



# Comunicación

# 322

## **CETESI: EL CENTRO TECNOLÓGICO DE LA GENERALITAT VALENCIANA**

### **Enrique Vall Muñoz**

73941461

valls\_enr@gva.es

Area de Servicios Corporativos de Telecomunicaciones

Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información

Conselleria de Infraestructuras y Transporte

Generalitat Valenciana

c/ Colón 66. 46004 Valencia

### **Myriam Eibar de la Encina**

16503996

eibar\_myr@gva.es

Área de Desarrollo y Coordinación de Tecnologías de la Información

Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información

Conselleria de Infraestructuras y Transporte

Generalitat Valenciana

c/ Colón 66. 46004 Valencia

---

## Palabras clave

*CETESI: Centro de Telecomunicaciones y Sistemas de Información*

*PEVTA: Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas (incluye CETESI)*

*AVANTIC: Plan estratégico (2004-2010) para consolidar las Telecomunicaciones Avanzadas y la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana (incluye PEVTA)*

## Resumen de su Comunicación

*CETESI se define y describe como el centro tecnológico de la Generalitat capaz de proveer las infraestructuras y el equipamiento comunes para el alojamiento de los sistemas de información y de telecomunicaciones asociados de todos los Departamentos de la Generalitat en una ubicación común, convirtiéndose así en el frontal de acceso a los sistemas de información y servicios por parte de los empleados públicos, ciudadanos y empresas, conectado con la Red Corporativa y con la conexión de alta capacidad con Internet.*

## Tema al que comunica

*Estrategias y Planes de desarrollo de Administración electrónica.*

---

## CETESI: EL CENTRO TECNOLÓGICO DE LA GENERALITAT VALENCIANA

### 1. Introducción

El proyecto “Centro de Telecomunicaciones y Sistemas de Información” (CETESI, en adelante) se enmarca dentro de la Estrategia del Gobierno Valenciano en materia de Telecomunicaciones Avanzadas y de Sociedad Tecnológica y del Conocimiento para el período 2004-2010, denominada AVANTIC, y más concretamente dentro de su Plan Estratégico Valenciano de Telecomunicaciones Avanzadas (PEVTA). Es en el tercer programa de este planeamiento, referido a servicios de telecomunicaciones avanzadas, donde se incardina esta iniciativa.

Se concibe, por tanto, como un centro con prestaciones de alta disponibilidad, orientado a mejorar el servicio ofrecido a los usuarios de los Sistemas de Información de la Generalitat Valenciana, aumentar la eficiencia, racionalizar la gestión de los Sistemas de Información y de las Telecomunicaciones y materializar los beneficios que se pueden derivar de la consecución de una mayor estandarización de la gestión integrada de la función TIC.

Nace con vocación y cultura de servicio, con ánimo de buscar y aprovechar sinergias que faciliten la consolidación y transmisión del conocimiento, y todo tendiendo como último objetivo a la excelencia de servicio al usuario vía Gestión de Calidad y Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

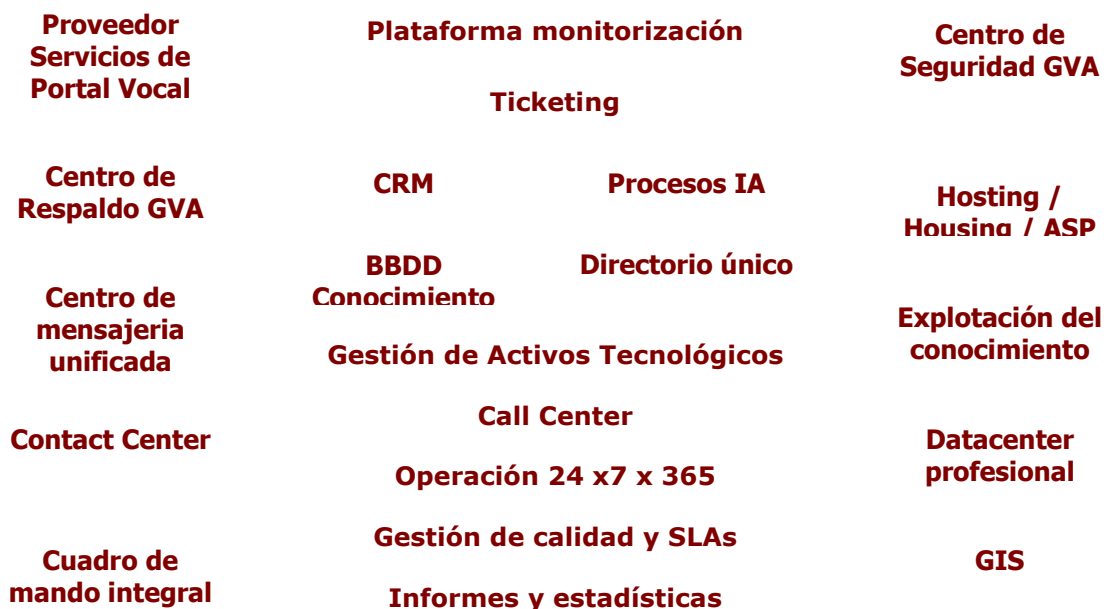
### 2. Funcionalidades ofrecidas

Concretando funcionalidades que cubre y que OFRECE a todas las Consellerías y Organismos de la Generalitat Valenciana se pueden enumerar las siguientes:

- Servicio de Housing y Hosting: en CPD corporativo de alta disponibilidad 24x7, incluyendo el servicio de operatoria de las máquinas implicadas. Se incluye hosting de WebSites.
- Servicio de Contact Center (con vocación de Punto Único de Contacto): para usuarios de proyectos de la GVA.
- Servicio de Help-Desk (soporte técnico especializado): para usuarios internos ante problemas de manejo e incidencias de Hw y aplicaciones.
- Plataforma de monitorización de sistemas y telecomunicaciones integrada e integrable.
- Servicio de Gestión de Incidencias: tanto de procedencia de Call-Center y Help-Desk como de la plataformas de monitorización. BBDD común de incidencias que proporcionen la total trazabilidad del servicio.
- Servicios de Intranet/Extranet del Centro: con, entre otros contenidos, Informes, Estadísticas y Cuadros de Mando personalizados.
- Servicio de diagnóstico y resolución: monitorización 24x7 de sistemas y resolución de incidencias hasta a N1. BBDD de conocimiento como base del know-how corporativo.
- Servicio de instalación y configuración: despliegue programado de hw y configuración del mismo. Gestión remota.

- Gestión de mantenimientos HW y SW: intermediación entre cliente y proveedor para la gestión de averías e incidencias cubiertas por el mantenimiento.
- Gestión de microinformática: asistencia vía remota e in situ ante incidencias del puesto de cliente de forma adicional al soporte de proveedor.
- Gestión de inventario: gestión de inventario de equipos TIC gestionados por el centro.
- Servicio de almacenamiento para copias de seguridad: proporciona espacio para realizar copias de seguridad "off-line" (en robot) y "on-line" en SAN, que en combinación con hosting de servidores permite tiempos óptimos de recuperación ante desastres. Asesoramiento para el diseño de planes de recuperación.
- Servicios de seguridad: asesoría en materia de seguridad: arquitecturas y normativa. Auditorías automáticas y específicas bajo demanda. Tests de intrusión. Detección y respuesta ante ataques. Análisis forenses. Portal de Seguridad: disponibilidad de informes e información sobre vulnerabilidades y parches. Centro antispam: gestión de listas negras.
- Portal Vocal: acceso vocal a servicios, envíos de correos y de SMS's, asistente virtual.
- CRM colaborativo. Segmentación de tipos de usuarios del centro, análisis de incidencias más reportadas, frecuencias, servicios más utilizados, preferencias de contacto con el centro, etc.
- Formación para personal de GVA: formación técnica por parte de los especialistas de CETESI o de personal externo en las últimas novedades en materias como seguridad, sistemas o comunicaciones.
- Servicios de I+D+i: servicio de realización bajo encargo de investigación y pruebas sobre nuevos productos, aplicaciones o servicios a cargo del personal especialista de CETESI.
- Servicios GIS: orientados a problemáticas concretas.

Gráficamente se podría ver así:



---

Adicionalmente, se estudia la posibilidad de poder ofrecer los siguientes servicios con un coste por su uso:

- Personal in situ con perfiles específicos
- Adquisición de infraestructuras

### **3. Resultados conseguidos y valor añadido aportado por el proyecto al cliente.**

Reiterando la orientación de todo el proyecto a la mejora del servicio al cliente, podríamos distinguir tres tipos de éstos:

- Clientes técnicos de los Servicios de Informática de cada unos de las Conselleries y Organismos.
- Clientes, también de Conselleries y Organismos, usuarios de infraestructuras y aplicaciones propias de la Generalitat Valenciana como herramientas de apoyo a su trabajo diario.
- Clientes externos a la Generalitat (ciudadanos) usuarios de los servicios que ésta ofrece, a los que en última instancia se intenta mejorar el servicio que se les presta y en torno a los cuales gira toda acción emprendida por la Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

Esta orientación al cliente se traduce en términos objetivos en la posibilidad de medir o controlar los servicios ofrecidos vía SLA. De acuerdo con esto, y midiendo los parámetros que de momento se han definido, los resultados obtenidos hasta la fecha se pueden calificar como positivos, y a pesar de lo reciente del inicio del proyecto cabe también señalar que van aportando ya elementos significativos para la posterior evolución del mismo.

Además, la experiencia acopiada en proyectos anteriores -de los que el actual es ampliación cualitativa y cuantitativa-, permite redundar en lo óptimo de los resultados preliminares obtenidos y presumir la consecución eficiente de los objetivos perseguidos.

Por otro lado, las medidas se centran, fundamentalmente en el momento presente, en valoraciones sobre los servicios ofrecidos a los dos primeros tipos de clientes, siendo voluntad de la Secretaría Autonómica conseguir que se trasladen los buenos resultados a los ciudadanos que se relacionan -en condición de clientes- con la Generalitat.

### **4. Desarrollo del proyecto, metodología y herramientas aplicadas.**

Dado lo complejo del proyecto y su amplio ámbito de aplicación, se ha dividido su desarrollo en dos fases principales: una, de seis meses, de transición desde la situación actual; y otra, de prestación estacionaria de servicios, de dieciocho meses más. Cada una de estas fases se ha subdividido, a su vez, en tareas generales con sus correspondientes subtareas; y éstas, finalmente, con asignaciones concretas de responsables y plazos. Las tareas se han temporalizado a través del correspondiente cronograma de actuaciones, y, asimismo, se han previsto las dependencias entre ellas.

Una de las primeras tareas de la primera fase ha sido la constitución del modelo de relación entre los adjudicatarios del proyecto y la dirección del mismo por parte de la Generalitat Valenciana, tanto a nivel táctico o técnico estricto, como estratégico. A partir de aquí se ha empezado a trabajar en el desarrollo práctico del proyecto, empezando por el diseño del plan de comunicación que dé a conocer a la totalidad de la Generalitat Valenciana (desde directivos a usuarios finales) qué significa CETESI, los servicios que le

puede ofrecer y los compromisos de calidad a los que se sujeta cada uno.

Es importante el papel otorgado por CETESI a los Servicios de Informática de las distintas Conselleries y Organismos como clientes directos que son de CETESI, fomentando la máxima cercanía, colaboración e interrelación con los mismos en aras a una mejora de la calidad de los servicios que se prestan.

Si profundizamos en metodologías o formas de funcionar internas de CETESI, es voluntad de todos los implicados conseguir la implantación progresiva de lo que se ha venido a llamar “mejores prácticas en IT”, esto es, la asunción de la metodología ITIL con el objetivo último de mejorar la calidad de manera objetiva y mensurable. Ello supone un cambio organizativo y cultural que, más allá de las resistencias que puedan concurrir – como en todo cambio- se afronta como reto y como esfuerzo común, comprometido e ilusionado. Con objeto de minimizar dichas resistencias la implantación de ITIL en CETESI requiere de unos plazos mínimos de preparación, adopción y consolidación de hábitos y procedimientos, habiéndose previsto el siguiente cronograma de implantación:

<b>Soprote de Servicio</b>	
Gestión de Service Desk / Incidentes	4-12 meses
Gestión de la Configuración	4-12 meses
Gestión de Problemas	3-4 meses
Gestión de Cambios	3-5 meses
Gestión de Versiones	1-2 meses
<b>Prestación de Servicio</b>	
Gestión de la Disponibilidad	6-9 meses
Gestión de la Capacidad	6-12 meses
Gestión de la Continuidad de Servicios IT	6-12 meses
Gestión Financiera de Servicios IT	6-9 meses
Gestión de Niveles de Servicio	6-9 meses

Por último, en cuanto a herramientas de base utilizadas como apoyo de CETESI podemos destacar las siguientes:

- Spectrum – Monitorización y gestión de la red corporativa de voz
- CTSmart – Gestión de llamadas y estadísticas del Call Center
- R-Admin – Control remoto (puestos de trabajo)
- I2TM – Gestión de incidencias y control de SLAs (Service Level Agreements o Acuerdos de Nivel de Servicio)
- ISUM – Servicios de Intranet
- VissiOnn – Gestión CRM de los usuarios del centro
- Nooscom – Generación de portales vocales personalizados
- Tivoli Monitoring – Monitorización y gestión de servidores (1 de 2)
- Nagios – Monitorización y gestión de servidores (2 de 2)
- Tivoli Storage Manager – Realización y control de copias de seguridad
- Tivoli Netview – Monitorización y gestión de la red corporativa de datos
- Tivoli Datawarehouse – Explotación estadística de los datos de monitorización de equipos
- Ciscoworks – Herramienta específica para la gestión de equipos de comunicaciones Cisco (routers)
- Oracle – Base de datos corporativa, común a la mayor parte de las herramientas
- Otras herramientas auxiliares: por ejemplo
  - Inventario – Desarrollo a medida ajustado a las necesidades del centro
  - MRGT (estadísticas de tráfico)