



SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: AYUNTAMIENTO

Alcobendas: la calidad comienza por dentro

- Confía a Osiatis la monitorización y gestión de sus infraestructuras
- Se apoya en herramientas 'open source' que contribuyen a un ahorro de costes

D.B.-

Mejorar la eficiencia de las infraestructuras tecnológicas es el camino para alcanzar la excelencia del servicio que se presta a los clientes. Ésta es una máxima que siguen muchas empresas y que también se puede aplicar a la Administración Pública, cuyos 'clientes' son en realidad los ciudadanos. Y éste es el planteamiento que ha seguido el Ayuntamiento de Alcobendas, convencido de que optimizar el funcionamiento de sus TIC redundará en un mejor servicio a sus clientes internos y en consecuencia a los vecinos de esta localidad madrileña.

Osiatis ha sido la compañía seleccionada para realizar la monitorización de todas las infraestructuras municipales, si bien es cierto que este seguimiento y control tecnológico se venía realizando con Telvent desde hace unos años. Sin embargo, la normativa de convocar nuevos concursos públicos cada cuatro años amplió la lista de candidatos a realizar esta función a cerca de una docena de proveedores, a los que Osiatis se impuso por su relación calidad/precio —fue la segunda propuesta económica más competitiva, unos 48.000 euros por debajo del presupuesto de licitación—.

Contar con un proveedor de confianza en una organización como un ayuntamiento resulta de vital importancia, puesto que, como explica Sergio Caballero, jefe de Sistemas del área de Informática del consistorio, "la



Sergio Caballero, jefe de Sistemas del consistorio.

cantidad de tareas que demanda la organización exige al departamento de Sistemas buscar socios tecnológicos comprometidos para satisfacer esa demanda. Éste es un indicador del grado de tecnología de nuestros usuarios". Precisamente lo ajustado del personal fue uno de los motivos que condujo a realizar el proyecto de transición de manera escalonada. Así, en una primera fase se abordaron los servicios determinados como críticos en la auditoría previa, indica Caballero, para en una segunda, realizar la iteración del resto de los servicios.

En una tercera fase cuando se continúa con la monitorización avanzada, esto es, con elementos de proactividad para, después, desarrollar la última fase —en la que se encuentran ahora— de revisión y monitorización de las aplicaciones desde el punto de vista del usuario. "Esta fase se basa en simulaciones que realizamos", apunta el jefe de Sistemas, "marcando unos tiempos de respuesta aceptables y comprobando si se cumplen". Detrás de esta última etapa

se esconde un trabajo extraordinario, puesto que para poder establecer todos los parámetros es necesario haberse reunido con todos los desarrolladores de la aplicación en cuestión, tanto personal interno como proveedores externos. "En realidad —tal y como precisa Caballero— se trata de un proyecto vivo, evolutivo". Cuando el contrato finalice, la aplicación pasará a ser propiedad del ayuntamiento. Gracias a este proyecto es posible realizar planes de capacidad de cada uno de los servicios, contando con un histórico de información de como mínimo dos años.

Apuesta por software libre

Las herramientas empleadas por Osiatis están basada en software libre —Centreon y Nagios—, motivo por el cual su oferta económica resultó tan económica. "El uso de herramientas comerciales nos hace incurrir en costes adicionales (coste inicial de cada licencia necesaria + mantenimiento de la licencia anual). Por lo general es necesaria una licencia concreta para cada elemento de distinta tecnología que se va a monitorizar. Por no hablar de los modos de licenciamiento basado en cada core de CPU, de equipos que tienen varias CPU y de sistemas críticos donde su configuración es en alta disponibilidad o tolerancia a fallos. Y aunque este tipo de herramientas son muy potentes, lo realmente importante es el *know-how* y ex-

pertise del integrador: saber que hay que monitorizar y cómo hacerlo", afirma Caballero. No se trata de la primera apuesta del ayuntamiento de Alcobendas por el software libre, puesto que ya cuenta con cortafuegos, aplicaciones Java y el portafirmas *open source*.

Por otro lado, Osiatis no sólo realiza la monitorización sino que también asume la gestión de los sistemas. Caballero indica que "gracias a ello hemos conseguido mejorar y dotar de mayor estabilidad a toda la plataforma", además de resolver problemáticas concretas como disponer de un servicio 24x7. En este sentido, los acuerdos de nivel de servicio son rigurosos; de hecho, fue uno de los pun-

UBICACIÓN: Madrid
SUPERFICIE: 44.98 km²
POBLACIÓN: 110.548 habitantes
ECONOMÍA: Servicios e Industria



El consistorio sabe que optimizar el funcionamiento de las TIC redundará en un mejor servicio al ciudadano

tos que más se valoró en el concurso público, con tiempos de respuesta de cuatro horas para los servicios críticos y siempre con tiempos de actuación inferiores a una hora.



Ayuntamiento de Alcobendas.