dades.

5.5 Gestió i Dinamització

L'eficàcia d'un projecte d'aquestes característiques, que involucra tota l'estructura organitzativa municipal, depèn en gran mesura de tenir uns objectius i un liderat clars; un cop acordats els objectius, l'ens Impulsor de les TIC hauria de liderar i coordinar el projecte d'Extranet participant activament en la fase de recollida d'informació i definició de les necessitats dels diferents departaments.

El paper dinamitzador de l'ITIC no només es centrarà en les primeres etapes del projecte sinó que aquest ens també tindrà un paper important un cop implantada l'Extranet realitzant un seguiment continuat de l'ús i l'eficàcia de l'eina, controlant el nombre de visites, les mancances, etc.

Si bé seran els usuaris de l'Extranet els gestors de la informació, tindran en tot moment el suport del grup d'Administració Linux per solucionar qualsevol problema a nivell de software.

5.6 Resultats

Amb la creació de l'Extranet s'aconseguirà una eina que signifiqui una aportació notable de valor afegit per a la feina quotidiana del personal tècnic i administratiu de l'Ajuntament que permetrà incrementar la productivitat, de manera que se'n beneficiïn tant els treballadors, com la institució i la ciutadania.

L'Extranet servirà per publicar informació d'interès corporatiu evitant el allau de missatges de correu electrònic. Es podran publicar: convocatòries i actes de reunions, acords, agenda d'activitats, novetats, notícies, anuncis, reserves d'espai, etc. Les aplicacions de gestió també s'inclouran a l'Extranet convertint-la en l'escriptori dels treballadors municipals.

L'Extranet serà un sistema clarament orientat a l'usuari quant a les seves característiques formals i a la seva organització i per tant donarà resposta als seus problemes concrets i reals.

L'Extranet serà àgil i flexible pel que fa a la renovació i l'actualització dels seus continguts, el quals seguiran el mateix ritme que els canvis de l'entorn i de l'Ajuntament possibilitant que siguin els mateixos usuaris els qui la facin créixer i arrelar-se.

5.7 Software

Per tal de construir l'Extranet, es buscarà adoptar un solució econòmica i si es possible ja desenvolupada. Existeixen algunes solucions basades en software lliure que es poden acomodar als requeriments del projecte.

PHProjekt [61] es una aplicació modular construïda amb software lliure per a la coordinació d'activitats de grups i per a compartir informació i documentació via Intranet i Internet.

Entre els components de l'aplicació estan: calendari de grup, gestió de projectes, gestió de fitxers, serveis de correu electrònic.

PHProjekt està escrit en PHP 4 i suporta MySQL, PostGres i Oracle, treballa sistemes operatius Linux, Windows, Solaris i també es compatible amb servidors web Apache, IIS o Samba.

PHPGroupWare [61] es un projecte que també desenvolupa un entorn per a treballar en grup i es podrien aprofitar alguns dels seus mòduls per construir l'Extranet. Està escrit en PHP i proporciona les APIs necessàries per poder desenvolupar aplicacions addicionals.