



Comunicación

334

PROYECTO ÁGORA: MULTIportal PARA LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

Pedro-Jesús Rodríguez González

Jefe de Servicio de Internet

Dirección General para la Sociedad de la Información y las Telecomunicaciones

Consejería de Industria y Tecnología

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Palabras clave

Administración electrónica, proyecto de colaboración, proyecto orientado a servicios.

Resumen de su Comunicación

El proyecto de un servicio multiportal para el fomento de la administración electrónica en las entidades municipales atiende a la necesidad de:

- Incrementar la presencia en Internet de los Ayuntamientos castellano manchegos.
- Homogeneizar de la información y los servicios en todo el territorio.
- Promocionar los municipios y ayudar a la mejora de su imagen
- Implantar un modelo asumible en costes y mantenimiento por los Ayuntamientos.
- Cumplir los objetivos de la Unión Europea en materia de e-Administración.

En línea con estas directrices, se pretende establecer una Red de Portales Municipales, basado en una plataforma que integre los componentes enumerados a continuación:

- Instalación y mantenimiento de la plataforma hardware sobre la que se sustenta la solución y se garantiza la calidad del servicio.
- Alojamiento de la plataforma para una gestión óptima de la misma
- La implantación del software multiportal necesario.
- La carga inicial de contenidos, formación a los usuarios y servicios de help desk.
- Añadir funcionalidades que cumplan las expectativas de los ciudadanos y los niveles exigidos por la UE.

Esta solución se ha diseñado de acuerdo al principio de que sea una plataforma en la que se aprovechen economías de escala y que sea un proyecto sostenible que implique a todos los participantes, Comunidad Autónoma y Ayuntamientos, mediante un compromiso en el desarrollo de la Sociedad de la Información en los municipios de Castilla La Mancha..

PROYECTO ÁGORA: MULTIportal PARA LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

1. Objetivo

Aunar esfuerzos y presupuestos para conseguir unas herramientas comunes que permitan a todos los municipios de Castilla-La Mancha asegurar su presencia en Internet e iniciar la tramitación electrónica conforme a los planes de convergencia europea establecidos en el programa e-Europa.

2. Descripción

El objetivo principal es la definición, diseño y puesta en marcha una plataforma de publicación de contenidos en Internet que permita:

- Crear una plataforma integrada que logre mantener los portales de los Ayuntamientos que se adhieran al proyecto, tanto de información para sus ciudadanos como la promoción del municipio para potenciales visitantes.
- Delegar en los propios Ayuntamientos el trabajo de administración de la información y la gestión de su sitio Web.
- Disponer de un sistema con un alto nivel de escalabilidad y de integración con otros sistemas informáticos de la Administración.

Para ello, la solución propuesta se sustenta en los siguientes componentes:

- Aplicativo Multiportal: Software basado en un gestor de contenidos y de portal. Será el punto de acceso único a través de Internet para los usuarios, con una estructura similar para todos los municipios. El personal de los Ayuntamientos recibirán los cursos de formación para su explotación.
- Plataforma hardware que sustente el aplicativo. Y los servicios asociados a la plataforma que son: instalación, mantenimiento y help desk
- Hosting de la infraestructura, garantizando un alto nivel de calidad, disponibilidad, rendimiento y seguridad.
- Carga y edición de contenidos de los portales tanto del Ayuntamiento como del municipio, así como, los obligatorios que determina la UE en su plan de acción e-Europe 2005.

Para alcanzar los objetivos citados, el proyecto se ha diseñado en módulos:

I. Infraestructura:

- Instalación, puesta en marcha y mantenimiento de la plataforma hardware.
- Alojamiento gestionado de la plataforma y backup.
- Plataforma software multiportal.
- Formación de los usuarios del aplicativo software

II. Centro de soporte y mantenimiento

- Help Desk
- Mantenimiento
- Unidad de gestión de contenidos

III. Contenidos y personalización

- Diseño de los portales municipales.
- Recopilación, edición y maquetación de los contenidos
- Formación de los usuarios del aplicativo software

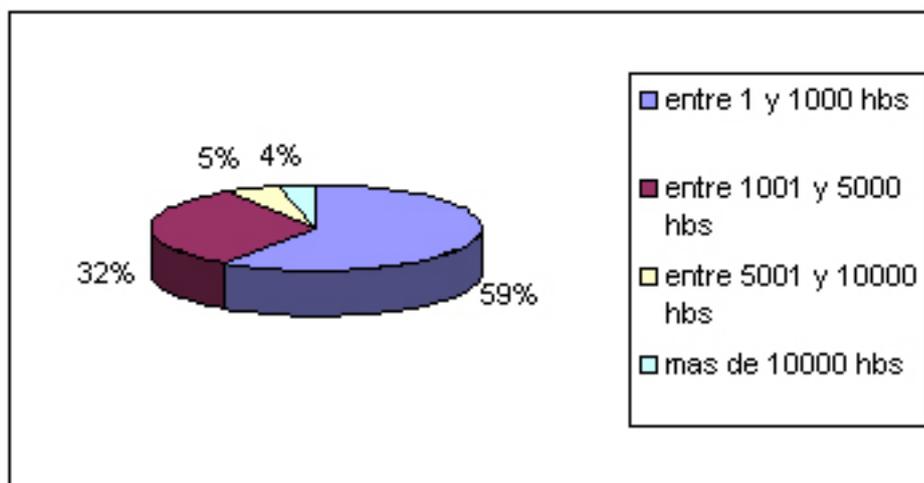
3. Estado actual del proyecto

Para contar con la participación de las entidades locales se convocó una Orden de convocatoria que se publicó el 2 de noviembre de 2005 a la que se han presentado un total de 165 entidades locales.

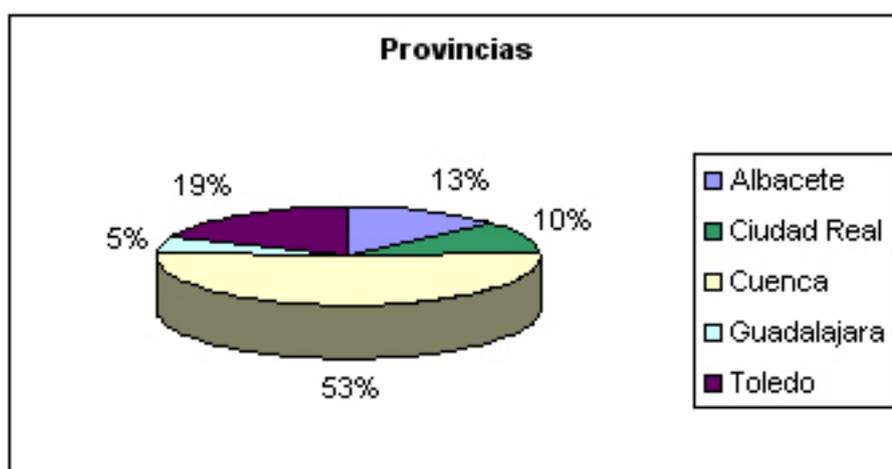
El 24 de marzo finaliza el plazo de presentación de propuestas para la selección del socio tecnológico con el que se desarrollará el proyecto en un modelo de ASP completo.

3.1. Municipios participantes en la etapa inicial

MUNICIPIOS	TOTAL
ENTRE 1 Y 1.000 HABITANTES	98
ENTRE 1.001 Y 5.000 HABITANTES	52
ENTRE 5.001 Y 10.000 HABITANTES	9
MÁS DE 10.001 HABITANTES	6
TOTAL MUNICIPIOS	165



PROVINCIAS	TOTAL
ALBACETE	22
CIUDAD REAL	17
CUENCA	86
GUADALAJARA	9
TOLEDO	31
TOTAL	165



MUNICIPIOS/PROVINCIAS	ALBACETE	C. REAL	CUENCA	GUADAL	TOLEDO
Entre 1 y 1000	10	6	71	5	6
Entre 1001 y 5000	12	6	.11	4	19
Entre 5001 y 10000	0	3	2	0	4
Más de 10000	0	2	2	0	2
TOTAL MUNICIPIOS	22	17	86	9	31

4. Ejecución del proyecto

Fase I: Instalación

Puesta en marcha del software del programa "Pista - Administración Local" del Ministerio de Industria Comercio y Turismo

La plataforma software elegida para este proyecto está basada en componentes de libre distribución con lo que se consigue un gran abaratamiento de costes tanto de implantación como de mantenimiento. Además el software de portal sobre el que se va a crear la solución será el "Pista Administración Local" que el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo ofrece gratuitamente a cualquier Entidad local o supramunicipal.

La plataforma quedará completamente instalada y en funcionamiento para que se puedan incorporar los portales municipales de forma inmediata una vez terminada esta primera fase.

La administración de este software se hará desde la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para todos los portales del proyecto.

Fase II: Puesta en marcha de los portales municipales

Los 3 objetivos fundamentales de cada uno de los portales municipales serán:

- Dar a conocer el municipio
- Ofrecer información institucional sobre su ayuntamiento
- Dar servicio al ciudadano

Partiendo de las bases expuestas, el adjudicatario propondrá una solución basada en un modelo de portal generado previamente, con una estructura de contenidos y navegación definida.

Sobre este modelo, se ofrecerán distintas variantes de diseño diferentes, entre las cuales cada ayuntamiento podrá elegir una.

Una vez elegida dicha variante de diseño, el adjudicatario llevará a cabo las labores de personalización y carga de contenidos de la variante propuesta.

Como punto de partida, se realizará una fase previa al trabajo con cada ayuntamiento, que permita definir el diseño base, navegación, construcción del portal base desde el que se personalizará para cada ayuntamiento. Este trabajo sería común a todos los portales, y permitiría, por un lado, adecuar la estructura y detalles de los portales a las necesidades genéricas, por otro realizar un trabajo previo conjunto, que no se podría abordar individualmente para cada portal, haciendo la solución global e individual, mucho más económica.

Esta primera fase de los trabajos va enfocada a realizar una serie de tareas de análisis y diseño de la solución adecuada para cada paquete propuesto. Su principales propósitos serán los siguientes:

1. Analizar la tipología de los municipios objetivo para orientar adecuadamente el camino para la alcanzar los objetivos planteados para cada paquete. Esto se llevará a cabo mediante al menos las siguiente tareas:

- Entrevista con los responsables del proyecto de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha.
- Recopilación de la información preexistente
- Definición de las metas y objetivos de usabilidad del portal

2. Diseñar el modelo de navegación y las directrices gráficas el análisis realizado anteriormente permitirá establecer la arquitectura de la información adecuada, y en base a ella definir el modelo de navegación adaptado a la misma, de acuerdo a las metas generales de usabilidad y accesibilidad. Una vez establecido el modelo de navegación se podrán diseñar las directrices gráficas genéricas, que desde cada portal, darán homogeneidad al proyecto global El diseño se llevará a cabo mediante al menos las siguiente tareas:

- Diseño de la arquitectura de la información
- Diseño del modelo de navegación
- Diseño de la directrices gráficas base

3. Construir de los elementos base del portal para permitir que la construcción posterior de cada portal se rápida y sencilla, en esta fase se elaborarán una serie de elementos comunes a todos ellos. Constituirán la “plantilla” de construcción para cada modelo. La construcción se llevará a cabo mediante al menos las siguiente tareas:

- Diseño y construcción de los elementos de línea gráfica generales
- Elaboración de la maquetación base para el modelo

Fase III: Mantenimiento

En esta fase se contemplan las siguientes funcionalidades

Help desk

Una vez que entre en producción todas las plataformas, será imprescindible que sean administradas y que se vayan actualizando los contenidos, esta labor debe ser casi diaria y necesita de un amplio conocimiento de la herramienta de multiportal. Para facilitar esta labor debe de crearse un Help-Desk que ayude a administradores y responsables de introducir los contenidos para que solucionen de forma rápida y eficiente cualquier problema o duda que se les presente a la hora de realizar su labor.

Este Help-Desk estará formado por un equipo de atención permanente con horario de 12x5. Al cliente se le proporcionará un número de teléfono, una cuenta de correo y un número de Fax para poder enviar sus dudas.

Mantenimiento de la instalación

Una vez se haya puesto en producción el hardware y todos los aplicativos, es imprescindible realizar su mantenimiento para garantizar el nivel deseado de prestaciones y evitar en la medida de lo posible que el sistema se deteriore creando problemas en su explotación, tanto a nivel de rendimiento como de paradas por problemas técnicos.

El mantenimiento y el soporte que se prestará persiguen dos grandes objetivos:

1. Que el número de incidencias sea mínimo, para lo que se establecerá un amplio plan de mantenimiento.
2. Que el 99% de las incidencias detectadas sea resuelto por los niveles 0,1 y 2 y tan sólo el 1% tenga que ser resuelto por el nivel 3.

El mantenimiento se realizará de forma global proporcionando los 4 niveles posibles tanto de la plataforma hardware como del sistema operativo y de los aplicativos instalados.

- **Mantenimiento Preventivo:** Es un mantenimiento efectuado a intervalos determinados o criterios establecidos con el fin de reducir la probabilidad de fallo de los servidores y del software. Se hará referencia a revisiones, comprobaciones y cambios que se realizarán con el fin de asegurar la fiabilidad y el correcto funcionamiento de todo el sistema.

-
- Elaboración y definición de procedimientos de:
 - Diagnóstico y detección de problemas.
 - Vigilancia y chequeo.
 - Actuación y planes de acción ante incidencias.
 - Elaboración de procesos de vigilancia, backups, etc.
 - Tipificación de incidencias.
 - Automatización, en la medida de lo posible, de la solución de incidencias.
 - Optimización de recursos (tuning).
 - Identificación y especificación de herramientas para mejorar el mantenimiento.
 - Medidas de rendimientos en las plataformas hardware para su correcto dimensionamiento de acuerdo a las necesidades de los servicios.
 - Mantenimiento Correctivo: Comprende el conjunto de tareas necesarias para la restauración del sistema en caso de mal funcionamiento. Se produce como consecuencia del descubrimiento de algún fallo o error en el sistema. Consta de las siguientes actividades:
 - Atención, diagnóstico y resolución de incidencias.
 - Realización de los cambios necesarios (tuning, sustitución de elementos hardware, etc.) para la solución de incidencias.
 - Restauración de los servicios ante problemas sin solución inmediata.
 - Escalado interno o hacia suministradores así como su seguimiento.
 - Control, recepción y centralización de peticiones y consultas de soporte y mantenimiento a suministradores de plataformas hardware y sistemas operativos.
 - Elaboración de informes internos sobre incidencias.
 - Recepción de llamadas 12x5.
 - Mantenimiento Adaptativo: Se produce a raíz de los cambios producidos en el entorno de operación en el que se haya implantado el sistema, tales como la introducción de nuevas plataformas físicas, nuevas versiones del software, etc.
 - Control de configuración de las plataformas hardware, sistemas operativos y aplicativos (versiones, parches, etc.).
 - Control de cambios.
 - Control de usuarios de los sistemas operativos.
-

- Control de claves de root.
- Mantenimiento Evolutivo: Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en un producto software para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario.
- Propuestas de mejoras en las plataformas hardware y los sistemas operativos en explotación.

Para dar el soporte se proporcionará al cliente un número de teléfono, una cuenta de correo y un fax donde podrá comunicar cualquier incidencia de la plataforma. Las incidencias se gestionarán a través de un equipo con una jerarquía de 4 niveles:

- **Nivel 0:** Operadores que recogen las llamadas del cliente con las incidencias detectadas por este, las verifica, las registra y las escala al nivel superior. Su horario de atención será 12x5.
- **Nivel 1:** Técnicos capaces de restaurar el normal funcionamiento del sistema según los procedimientos establecidos de antemano. Su función es analizar el problema, identificar los elementos afectados y buscar en el documento de mantenimiento el procedimiento a seguir para su solución, que puede ser desde levantar un servicio a restablecer una copia de seguridad. En caso de persistir el problema lo escalará al nivel 2. Su horario de atención será 12x5.
- **Nivel 2:** Especialistas de Sistemas encargados de realizar un análisis del problema, identificar los elementos afectados y buscar una solución, que puede ser a nivel interno o a través de los mantenimientos externos, del hardware o software, solamente a nivel de sistema operativo. Su horario de atención será 12x5.
- **Nivel 3:** Especialistas de Sistemas, Base de Datos, Aplicativos, etc. Que se encargarán de restablecer el sistema en caso de que el nivel anterior no pueda realizar dicha operación. Su horario será el de oficina.

Dentro del soporte se incluirá la elaboración de informes mensuales o a petición del cliente de:

- Incidencias y partes de averías en plataformas hardware y sistemas operativos.

Unidad de gestión de contenidos

El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios finales del proyecto (entidades locales de la Región) una oficina a la que éstos podrán remitir contenidos en cualquier formato – papel, gráficos, ficheros electrónicos... - y que serán digitalizados, adaptados e introducidos en el portal municipal correspondiente por personal de esta unidad sin necesidad de intervención de los empleados municipales salvo para el visto bueno de los contenidos introducidos.

Esta unidad será única para todo el proyecto y deberá introducir los contenidos en un plazo inferior a 48 horas desde el momento de su recepción en el sistema de entrada de documentos.

5. Plazo de ejecución

Para la contabilización de los plazos se comenzará el primer día del mes posterior a la fecha de formalización del correspondiente contrato.

La fase I deberá estar concluida a los 3 meses del inicio del proyecto.

La fase II se extenderá durante los siguientes 7 meses en función del ritmo al que se vayan adhiriendo entidades municipales.

Para la fase III de mantenimiento el adjudicatario se compromete a mantener el esquema de precios durante los tres años siguientes a la firma del contrato. Los municipios adheridos podrán abandonar el proyecto indicándoselo así al adjudicatario con un plazo no inferior a un mes antes del cumplimiento de cada año desde su incorporación al mismo.