

La Experiencia en Canarias



**Gobierno
de Canarias**

Tomás Ríos Rull

Director General de Telecomunicaciones y
Nuevas Tecnologías

Consejería de Presidencia Justicia y Seguridad

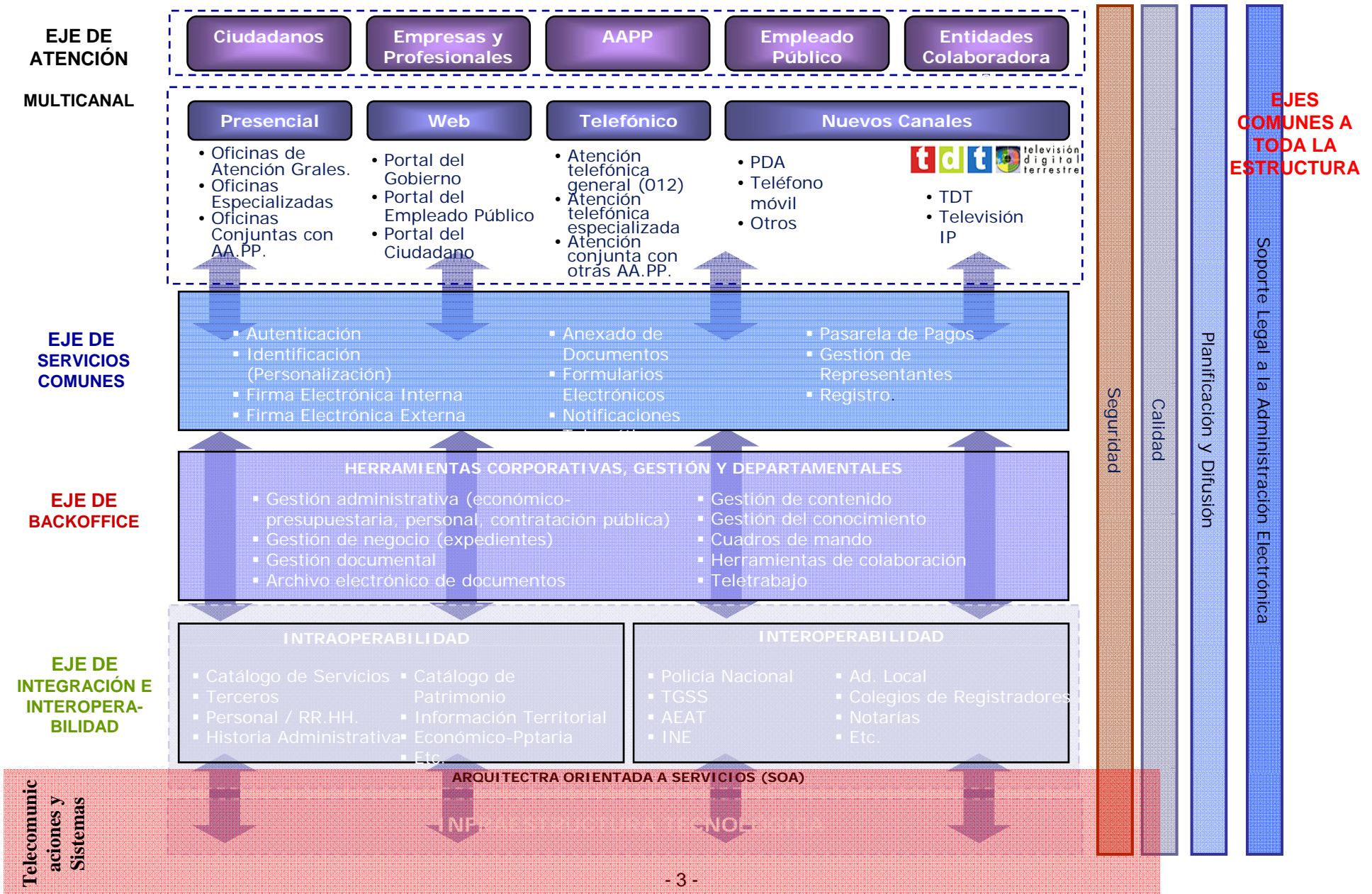
Madrid, 14 septiembre 2010

Situación de Partida

- 10 consejerías y 13 entes = ¿23 servicios de informática?
- Aplicaciones y servicios departamentales
- Telecomunicaciones duplicadas
- No medibles
- Reto Administración Electrónica



Prestación de servicios tecnológicos en el Gobierno de Canarias



Organización



Gobierno de Canarias
Consejería de Presidencia,
Justicia y Seguridad

Responsable personal

**Dirección General de
Función Pública**

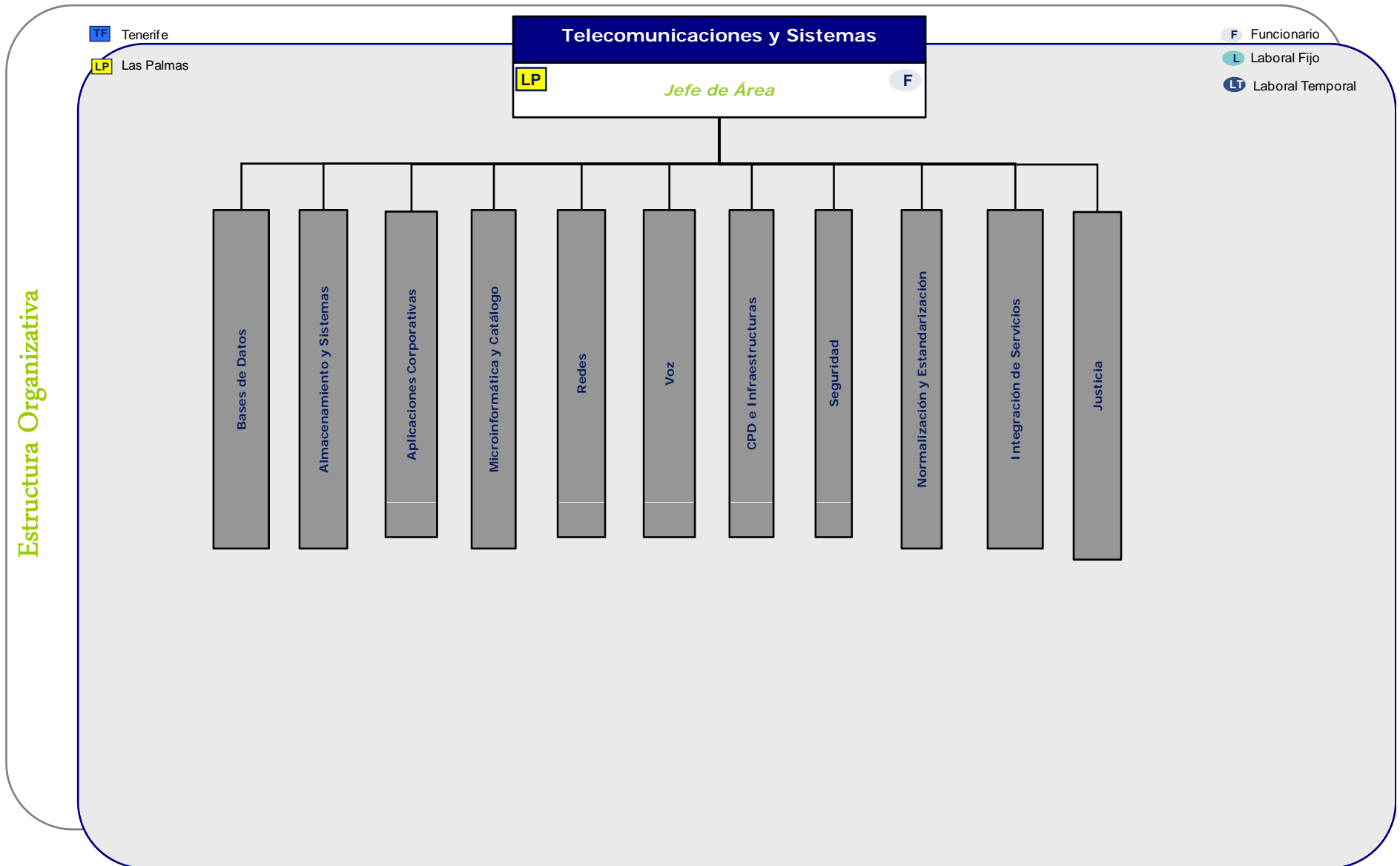
Responsable tecnológico

**Dirección General de
Telecomunicaciones
y Nuevas Tecnologías**

Responsable funcional

**Inspección General
de Servicios**

Area de Telecomunicaciones y Sistemas: Formada por 30 profesionales





Objetivo

- Coordinación de los servicios basados en tecnologías de la información del Gobierno de Canarias
- Reducción de Costes
- Mejora de la Calidad
- Más eficiencia
- Más servicios



¿Cómo? Normativa

- El Decreto 32/1999, de 25 de febrero, declaró la uniformidad de los bienes y servicios relativos a comunicaciones para su utilización común por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y por las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de la misma, entre otros, los relativos a conmutación de datos y circuitos, y los relativos a la explotación, gestión y mantenimiento de redes y sistemas de comunicaciones.
- Ley 2/2000, de 17 de julio, de medidas económicas, en materia de organización administrativa y gestión relativas al personal de la Comunidad Autónoma de Canarias y de establecimiento de normas tributarias, se reguló la contratación centralizada de la adquisición de suministros y de la prestación de servicios de telecomunicaciones
- 22 de abril de 2008 las “Acciones para la modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias”. En dichas acciones se asigna a la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, la responsabilidad tecnológica de las mismas.



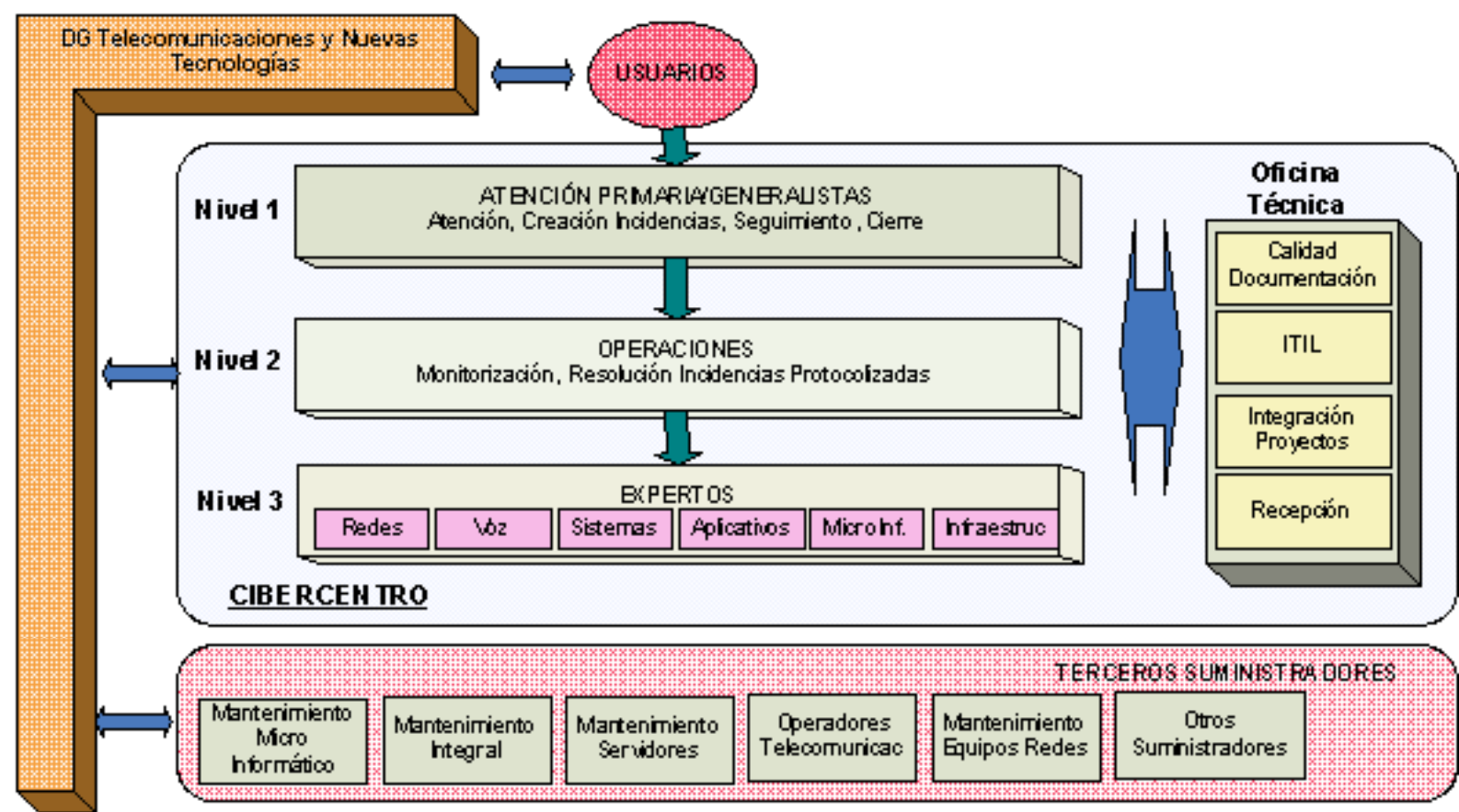
¿Cómo? Normativa

- El desarrollo e implantación de la Administración Electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias **requiere de centros únicos** que canalicen los servicios de atención de los usuarios ante la necesidad de soluciones e información técnica en el ámbito de los recursos informáticos y de los sistemas de comunicaciones que gestiona la propia Administración.
- Ello repercute notablemente en economías de escala para ofertar una mayor disponibilidad de recursos y sostenibilidad de los sistemas. Además se garantiza la conectividad y una alta disponibilidad, continuidad y eficiencia en la prestación de servicios en el ámbito de la administración electrónica, ya que la utilización de recursos comunes, como la sede electrónica, elementos de la plataforma Platino, módulos de firma electrónica, registro electrónico, validación de certificados, entre otros, para cualquier tipo de aplicación informática, sea corporativa o departamental, sólo es posible desde una perspectiva de visión global.



¿Cómo?

- 1º CiberCentro (Centro Integral de Gestión, Administración, Diagnóstico, y Atención a Usuarios) como punto único de contacto, que aglutina racionalmente y coordina operativamente los recursos y servicios técnicos de telecomunicaciones e informática que dan soporte a los sistemas de información de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, con la finalidad de aumentar y mejorar continuamente la disponibilidad, el rendimiento, la calidad, la continuidad, la eficacia y la eficiencia general de los sistemas, formando una plataforma integrada para tramitar todas las solicitudes de prestación de servicios y gestión de los sistemas.
- 2º CiberInfo, para impulsar la modernización de las Administraciones Locales Canarias, así como facilitar y promover la utilización de los servicios y aplicaciones que, en materia de administración electrónica requieran las citadas entidades locales que se relacionen con el Gobierno de Canarias



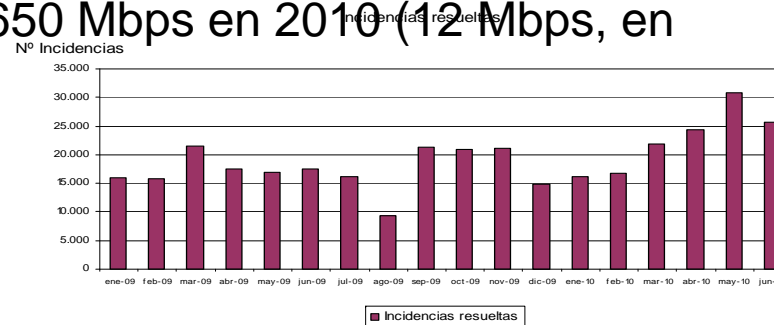


+ de 100
Servicios





- 2 Centros (TFE y GC), 4 Centros de Cálculo
- Más de **70.000** usuarios.
- Más de **40.000** extensiones telefónicas, de las que más de **1.000** son de VoIP.
- Más de **20.000** llamadas atendidas mensualmente de media, con picos de más de **30.000**.
- Más de **140.000** entradas resueltas en 2007, más de **169.000** en 2008 y más de **207.000** en 2009.
- Más de **1.500** servidores
- Más de **70.000** cuentas de correo.
- Más de **70** aplicaciones corporativas y **20** de ofimática.
- **3** dominios con más de **35.000** usuarios
- Ancho de banda de salida a internet de **650 Mbps** en 2010 (12 Mbps, en 2000)
- Más de **1.700** centros conectados
- Servicio **24 x 7 x 365**





■ **Personal**

- Actualmente hay **146 personas**.
- Personal en 2009: **118**
- Incidencias resueltas en 2009: **207.307**.
- **Microinformática**
- 4.000 equipos y 1.200 impresoras.
- 43.000 cuentas de correo.
- Más de 70 aplicaciones corporativas y 20 de ofimática.
- 3 dominios con más de 35.000 usuarios
- **Equipamiento técnico de Voz**
- 200 primarios
- + 3.500 RDSI
- + 4.700 líneas analógicas
- **Centralitas**
- 250 centralitas Ericsson BP
- 125 centralitas MD110
- +1.200 centralitas de pequeña y mediana
- 27.000 extensiones
- 39 RAIs

■ **Red VoIP**

- 21 centralitas VoIP (Cisco)
- 20 centralitas VoIP MX-one (MD110)
- 4 servidores Mensajería Unificada
- +1000 terminals Cisco/Astra
- **Equipamiento técnico de Red**
- 2 Redes Inalámbricas: +75 nodos activos
- Red Gigabit: más de 60 equipos Cisco.
- **Redes de Acceso**
- RDSI: 3
- VSAT: 44
- Metrolan: 242
- VPN IP: 1450
- **Tendido de fibra**
- Tendido de fibra propia:
- Tenerife: 65 Km.
- Gran Canaria: 40 Km.
- Fibra Oscura Interinsular



Dimensionamiento VoIP

- **Fabricante VOIP:** Integración red Ibercom: Plataforma Cisco y Aastra
- **Centralitas:**
 - Cisco: 5 (3 en Tenerife y 2 en Gran Canaria)
 - Aastra: (7 para extensiones y 12 para tránsito)
- **Gateway:**
 - 8 (4 por provincia)
- **Servidores de mensajería unificada**
 - Cisco: 2 Unity
 - Aastra: 2 Onebox.
- **Servidores de presencia (CUP): 1**
- **Número de centros con VoIP: 35**
 - De ellos, centros remotos que no están en red de Gobierno con conexión ADSL o Metrolan: 14
- **Número total de extensiones de VoIP: 1257**
 - Cisco: 1130 (de los cuales 146 son IPCommunicator)
 - Aastra: 127
- **Para Centros remotos:**
 - Gateway SRST 1861: 3
 - Teldat C9+: 11

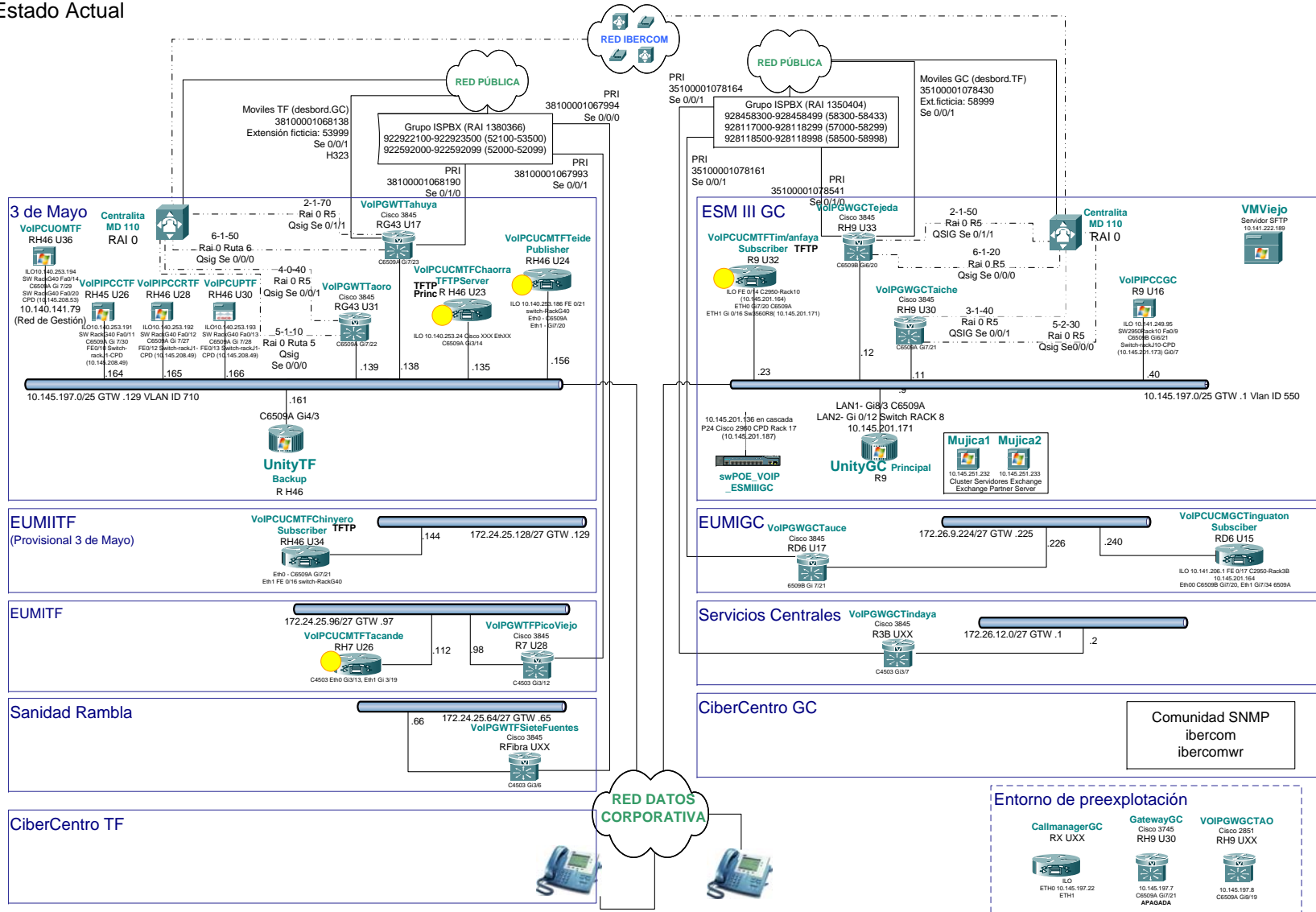
QoS sólo en las conexiones ADSL y Metrolan. En red troncal no ha sido preciso.



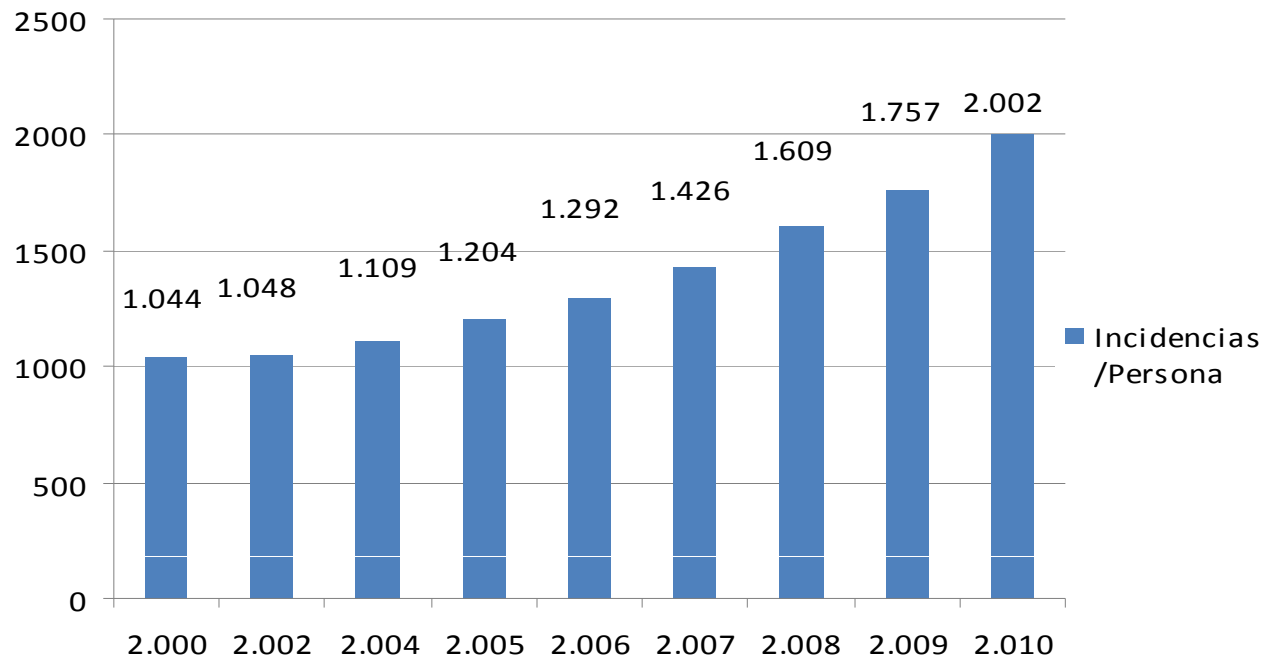
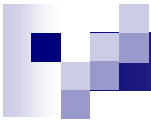
Crecimiento VoIP

- Nuevas PBX y crecimiento vegetativo, con terminales VoIP
- Plataforma preparada para 7.000 extensiones
- Estrategia: DGTNT ha montado la arquitectura de servidores y los centros directivos adquieren los terminales.

Estado Actual



Proyecto: Actualización CallManager 5.1	Archivo: Servicio Corporativo de VoIP 29 version corta.vsd	V. 1
Creado: 16/03/05	Modificado: 13/09/10	Ruta: eCarpeta - CiberCentro - Proyectos - Servicio Corporativo de VoIP - Esquemas

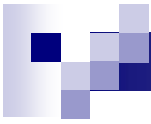


PRODUCTIVIDAD



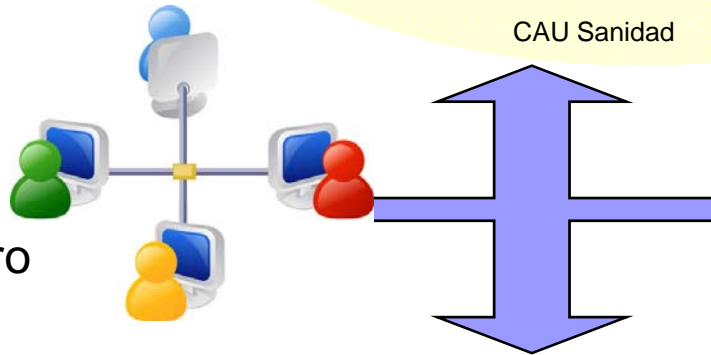
- Porcentaje de llamadas atendidas. El valor umbral es $> 70\%$. (actual 97,98%)
- Porcentaje de llamadas atendidas antes de 9 segundos. El valor umbral es $> 90\%$. (actual 92,22%)
- Porcentaje de incidencias resueltas en el primer contacto. El valor umbral es $> 70\%$. (actual 81,99%)
- Porcentaje de incidencias generadas por quejas o insatisfacción de los usuarios. (actual 0,05%)
- Porcentajes de sugerencias y reclamaciones contestadas. (actual 100,00%)
- Valoración global de los usuarios de los servicios prestados por el **CiberCentro**. Se mide a través de encuesta a usuario cuando se resuelve la incidencia. El valor umbral es > 7 sobre 10. (actual 8.0)

MEDICIÓN DE LA CALIDAD



**Integración con
otros CAU's
departamentales**

CiberCentro



CAU's Nivel 2

**Asignación
Incidentes**



CAU TETRA



CAU Sanidad



CAU Sicho



CAU ...

CAU's Nivel 2

**Transferencias on-line y
Asignación Incidencias**



CAU Justicia



CAU Medusa

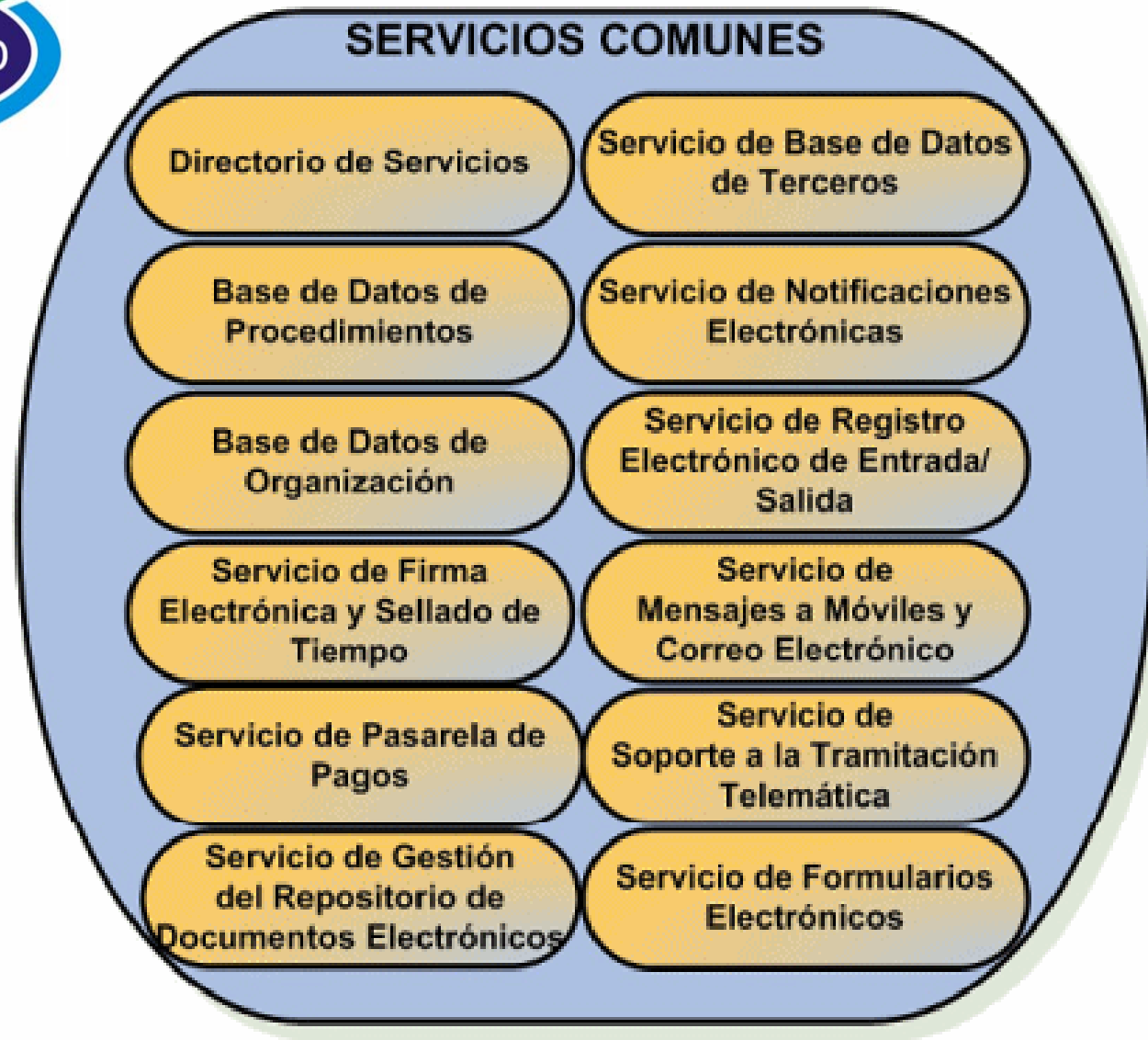


CAU Sefcan

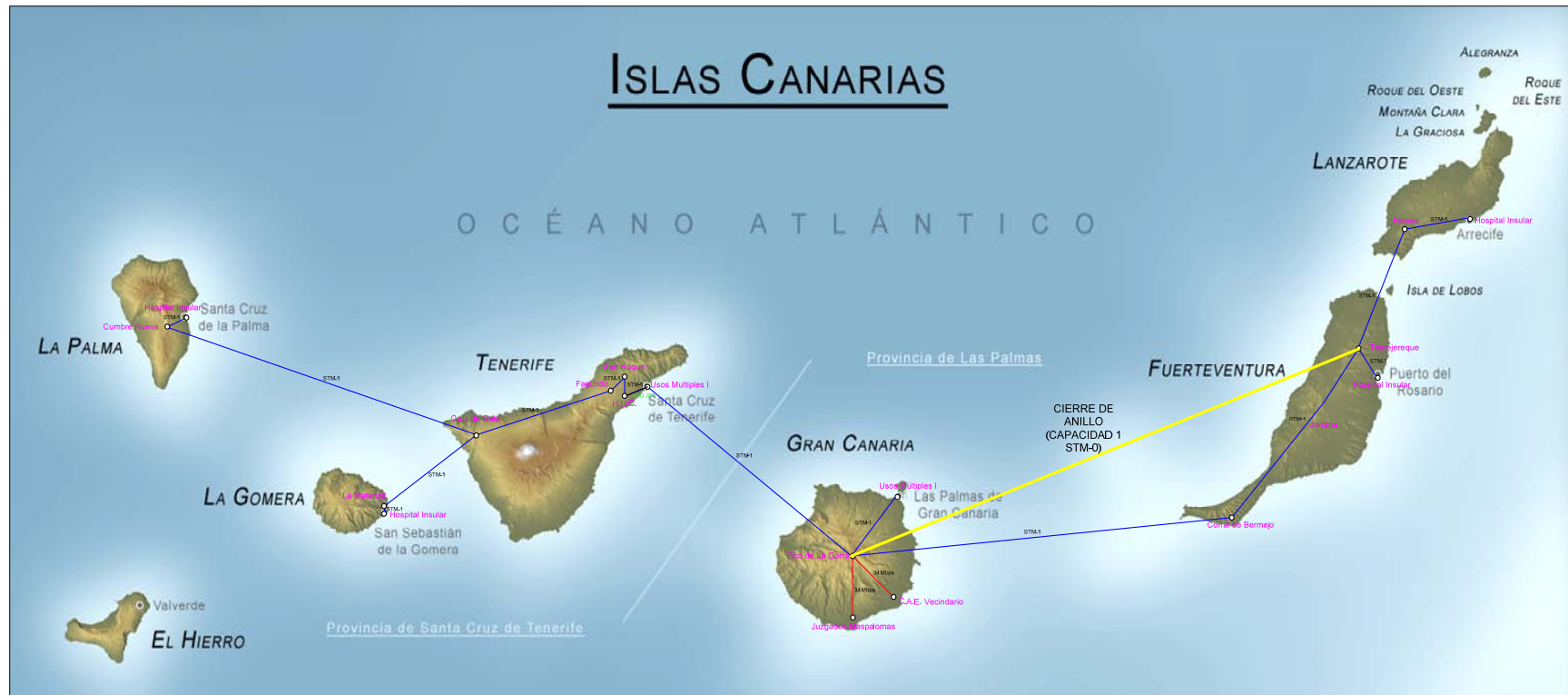
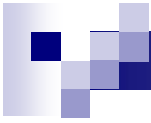
**Herramienta
Gestión
Incidencias Única**



- **Certificación ISO 9001:2008**
- **ITIL:** G. Cambios, G. Incidencias, G. Problemas, G. Configuración, G. Entrega
- **ISO 27000 (en proceso)**



PLATINO



RED RADIOENLACES INTERINSULARES

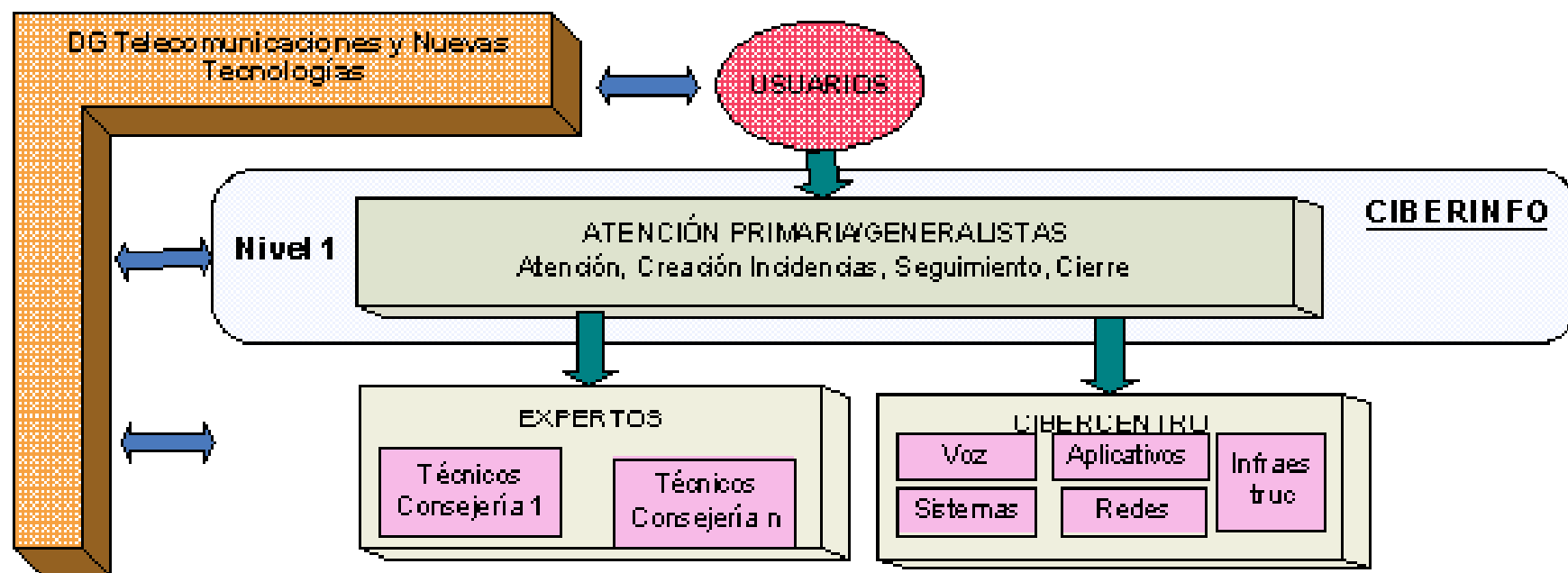


RESCAN



Las funciones del CiberInfo como Centro Único de Atención a otras administraciones públicas y entidades del sector público en el ámbito TIC y de aplicaciones informática corporativas o departamentales, son las siguientes:

- a) Establecer un punto único de atención y soporte al usuario, mediante distintos canales telefónico, web, fax o correo, que permita resolver y gestionar en una única plataforma los incidentes y peticiones de los usuarios en el uso de los Sistemas de Información y en la gestión de la plataforma y servicios de administración electrónica, así como medir y controlar la calidad de los servicios prestados.
- b) Canalizar las incidencias al departamento responsable con la que se disponga de los acuerdos de servicios adecuados, a fin de que se proceda a su correcta resolución.





Financiación

- La financiación necesaria para el mantenimiento, desarrollo y actualización de los mencionados servicios del CiberCentro y del CiberInfo, se hacen con carácter de gasto centralizado con cargo a los créditos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.



MUCHAS GRACIAS



**Gobierno
de Canarias**