



Un outsourcing Ti en el Uruguay del siglo XXI

16/09/2015

Ing. Dario Perla,
MSCE, CNA

Especialista responsable área administración
Proyecto Aduanas

Agenda

1. Breve reseña
2. Personal y organización
3. Servicios y Tecnologías
4. Niveles de Servicios
5. Claves del Éxito



Breve reseña

❖ Licitación 2013 - Adjudicación Noviembre 2014

❖ Situación Inicial



- Bases (Lucia y otras) 100 Gb.
- Servidores 22 (50 % en interior)
- Puestos 377 PC con 350 w95 y 50 xp
- Usuarios 377 internos + 350 externos
- Casillas de correo 250 de 20 Mb
- Red Frame Relay del país. 4Mb central
- Aplicaciones batch criticas en win95

Objetivos del outsourcing

- Optimización de los recursos
- Aumento de productividad y eficiencia
- Mejorar la ecuación Costo/beneficio.
- Adecuación a las ultimas metodologías

Direccion Nacional de Aduanas

- Organismo amplia cobertura geográfica
- Redundancia geográfica
- Cliente altamente exigente
- Exigencias continuas de actualización tecnológica

Objetivo

- ✓ Gestión del Servicio de TI 100% a cargo de BULL
- ✓ Asesoramiento en TI local e internacional
- ✓ Administración DBA, Sistemas, Redes, Seguridad
 - L a V de 8 a 19
- ✓ Help Desk / Operaciones
 - L a V de 6 a 22 ; Sab 8 a 13
- ✓ Servicio Técnico:
 - L a v de 8 a 19.
- ✓ Guardia: 24*7*365.
 - Complementado con NOC Bull.



Personal asignado (15 personas)

➤ Gerente de proyecto

➤ Gestor SLA

➤ Especialista

➤ Administradores BD (2)

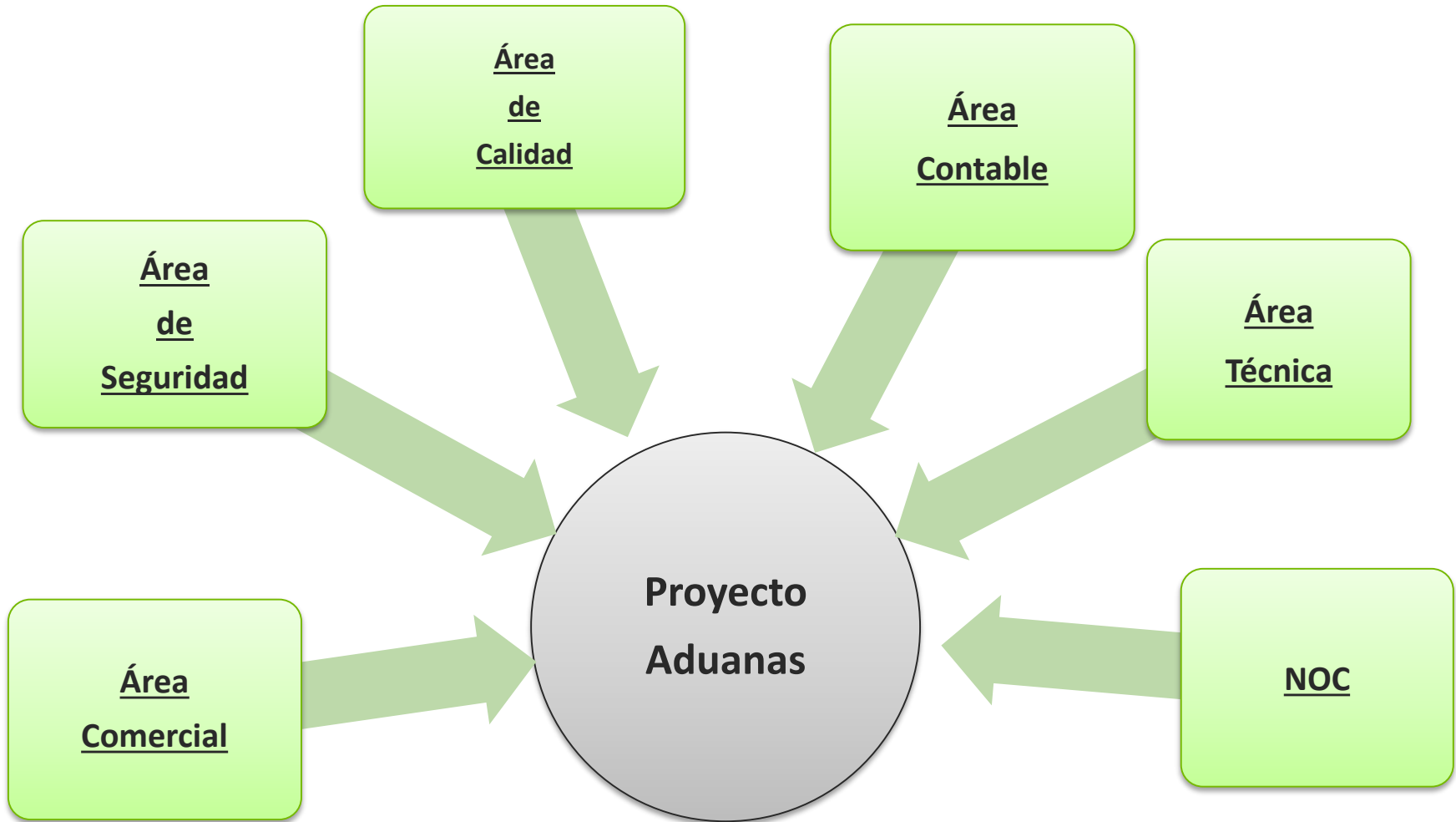
➤ Administradores
de Sistemas (2)

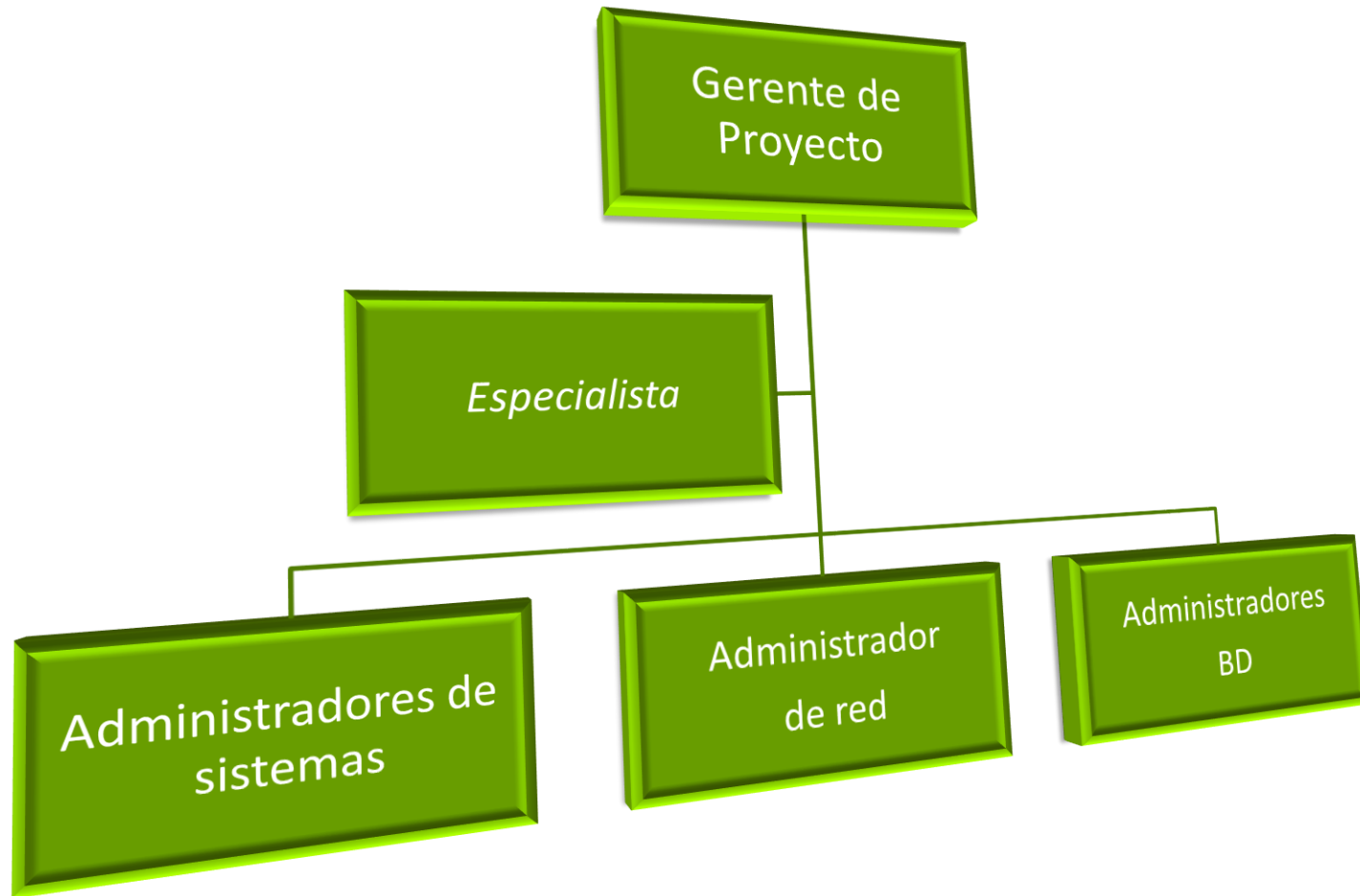
➤ Administrador de redes

➤ Operador / Help Desk (4)

➤ Servicio Técnico (3) +
staff interior

Casa Matriz





Sistemas operativos

- AIX
- Linux
- Windows
- IOS Router
- IOS Firewall



Virtualización

- Hyper-V
- PowerVM



Almacenamiento

- SAN
- DAS

Base Datos

- Oracle
- MSSQL Server
- MySql
- Exchange

Renovación

➤ Servidores

- 8 equipos con 4 socket de 10 core , 256Gb y 16 discos de 900 Gb
- 2 AIX Power 7 128Gb y 6 socket de 4 core
- Storage de 15 Tera Fiber Channel.

➤ Virtualización

- Power VM ; HyperV

➤ Sistemas base y aplicativos

- AIX 7
- Windows 2012 r2
- Windows 7 y 8

➤ Dispositivos de Red Switches y Routers

➤ Dispositivos de seguridad

INFRAESTRUCTURA

- Active directory
- DNS, DHCP
- Certificate Server
- Central Voip
- Firewall
- Radius
- Red Wifi
- File and Print Server
- IIS, Tomcat
- Router y switching
- WUS y Antivirus
- Monitoreo Centralizado



SISTEMAS

- Lucia (Core)
- Precinto electrónico
- Gex (expediente electrónico)
- Sistema de correo
- Portal Web
- AVL
- Sistema Contable
- Portal
- E-Learning
- +30 sistemas en funcionamiento

Crecimiento

	2004	2014
Servidores	23 físicos	+170 (físicos + vm)
Bases	< 1 Tera	4 Tb
Correo	300 * 20 Mb	1200 * 500 Mb
Usuarios	300 int / 400 ext	1200 int / 3500 ext
Puestos	370	800
Enlaces WAN	Frame Relay 4 MB	MPLS 200 MB
Aplicativos	5	40
DUAS/año	210 mil	405 mil

Niveles de servicio

INDICADORES DIARIOS Y MENSUALES	OBJETIVO
TIEMPO TOTAL DE ACTUACIÓN (HORAS) POR TIPO Y POR CRITICIDAD	<x hs (6)
% DE CUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO TOTAL DE ACTUACIÓN POR PRIORIDAD	> 98% (4)
% DE ÓRDENES DE TRABAJO QUE PERMANECEN ABIERTAS PARA PRIORIDAD	< 5 %
% DE ÓRDENES DE TRABAJO CERRADAS CON SOLUCIÓN DESCRITA	99%
DISPONIBILIDAD DE RED Y ELEMENTOS DE COMUNICACIONES GESTIONADOS	> 98%
DISPONIBILIDAD DE ALMACENAMIENTO	> 99%
DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE NEGOCIO (PRODUCCIÓN)	> 99%
DISPONIBILIDAD DE LOS BACKUPS	> 99,90 %
% DE BACKUPS FALLIDOS	< 5%
TIEMPO MÁXIMO DE ENTREGA DE INFORMES ESPECIALES SOLICITADOS	< 72hs
% INFORMES ESPECIALES EN TIEMPO Y FORMA POR EL PROVEEDOR	100%
CUMPLIMIENTO DE LA METODOLOGÍA	100%
% DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL ANTERIOR	> 5 %
% DE ÓRDENES DE TRABAJO CERRADAS	> 98 %
% DE ROTACIÓN DEL PERSONAL	< 5 %
% DE INSTALACIONES CON TIEMPO DE RESOLUCIÓN > 7 DÍAS	< 2%
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA	>95%

Indicadores: 15 Diarios + 21 Mensuales

Claves del exito

GESTION

+

PROFESIONALISMO

+

COMPROMISO

- Pmbok
- ITIL
- ISO 9001
- ISO27001



- Cumplimiento de metas
- Capacitación continua
- Trabajo en equipo
- Buena comunicación
- Idoneidad

- Responsabilidad
- Proactividad
- Bien común

Preguntas...



Gracias !

Dario.perla@atos.net





an atos company

