

28

SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE INTERNET

Paloma Sánchez López
Subdirección General de Informática
TGSS

1. OBJETIVO GLOBAL DEL PROYECTO

El centro de Servicios se ha marcado como objetivo fundamental la mejora de los servicios que ofrece, tanto a los usuarios internos como a los clientes externos, en términos de:

- Aumentar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos.
- Mejorar la satisfacción de usuarios y clientes.
- Incrementar la eficiencia de los recursos disponibles.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO “MAPA DE SERVICIOS”

En este sentido, se ha desarrollado el proyecto del Mapa de Servicios cuyos principales objetivos han sido:

- Definir el Mapa de Servicios ofrecido por el Centro de Servicios a la SGI.
- Elaborar un Modelo de Gestión y Control de los servicios que permita conocer la situación de los mismos en términos de negocio, y gestionar eficientemente dichos servicios.

3. ALCANCE DEL PROYECTO DE MAPA DE SERVICIOS

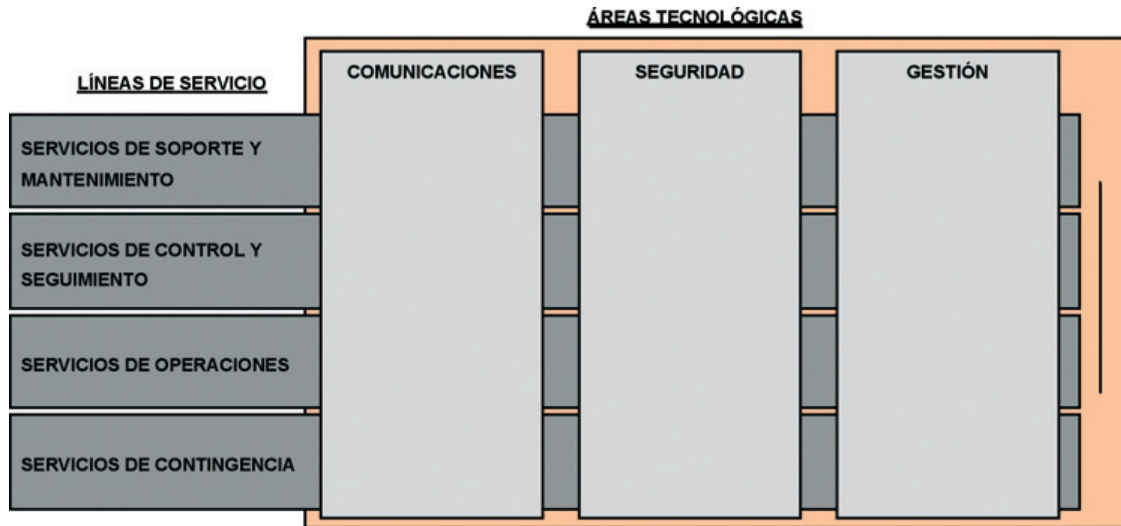
Al ser estos objetivos bastante ambiciosos, se ha limitado el alcance del proyecto, en diferentes sentidos.

- Aunque el Modelo de Gestión y Control definido es de carácter global y adaptable a todos los servicios ofrecidos por la SGI, sólo se ha aplicado en un primer momento al Servicio RED, ya que se considera representativo de los servicios ofrecidos por la SGI.
- Además de todas las diferentes perspectivas con las que se puede analizar el Servicio RED para mejorar la calidad del mismo, se ha centrado el trabajo en garantizar la disponibilidad del mismo.

4. ENFOQUE DEL MAPA DE SERVICIOS

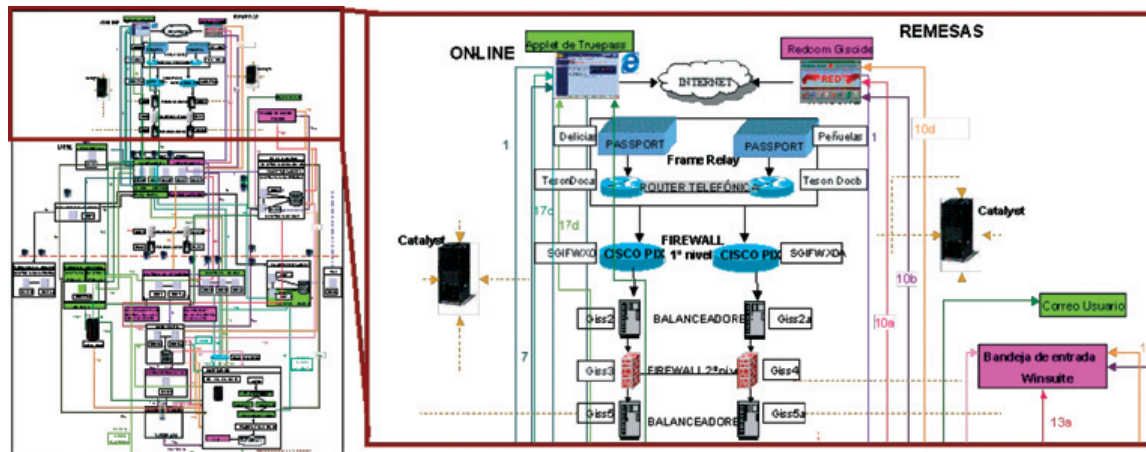
El mapa de servicios recoge de una manera global y estructurada los servicios que proporciona la SGI.

- **LÍNEAS DE SERVICIO:** Son aquellas que proporcionan servicios a las Áreas Tecnológicas.
- **ÁREAS TECNOLÓGICAS:** Son todos aquellos servicios que permiten la ejecución de un proceso de negocio.




4.1 Representación gráfica del RED

Para alimentar el Modelo de Gestión de RED es fundamental conocer el flujo del proceso de negocio RED, tanto on line como batch.



4.2 Correspondencia del Hw / Sw con el mapa de Servicios

Identificar cómo impactan los componentes tecnológicos que constituyen RED en cada uno de sus subprocesos.



HARDWARE	SOFTWARE	COMUNICACIONES																				
		INTERNO						EXTERNO						RED/PERIMETRAL								
		ON-LINE		REMESAS		I.		ON-LINE		REMESAS		I.		ON-LINE		REMESAS		I.				
Af.	R.	P.	Af.	R.	P.	I.	Af.	R.	P.	Af.	R.	P.	I.	Af.	R.	P.	Af.	R.	P.	I.		
PASSPORT CENTRAL DELICIAS								X	X	X	X	X	X	X								
PASSPORT CENTRAL PENUELAS								X	X	X	X	X	X	X								
TESON DOCA	CISCO 7200	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
TESON DOCB	CISCO 7200	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
SGFW00	PIX Firewall																					
SGFW00A	PIX Firewall																					
GISS2	Alteon AC DIRECTOR 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
GISS2A	Alteon AC DIRECTOR 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
GISS3	Solaris 6																					
	Check Point Fire Wall Managem																					
GISS4	Solaris 6																					
	Check Point Fire Wall Managem																					
GISS5	Alteon	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
GISS5A	Alteon	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X									
GISS6	Solaris 7																					

4.3 Mapa de servicios de RED

El Hw y Sw identificado en RED es necesario estructurarlo en una serie de servicios y sub-servicios sobre los que se aplicarán los acuerdos de nivel de servicio que se definan:

MAPA DE SERVICIOS

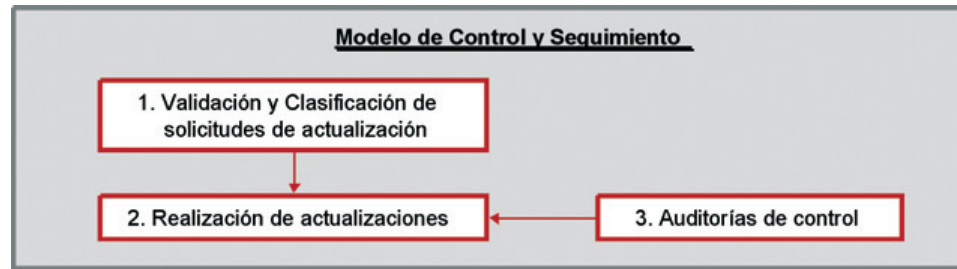
		RED								
		Comunicaciones			Seguridad			Gestión		
		Interna	Externa	Red	Acceso	Aplicaciones	De sistemas	De aplicativos	De datos	

HARDWARE	SOFTWARE	RED																	
		COMUNICACIONES						SEGURIDAD						ACCES					
		ON-LINE		REMESAS		I.		ON-LINE		REMESAS		I.		ON LINE	RE				
Af.	R.	P.	Af.	R.	P.	I.	Af.	R.	P.	Af.	R.	P.	I.	Af.	R.	P.	Af.		
PASSPORT CENTRAL DELICIAS								X	X	X	X	X	X	X					
PASSPORT CENTRAL PENUELAS								X	X	X	X	X	X	X					
TESON DOCA	CISCO 7200	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
TESON DOCB	CISCO 7200	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
SGFW00	PIX Firewall																		
SGFW00A	PIX Firewall																		
GISS2	Alteon AC DIRECTOR 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
GISS2A	Alteon AC DIRECTOR 3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
GISS3	Solaris 6																		
	Check Point Fire Wall Managem																		
GISS4	Solaris 6																		
	Check Point Fire Wall Managem																		
GISS5	Alteon	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
GISS5A	Alteon	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
GISS6	Solaris 7																		

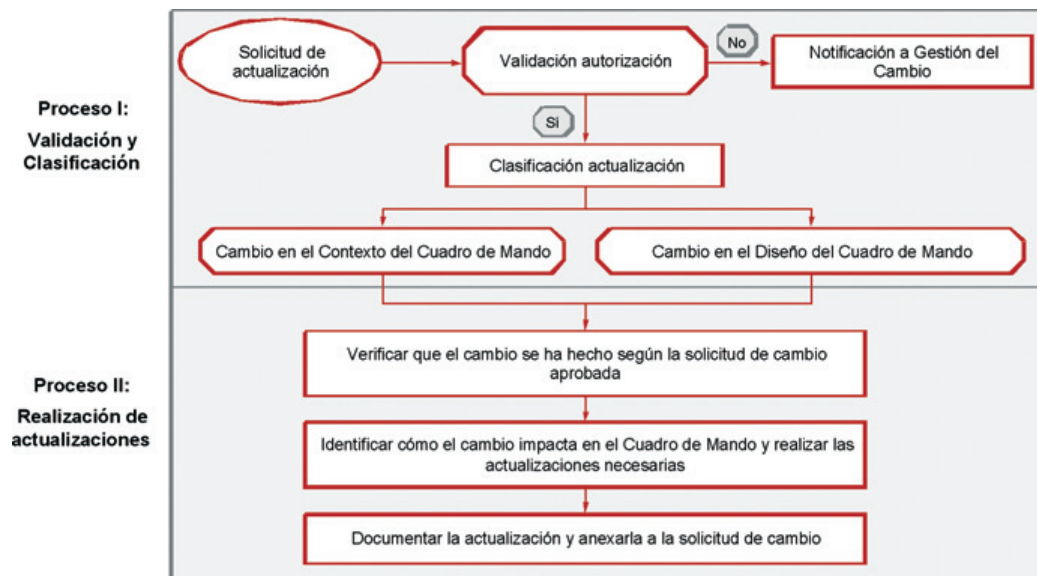
4.6 Modelo de Control y Seguimiento

El Modelo de Control y Seguimiento permite actualizar el Cuadro de Mando siempre que éste sea modificado como consecuencia de cambios, incorporaciones y / o alteraciones en cualquiera de sus dos elementos fundamentales (Conocimiento estructurado y Diseño).

Este Modelo de Control y Seguimiento está constituido por tres procesos principales, cada uno de los cuales engloba una serie de subprocesos.



Flujo global del Modelo de Control y Seguimiento del Cuadro de Mando de RED:



Proceso III: Auditoría de Control



La tipología de cambios e impactos que el Cuadro de Mando puede experimentar queda resumida en el cuadro siguiente:

		CONTEXTO				DISEÑO	
		Flujo	Hw/sw asociado a RED.	Servicios	Camino crítico	M. Indicadores	M. Reporting
C O N T E X T O	Flujo	X	X				
	Hw / Sw asociado a RED.	X	X				
	Servicios	X	X	X			
	Camino crítico	X	X		X		
D I S E Ñ O	M. Indicadores	X	X	X		X	
	M. Reporting	X	X	X	X	X	X
O T R O S	Inventario	X	X	X			
	Herramienta de visualización	X	X	X	X	X	X

4.7 Modelo de Reporting

La herramienta seleccionada para visualizar el estado de los diferentes procesos de negocio en cada momento ha sido FORMULA.

- **Formula es una plataforma de gestión orientada a servicios** que se utiliza para medir, mejorar y reforzar el funcionamiento y disponibilidad de los servicios ofrecidos por la compañía.
- En el caso concreto de la S.G.I., Formula se está utilizando para obtener una **visión on-line de la disponibilidad de los diferentes componentes tecnológicos** que intervienen en los procesos de negocio.

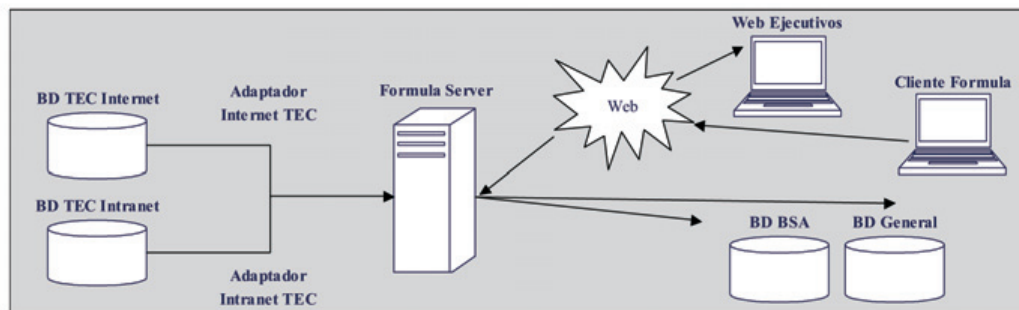
Actualmente se han incorporado dos:

- RED.
- Intranet.

En el caso de la Seguridad Social, Formula se encargará de visualizar en un entorno gráfico parte de la información que llega a la TEC (Tívoli Enterprise Console), adaptándola e incorporándola a los procesos de negocio definidos

Los datos que se recogen de la TEC se consiguen integrando dos adaptadores (uno para Internet y otro para Intranet) denominados Formula Adapter for Tívoli Tec/+, que se configuran en el propio producto Formula

Los usuarios, ya sean Ejecutivos (Web) o Administradores, utilizarán plataformas Windows con un navegador incorporado (Internet Explorer o Netscape) o con el cliente instalado (Java Web Start) respectivamente.



Cada uno de los adaptadores accede directamente a la base de datos de las TEC de Internet e Intranet para recuperar eventos, y actualizarlos, si procede.

Formula guarda información histórica, previamente definida, en una base de datos propia. Esta información es accesible gracias al módulo de Formula denominado BSA (Business Service Analyzer).

El Modelo de Reporting definido cumple las siguientes **características**:

Visión on line

Visión histórica

Visión en cascada

Visión por perfil

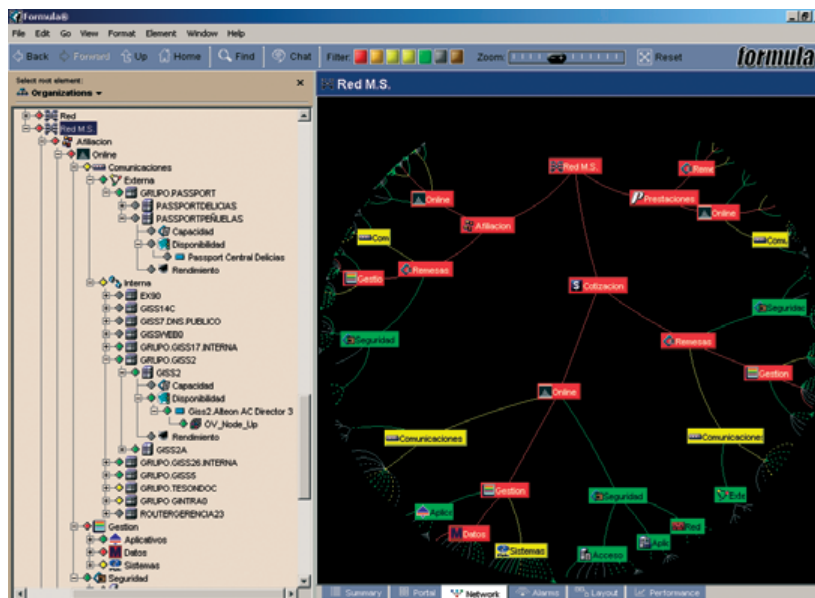
- Se ha **configurado un sistema de alertas (estados)** que se actualiza en el menor tiempo posible que se ha considerado adecuado para cada indicador.
- Los datos numéricos son almacenados diariamente, permitiendo realizar comparativas entre días, semanas, meses y años, mediante gráficas y hojas de cálculo.

Dos sentidos:

- Desde el proceso de negocio hasta el indicador de segundo nivel de un hw/sw concreto.
- Desde el indicador de un hw / sw hasta los procesos de negocios a los que impacta.

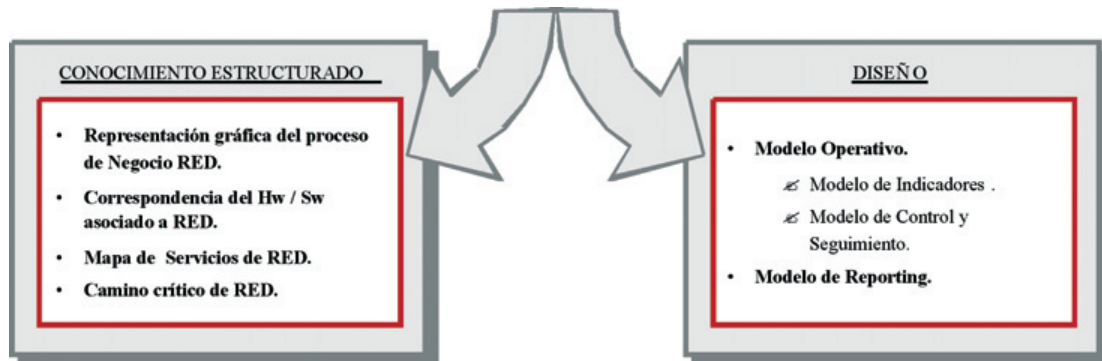
El acceso y visión a estos indicadores se restringirse a:

- Niveles directivos.
- Niveles intermedios cuya responsabilidad se encuentre relacionada con la actividad de negocio.
- Técnicos cuya función sea evaluar tendencias y / o administrar el hw / sw implicado en RED. A estos últimos se les restringirá el acceso a la información relacionada con el hw / sw del que sean responsables.



5. ENFOQUE DEL MODELO DE GESTIÓN

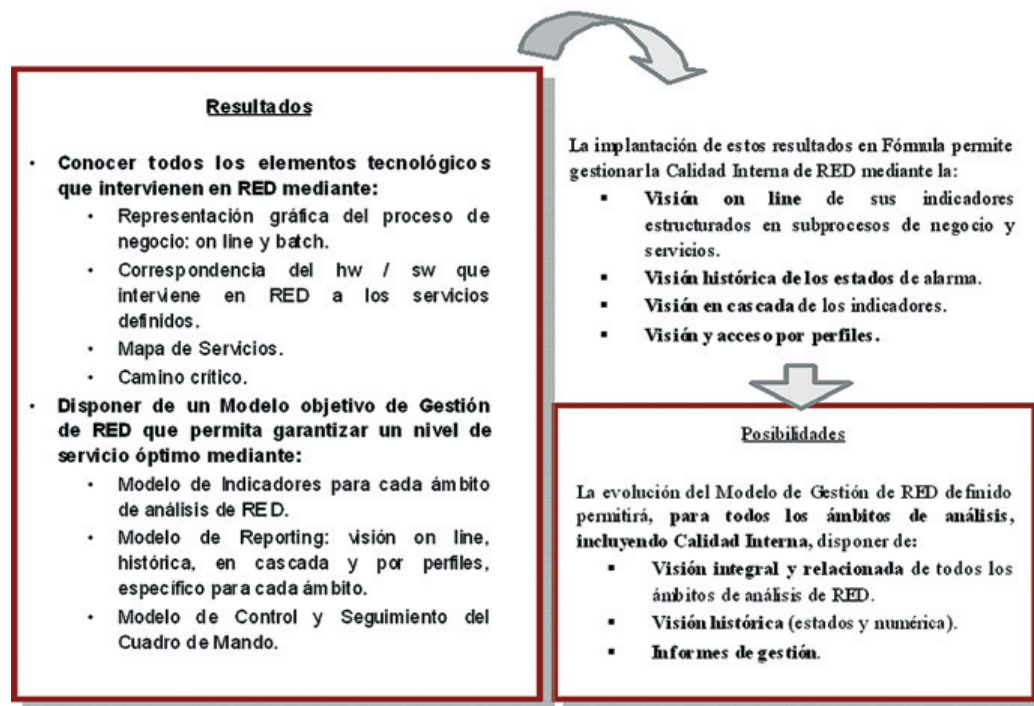
El Modelo de Gestión se visualiza en un Cuadro de Mando constituido a partir de dos elementos fundamentales y de sus componentes



Una vez definido el Modelo de Gestión de RED para todos los ámbitos de análisis, el siguiente paso a llevar a cabo, sería su puesta en funcionamiento en una única herramienta de visualización y reporting, ya que el desarrollo tecnológico necesario no se encuentra dentro del alcance del proyecto.

6. RESULTADOS OBTENIDOS

Para lograr todas las posibilidades que ofrece el Modelo de Gestión, será necesario llevar a cabo un Plan de Acción estructurado que englobe todos los ámbitos de análisis de RED.



7. CONCLUSIONES

El proyecto sienta las bases para la visión de la eficiencia de RED en términos de nivel de servicio.