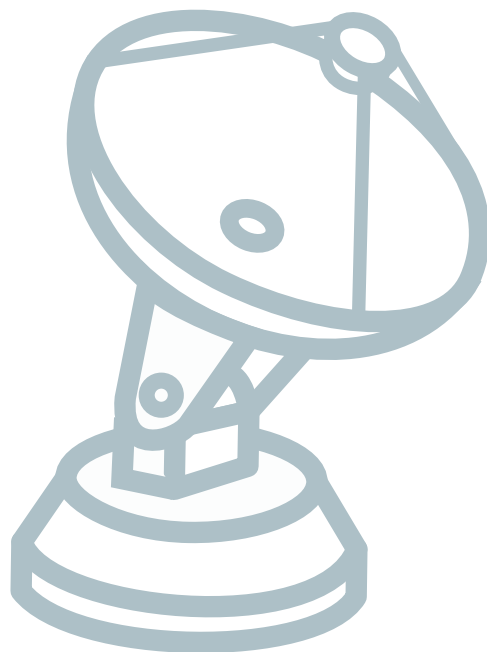


# Centro de Operación de Redes y Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León



# Centro de Operación de Redes y Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León

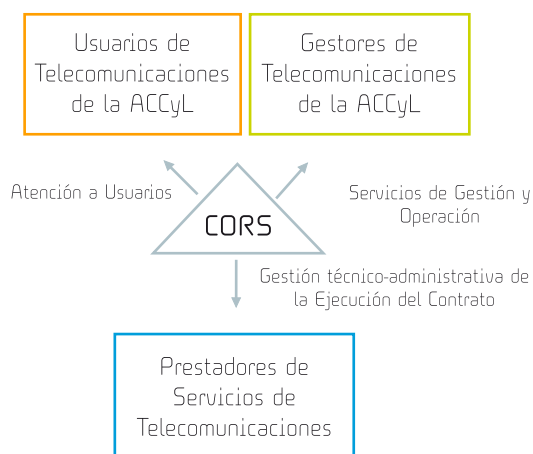
Uno de los objetivos estratégicos de la **Junta de Castilla y León (JCyL)** es la consecución de un modelo de excelencia para la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos de la forma más eficiente, cercana y accesible posible. La implantación de la e-Administración, mediante la aplicación, evolución y desarrollo de las TIC, constituye un eje clave en la modernización de los servicios proporcionados por la **Administración de la Comunidad de Castilla y León (ACCyL)** a los ciudadanos. Como soporte tecnológico de la actividad administrativa y de la prestación de servicios públicos en este nuevo contexto, es necesario contar con una Red Corporativa avanzada y bien gestionada.

En este escenario es esencial maximizar la calidad de servicio y promover la capacidad operativa y de gestión en relación a las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones. Así, el servicio del

Centro de Operación de Redes y Servicios (en adelante, **CORS**), se concibe como un órgano de refuerzo de la ACCyL para garantizar la máxima disponibilidad, calidad y eficiencia de los servicios prestados por su Red Corporativa.

El papel del CORS con respecto a las tres grandes áreas con las que se relaciona es el siguiente:

- Usuarios de Telecomunicaciones de la ACCyL:** Atención de solicitudes, incidencias y consultas de los usuarios.
- Gestores de Telecomunicaciones de la ACCyL:** Apoyo a las tareas de gestión y operación.
- Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones:** Supervisión de la correcta prestación de los servicios y gestión técnica y administrativa de la ejecución del contrato.



## Estructura Conceptual de Funciones y Responsabilidades

La orientación de SATEC en la implantación del CORS se centra en la contribución y alineamiento al plan estratégico definido por la Junta de Castilla y León, conformando una base normalizada para los procesos y funciones requeridos para el **Centro de Operación de Redes y Servicios** enmarcadas en las directrices de las mejores prácticas de la gestión de servicio TI (ITIL) y otros modelos de servicios de telecomunicaciones (TMN – eTOM, FCAPS,...) que elevarán el nivel de madurez del CORS hacia un estado de excelencia.

Acelerando la disponibilidad de componentes interoperables de gestión de red, se proyecta el marco referencial de servicios e infraestructuras de telecomunicaciones con el propósito de estandarizar los conceptos de los procesos y dar estructura coherente a las actividades de la Administración de la Comunidad de Castilla y León vinculadas con el servicio.

### Estrategia, Infraestructura y Servicio

Estrategia y Compromiso    Estrategia y Compromiso    Estrategia y Compromiso

Administración de Proyectos, Nuevas Iniciativas

Gestión y Desarrollo del Servicio

Gestión y Desarrollo de Recursos

Gestión de Proveedores de Servicio

### Operaciones

Operaciones de Soporte    Cumplimiento    Aseguramiento    Facturación

Administración de las Relaciones

Administración de Servicios y Operaciones

Administración del Recurso

Administración de Proveedores de Servicio

### Administración

Planificación estratégica

Gestión de la Seguridad

P. Calidad, procesos y arquitectura

Impulso tecnológico

Gestión financiera y activos

Relaciones externas

Gestión de RRHH

# Objetivos

Los principales objetivos del servicio combinan los componentes fundamentales que impulsan la calidad del servicio y optimización de costes, determinando un modelo de gestión integral para cada una de los requisitos específicos:

⦿ **Atención a usuarios:** Composición y operación de un centro de atención a usuarios multicanal y prestación del servicio correspondiente, compuesto por los siguientes niveles:

**Nivel 1.** Servicio de atención generalista, que constituye el punto común de acceso de la mayoría de los usuarios a los servicios del **CORS**.

**Nivel 2.** Servicio de atención especializado.

**Nivel 3.** Servicio de soporte técnico experto.

⦿ **Gestión Técnica:** Constitución y operación de un área de gestión técnica de red y servicios en todas sus facetas:

**Certificación de red y servicios.**  
Validación de la correcta implantación de la red y servicios asociados.

**Supervisión de red y servicios.**  
Monitorización de red, detección y diagnóstico de averías, así como la interlocución y coordinación técnica para la resolución de las mismas, y reporte de toda esta actividad. Esta gestión aplica a toda infraestructura gestionable directa o indirectamente por medios electrónicos, como la detección de caída de línea a partir de la pérdida de conectividad con un equipo gestionable.

**Gestión de configuraciones.**  
Configuración de los equipos plataformas de servicio.

**Mantenimiento.**  
Mantenimiento preventivo y correctivo, comprendiendo la gestión del stock correspondiente.

⦿ **Gestión Administrativa:** Estructura y operación de un área de gestión administrativa en todos los aspectos.

**Gestión de incidencias.**  
Registro y gestión de incidencias (ticketing).

**Gestión de inventario.** Elaboración, mantenimiento y explotación del inventario de recursos de telecomunicaciones.

**Gestión económica.**  
Seguimiento y control presupuestario de los contratos de servicios de telecomunicaciones.

**Diseño de metodologías y procesos.**  
Desarrollo y aplicación de metodologías y procedimientos para el funcionamiento interno del CORS y las funciones vinculadas.

**Seguimiento y control de calidad.**  
Captura directa o indirecta de la información de control de calidad objetiva y subjetiva.

**Seguimiento y control de implantación y operación.**  
Apoyo y coordinación de los procesos de implantación y/o migración, complementando las funciones de los operadores con una gestión orientada principalmente a minimizar el impacto

sobre los usuarios de la ACCyL, acortar plazos manteniendo o mejorando los niveles de calidad y facilitar la coordinación entre servicios de diferentes proveedores.

**Gestión de peticiones de servicio.**  
Tramitación de altas, bajas y modificaciones de servicios.

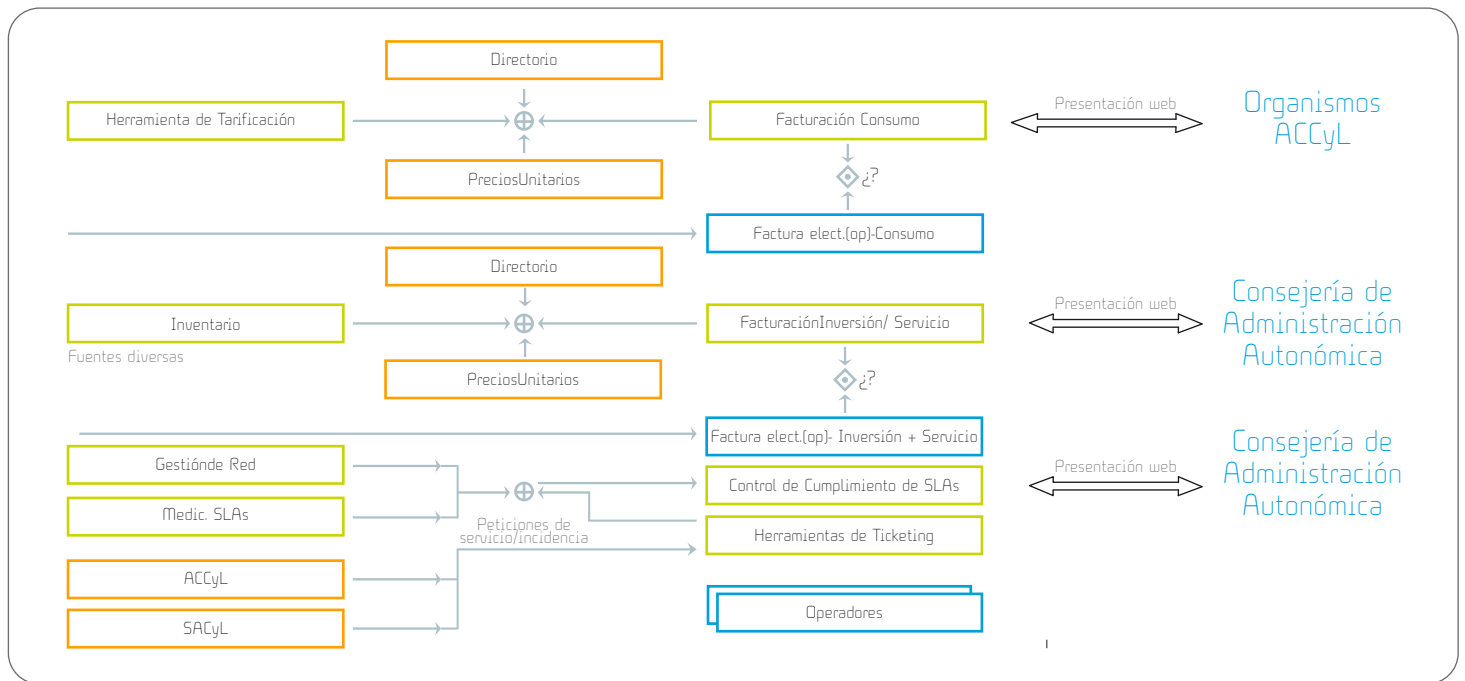
⦿ **Desarrollo y Sistemas:**  
Implantación de las plataformas de gestión de servicio que proporcionen el control, seguimiento y evolución de los servicios de telecomunicaciones, sirviendo como soporte a todos los procesos operativos.

La **estructura** conceptual abarca todas las áreas que intervienen en el servicio identificando las siguientes áreas:

- ⦿ **Estrategia, Infraestructura y Servicio**
- ⦿ **Operaciones**
- ⦿ **Administración**

A partir de estos tres grandes bloques el marco referencial deriva hasta tres niveles de procesos, aportando a las infraestructuras y servicios de telecomunicaciones, todas las actividades relacionadas a las mejores prácticas y estándares del mercado. Esta concepción permite desarrollar de manera ágil y consistente, flujos extremo a extremo con calidad y sobre todo crear todo lo necesario para mapear los sistemas de gestión que automatizan o mecanizan dichos procesos de TI.

# Cuadro de Mando



# Mapa de Herramientas

Como adjudicatario del Servicio del Centro de Operaciones de Redes y Servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, SATEC se ha encargado de las tareas de diseño, suministro de soluciones comerciales, configuración, desarrollo a medida, parametrización personalizada y mantenimiento de las distintas plataformas de gestión:

- Gestión de red.
- Operación de Servicio.
- Inventario de recursos de telecomunicaciones.
- Control de facturación y tarificación.
- Seguimiento y control de SLA y cálculo de penalizaciones.
- Cuadro de mando.

Todos los desarrollos comprendidos en el entorno de gestión, se han adecuado a los

estándares de la ACCyL con el fin de poder integrar datos o servicios existentes y a su vez facilitar el mantenimiento y explotación de dichas plataformas.

## Gestión de Red

Consolidación y evolución del entorno de gestión de red impulsando una gestión proactiva a través de un sistema centralizado, permitiendo la concentración de todos los eventos e información de la infraestructura de red, aportando las siguientes funcionalidades:

- Capacidad de auto descubrimiento.
- Integración a nivel de datos con la aplicación de inventario, con la que federa la información en la CMDB.
- Detección y correlación de eventos, así como la programación de las condiciones de generación de alarmas.

- Visualización de mapas de red con diferentes niveles de agregación. La visualización de alarmas utilizará asimismo un modelo de agregación configurable, de manera que se pueda reconocer la existencia de la misma en el nivel jerárquico superior de visualización y obtener mayor información en los niveles inferiores.

- Almacenamiento y explotación de históricos de información de gestión.
- Gestión de rendimiento y parámetros de calidad de servicio.
- Funcionalidades de puesto de mando a los efectos de gestión global de eventos, filtrado y visualización de información y generación de informes.



## Inventario de Recursos de Telecomunicaciones

Repositorio único de referencia en la operación y explotación del servicio (CMDB), comprendiendo todos los activos de comunicaciones tales como servicios, líneas, equipo, dependencias jerárquicas, ubicación y/o centro organizativo, etc, garantizando la fiabilidad y actualización de los datos, además de facilitar el control y auditoría de los mismos. Algunas de las capacidades funcionales son:

- Identificación relacional permitiendo explotar la información de forma coordinada con el resto de aplicaciones y herramientas utilizadas en el CORS, como la gestión de incidencias y el control de facturación.
- Diferenciación del inventario apoyada en una gestión financiera y contractual del entorno de activos, que permitan la realización de los informes y consultas pertinentes.
- Gestión del ciclo de vida, permitiendo el registro de fechas de cada cambio relevante en el inventario, así como actualizaciones en sus elementos.
- Control de stocks de componentes, así como la realización de ajustes por la gestión de inventario en almacenes de stocks y/o ubicaciones con equipos en explotación.
- Asignación de umbrales para la generación de avisos de reposición de material.
- Generación de listados e informes exportables a distintos formatos de forma automática.

## Control de Facturación y Tarificación

Sistema de gestión centralizada para la explotación de la información de facturación a partir del procesamiento automático de los informes de los operadores de telefonía fija y móvil, con las siguientes capacidades:

- Normalización de los datos de facturación en un formato común.
- Comprobación de los elementos facturados a partir de los componentes existentes en el inventario.
- Asignación de costes según las tarifas contratadas.
- Adaptación de los ciclos de facturación englobando los procesos de alta, baja y modificación de los servicios.
- Federación de los datos en el repositorio único de información (CMDB).
- Generación de informes por centros de gastos, por tipología de servicio, por contrato, etc.

## Seguimiento y control de SLA y cálculo de penalizaciones

Captura de parámetros de los diferentes SLA desde cualquier fuente, así como la generación de informes para el seguimiento y control de los SLA de los diferentes contratos de servicios de telecomunicaciones, la detección de errores e inconsistencias en los datos reportados, el contraste de registros contradictorios, la validación de registros, datos y retrasos justificados y el cálculo de penalizaciones, todo ello de acuerdo a los parámetros y procedimientos definidos en los diferentes contratos de servicios de telecomunicaciones. Algunas de las características son:

- Captura, medición, seguimiento y control de los parámetros establecidos en los diferentes contratos de servicios de telecomunicaciones y conforme al procedimiento de detalle definidos por el CORS.
- Obtención automática de información, desde los equipos de red y sistemas susceptibles de generarlos, mediante integración con diferentes plataformas.
- Comprobaciones automáticas de corrección y consistencia de los datos reportados y permitiendo la validación o rechazo registro a registro, para los parámetros más relevantes en la medición.
- Reporte de justificaciones de incumplimientos.

## Cuadro de Mando

Visión estratégica y táctica de los servicios telecomunicaciones proporcionando una capacidad analítica de control y gestión de la evolución e indicadores claves de rendimiento de los servicios, relevantes para la toma de decisiones.

- Diseño de relaciones subyacentes a partir de la información de las distintas aplicaciones.
- Centralización en una plataforma única de todas las fuentes de información, identificando distintos perfiles de acceso para cada uno de los bloques de servicio.
- Extracción, transformación y carga de los repositorios de datos de los sistemas operacionales aplicando las reglas de transformación que aseguren la normalización de los datos.

## Conclusiones

En la vocación por conseguir el máximo rendimiento de los servicios de telecomunicaciones, el Servicio de Red Corporativa de la JCyL, con la ayuda de SATEC, ha diseñado un modelo de gestión integral orientado a la estrategia de aseguramiento de calidad y puntos críticos de éxito que maximizan el rendimiento de todos los recursos implicados en el CORS, proporcionando una interrelación automatizada entre los distintos procesos operativos, aportando una visión global de negocio y facilitando a los gestores de la ACCyL la consecución de un claro y concreto objetivo: La satisfacción de las cada vez más exigentes necesidades de las áreas usuarias del CORS, con el respaldo de un mapa integral de herramientas que garantizan exigentes acuerdos de nivel de servicio.

La combinación de los medios personales, los recursos críticos y un sistema completo han permitido que SATEC aporte a la ACCyL todo el potencial para la prestación del servicio.

