

Opnatel adjudica a Osiatis la implantación de su plataforma de gestión de procesos

Osiatis ha resultado adjudicataria del concurso convocado por la empresa pública Opnatel para el desarrollo, formación e implantación de una herramienta de gestión de procesos (Service Desk) basada en ITIL .

Opnatel es la empresa pública responsable de proveer a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra las mejores **soluciones de comunicación**, de tal forma que le permitan alcanzar la excelencia en su relación con los administrados. La prestación de los servicios de esta compañía se basa en los más de 30 años de experiencia del Servicio de Telecomunicaciones del Gobierno de Navarra y en la alta formación tecnológica de su personal.

Dentro de sus cometidos, destaca por su dinamismo y alcance la **“Red Corporativa del Gobierno de Navarra”**, en la cual Opnatel ha utilizado todos los recursos tecnológicos y profesionales necesarios tanto para su implantación, como para su mantenimiento y mejora continuos.

Con este objetivo, Opnatel planteó la necesidad de disponer de una plataforma integral de gestión de procesos que siguiera las mejores prácticas ITIL, es decir, que le permitiera evolucionar de forma sencilla hacia ITILv3 y le facilitará el desarrollo de prácticas de mejora continua en sus servicios.

Punto único de contacto

Para llevar a cabo este proyecto, Opnatel ha seleccionado la plataforma de gestión de procesos **CA Service Desk Manager** de CA Technologies como base tecnológica ya que está alineada con las mejores prácticas ITIL, ofreciendo un punto único de contacto para gestionar todas las incidencias, problemas, cambios y configuraciones de su entorno TIC, con especial relevancia para aquellos que afecten a la infraestructura de red y comunicaciones.

Por otro lado, para desarrollar e implantar la plataforma, Opnatel ha seleccionado a Osiatis, que llevará a cabo el suministro de licencias, la definición de un modelo funcional, la parametrización de los procedimientos existentes, el desarrollo de la solución, el proceso de formación de operadores y administradores con cursos a medida y, en definitiva, la **implantación de una plataforma integral** con todo tipo de herramientas (gestión de inventario automático y manual, monitorización y gestión de redes, distribución de software, acceso remoto a equipos, gestión de contactos, gestión de configuraciones, etc.).

El proyecto se completa con **acuerdos de nivel de servicios específicos** para los usuarios de cada cliente/proveedor, y la capacidad de evolucionar con nuevas funcionalidades y cambios en los procesos, permitiendo una migración sencilla entre versiones y asegurando así el futuro de la organización.

<http://www.techweek.es/software-servicios-ti/noticias/1008277004701/opnatel-adjudica-osiatis-implantacion.1.html>