

Conect@GV: Un servicio TIC para la Movilidad y Colaboración de los empleados de la Generalitat de la Comunidad Valenciana.

Dirección General de Modernización Consellería de Justicia y Administraciones Públicas

Enrique Valls Muñoz

Jefe del Área de Sistemas de Información y Comunicaciones Corporativas de la Generalitat

Dirección General de Modernización

Consellería de Justicia y Administraciones Públicas

Generalitat Valenciana

Marlen Ripoll Aracil

Jefa del Servicio de Telecomunicaciones Corporativas y Certificación Electrónica

Dirección General de Modernización

Consellería de Justicia y Administraciones Públicas

Generalitat Valenciana

CONTENIDO

1	RESUMEN	3
2	ARQUITECTURA.....	4
3	MOVILIDAD	6
4	COLABORACIÓN	8
5	DISPOSITIVOS	9
6	UN PROYECTO EN PROGRESO	10
7	BENEFICIOS	11

1 RESUMEN

Conect@GV es un nuevo servicio TIC, lanzado por la Dirección General de Modernización, para ofrecer de forma segura a los empleados de la Generalitat en la Comunidad Valenciana:

- ✓ *Movilidad: Acceder a la información en cualquier momento y en cualquier lugar.*
- ✓ *Colaboración: Compartir la información o delegar su gestión.*
- ✓ *Productividad: Agilizar gestiones en cualquier momento y lugar.*

La implantación de esta plataforma tecnológica de productividad, facilita la colaboración entre sus usuarios y permite el acceso a sus escritorios, incluyendo el correo, la agenda, las listas de contactos o de tareas, desde dispositivos móviles (como terminales Blackberry o PDAs), o desde PCs conectados a internet, igual que lo hace desde su ordenador de sobremesa. Mediante la Colaboración, un usuario puede delegar a otro la administración de alguna de sus carpetas, o un grupo de usuarios puede compartir información coordinadamente.

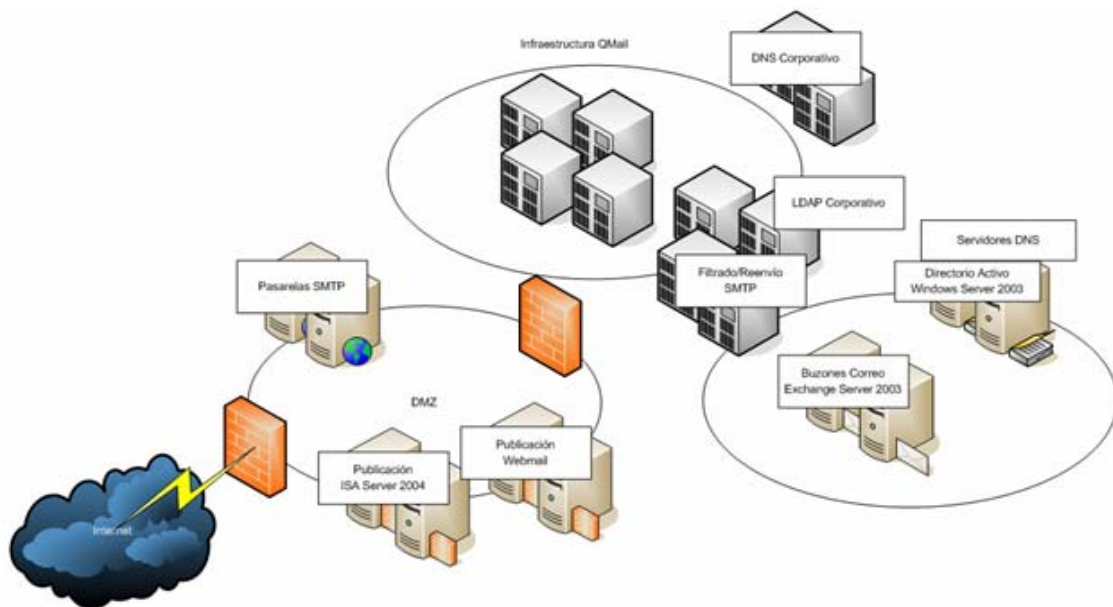
Entre las características tecnológicas que hacen peculiar este proyecto podemos destacar:

- *Canales seguros para el acceso desde cualquier ubicación.*
- *Sencillez, al tener la misma apariencia desde cualquier dispositivo.*
- *Integración transparente al usuario en la plataforma @gva.es, empleando SMTPs asociados a LDAP .*
- *Arquitectura multiplataforma aprovechando lo mejor de cada una: Software GNU, Solaris, Microsoft, Blackberry ...*
- *Diseñado para un amplio abanico de servicios, algunos en fase piloto: Mensajería Instantánea, Unificada, Portal de Contenidos, Foros, etc.*

2 ARQUITECTURA

El servicio Conect@GV se basa actualmente en tecnologías Exchange y Blackberry sobre plataformas Microsoft.

Los servidores se encuentran redundados para asegurar alta disponibilidad. En particular, los servidores que albergan los buzones de información implementan la tecnología de cluster de replicación continúa que ofrece unos niveles muy elevados de protección y disponibilidad de la información.



2.1 Una plataforma segura

El acceso al servicio se realiza mediante el protocolo seguro SSL para el acceso desde los puestos de trabajo o desde los dispositivos basados en Windows Mobile, y mediante encriptación AES para los dispositivos Blackberry. Los servicios de correo web se ofrecen sobre protocolo https mediante dos servidores redundados ISA.

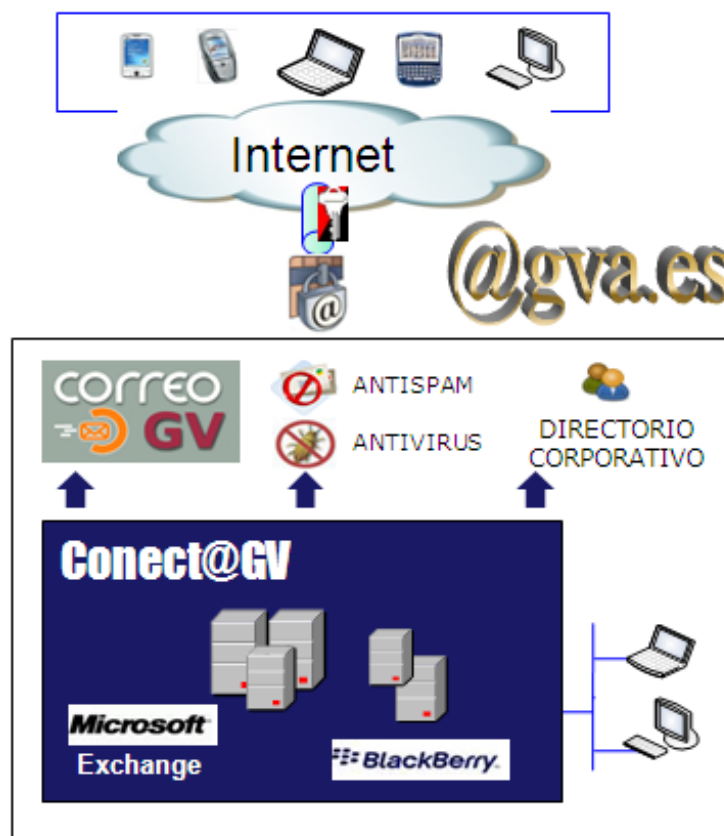
En este mismo sentido la plataforma permite el uso de la firma electrónica de sus usuarios tanto para la certificación como para el cifrado de la información.

La infraestructura de seguridad permite encriptar todas las comunicaciones entre los dispositivos del usuario y la plataforma de movilidad con el objetivo de proteger la información de los usuarios cuando viaja por Internet.

2.2 Integrada en la plataforma corporativa @gva.es

La plataforma se integra de forma transparente para el usuario con los sistemas de correo actuales, basados en LDAP y QMail sobre plataformas Linux y Solaris fundamentalmente, haciendo uso del dominio corporativo @gva.es.

Los usuarios tienen la posibilidad de escoger entre ambos entornos según sus necesidades para aprovechar las ventajas que cada uno de ellos les ofrece.





La integración entre ambos entornos a efectos de la arquitectura abarca los siguientes aspectos:

- Uso del dominio @gva.es ofrecido a través de los servidores DNS corporativos y que publican el servicio en internet.

- Filtrado de contenido malicioso o de basura (Antivirus y Antispam), realizado por sistemas Ironport que permiten altos niveles de filtrado basados en reglas de reputación y por servidores con ClamAV para el filtrado antivirus.
- Empleo de las cuentas de usuario del directorio corporativo, LDAP, para la aceptación y redirección del correo, desde los servidores SMTP de QMail.
- Uso de la infraestructura de red corporativa que protege las comunicaciones y el acceso a los sistemas.
- Empleo de los certificados ofrecidos por el ente prestador del servicio de Certificación electrónica de la Comunidad Valenciana (ACCV) para la encriptación de las comunicaciones, así como para la firma o el cifrado de los mensajes de usuario.

2.3 Soporte continuado

A través  **CTSI** de  , el Centro de Telecomunicaciones y Sistemas de Información de la Generalitat, se obtiene el soporte necesario para los sistemas y se da una atención 24x7 a los usuarios. A través de este punto único de contacto, los usuarios pueden resolver sus incidencias o peticiones relacionadas con el funcionamiento del servicio.

3 MOVILIDAD

Los nuevos dispositivos que integran múltiples funcionalidades, PDAs, Blackberrys, smartphones, etc., han proporcionado el medio físico que permite ofrecer movilidad en servicios tan imprescindibles como el correo electrónico, los contactos, o la agenda. De esta forma se puede estar comunicado de forma constante, pudiendo optimizar el tiempo agilizando gestiones, y todo ello, sin que sea necesario un incremento en la dificultad de utilizar las nuevas tecnologías.

3.1 Un único buzón de almacenar su información

El usuario dispone de un buzón organizado en carpetas y que puede personalizar para estructurar su información de la forma más adecuada. Este buzón incluye distintos tipos de contenido:

- Correo. Mensajes de correo que puede organizar en carpetas e ir archivando sus históricos en el puesto de trabajo.
- Contactos. Libretas de direcciones del usuario, donde puede organizar los datos de las personas con las que tiene contacto.
- Tareas. Listado de tareas para permitir asignarles prioridades o realizar un seguimiento de las mismas.
- Agenda. Calendario de citas y reuniones que el usuario va planificando y de las cuales el sistema notifica para recordárselas.

También es importante tener en cuenta la posibilidad de acceder a internet desde los dispositivos móviles al igual que se hace desde los puestos de trabajo.

3.2 Acceso al servicio

El nuevo servicio ofrece diferentes posibilidades de acceso al buzón del usuario y por tanto a sus correos, contactos, tareas o agenda:

- Acceso Web a través del OWA, desde cualquier lugar, la oficina, desde casa, aeropuertos, hoteles,... que permite conectividad internet.
- Acceso a través del mismo "cliente Microsoft Outlook " (Outlook Anywhere) , tanto si el PC está conectado a la red GVA, como si el acceso es a través de Internet La ventaja de este sistema es que el usuario no tiene que modificar su forma de trabajar; es decir, utilizará el mismo cliente de correo independientemente de donde se encuentre y con el mismo nivel de seguridad.
- Acceso desde dispositivos móviles basados en tecnologías Windows Mobile o Blackberry. Estos dispositivos permiten comunicaciones rápidas y fiables, sincronizándose de forma inalámbrica y transparente para el usuario, y permitiéndole crear y/o modificar la información de su buzón en tiempo real.

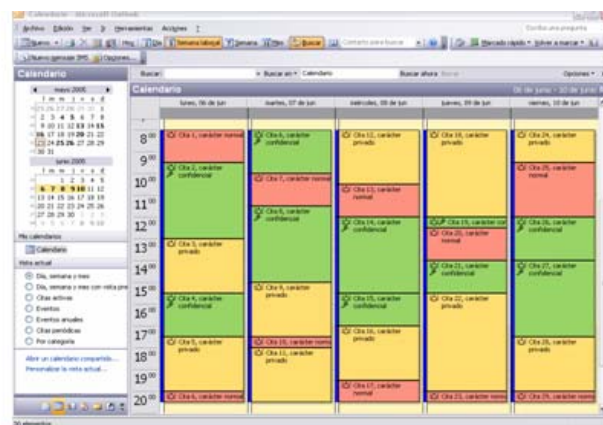
3.3 Fácil de utilizar

Una de las principales características es la facilidad de uso del nuevo sistema. Cualquier usuario encontrará en la plataforma de movilidad una herramienta intuitiva y sencilla, que ofrece la misma presentación y un entorno homogéneo desde cualquier equipo, sea un dispositivo móvil o un equipo de sobremesa.

4 COLABORACIÓN

4.1 Entorno de trabajo colaborativo

El servicio permite compartir información y trabajar en grupo con elementos como es el calendario y programar citas de forma práctica y eficiente. Un ejemplo de la nueva forma de trabajo sería una secretaria/o que modifica la agenda de su jefe/a desde su puesto de trabajo y, en el mismo momento, el jefe verá el cambio en su dispositivo móvil en el lugar donde esté.



Tenemos básicamente dos funciones de colaboración dependiendo de la forma en que las usemos dentro de nuestra organización, son la compartición y la delegación.

4.2 Compartición

Un grupo de usuarios tienen la posibilidad de compartir información accediendo por ejemplo a un buzón de información de grupo. Todos los usuarios accederán a esta información según los diferentes permisos o privilegios que se les conceda. Tenemos por ejemplo los roles de Revisor (puede leer), Autor (puede leer y crear) o Editor (puede leer, crear o modificar).

Mediante la asignación de estos privilegios podemos establecer una jerarquía en el grupo en el que por ejemplo se defina un supervisor encargado de coordinar las tareas.

También son útiles los calendarios de grupo, mediante los cuales, se pueden contrastar en una sola vista las agendas de los diferentes participantes para facilitar la planificación, por ejemplo, de una reunión.

4.3 Delegación

Se delega la gestión de la información cuando un usuario autoriza a otro a acceder a sus carpetas, permitiéndole modificar su contenido. Sería el caso de una secretaria/o que accede a la información de su jefe/a para crear un nuevo contacto, notificarle de la modificación de una reunión o cita, o recordarle una tarea.

El propietario del buzón tiene la posibilidad de autorizar el acceso solo a determinadas carpetas, o de definir elementos privados en una de ellas. Por ejemplo una cita privada se mostrará al delegado como un tiempo no disponible pero sin detallar su contenido.

5 DISPOSITIVOS

El usuario tiene la posibilidad de elegir en función de sus necesidades, entre los diferentes tipos de dispositivos que permite el servicio.

El usuario utilizará el PC de sobremesa o el portátil cuando se encuentre en la oficina o en su casa mediante el cliente Outlook Anywhere. Utilizará también un PC u otro equipo que disponga de un navegador de internet, para acceder utilizando OWA (Outlook Web Access) el cual le ofrece un entorno web con elevadas prestaciones.

Utilizará dispositivos móviles para acceder al servicio en cualquier momento y lugar. Los dispositivos móviles que admite el servicio son todos aquellos basados en tecnologías Blackberry, Windows Mobile o compatibles con estas. También son posibles nuevos equipos que aparecen en el mercado como por ejemplo Tablet PCs, u ordenadores de bolsillo.

5.1 Blackberry

Son dispositivos que nos ofrecen una gran ergonomía y son muy fáciles de manejar. Su uso es muy similar al de un teléfono móvil con lo que el usuario se adapta rápidamente a su manejo.

Se presentan en diseños robustos y con una buena duración de la batería. Dos características a tener muy en cuenta a la hora de elegir entre los diferentes dispositivos móviles.

5.2 PDAs

Son las denominadas usualmente agendas electrónicas. Se basan al igual que los nuevos smartphones en el sistema Windows Mobile que gracias a integrar el aplicativo Office Mobile permite la creación y edición de documentos de office, así como su almacenamiento.

Son dispositivos muy flexibles con un amplio catálogo de aplicaciones y que permiten gran diversidad de funciones.

6 UN PROYECTO EN PROGRESO

Esta nueva plataforma basada en productos altamente probados pero a su vez novedosos como MS Exchange Server, ISA Server, o Blackberry Enterprise Server está diseñada para crecer en tamaño para adaptarse a los requerimientos del servicio, pero también para ampliar sus

funcionalidades tanto en colaboración como en nuevos servicios de movilidad.

6.1 Servicios de Valor añadido

La disponibilidad en GVA de esta plataforma de movilidad y colaboración ofrece la posibilidad de incorporar nuevos servicios móviles orientados tanto al ciudadano como a los empleados en diferentes ámbitos (sanidad, prensa, turismo, etc.) recogidos en el Plan Director de Movilidad.

Entre los próximos objetivos a tener en cuenta en el proyecto destacamos los siguientes:

- Mensajería instantánea, que permitirá mantener conversaciones de texto en línea entre dos o más usuarios, pudiendo evolucionar hacia foros, multiconferencias con audio y vídeo, etc..
- Mensajería unificada, una tecnología que permitirá integrar en el correo funcionalidades como mensajes de voz, portal vocal, fax, etc...
- Implementación de nuevas aplicaciones disponibles desde dispositivos móviles.

7 BENEFICIOS

En definitiva, Conect@GV es un proyecto de presente pero también de futuro en el que aporta los siguientes beneficios.

- Estar conectado e informado “en cualquier momento y en cualquier lugar”.
- Mejora de la eficiencia de los usuarios al tener la posibilidad de poder aprovechar cualquier momento.
- Se crea un entorno de trabajo donde compartir información por los empleados.

Y todo ello con la seguridad y fiabilidad que garantizan los sistemas de última generación para protección de la información.