



ast
Aragonesa de Servicios
Telemáticos

Memoria actividad 2016



Memoria de actividades 2016



ÍNDICE

PRÓLOGO	5
OBJETIVOS Y FUNCIONES.....	6
OBJETIVOS.....	7
FUNCIONES	8
ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN.....	10
VISIÓN, MISIÓN.....	11
VALORES	12
ACTIVIDADES DESTACABLES 2016.....	13
OFICINA DE PROYECTOS	14
DISTRIBUCIÓN POR DEPARTAMENTOS	15
TIPOLOGÍA DE PROYECTOS	16
EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN.....	17
EN MATERIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS.....	21
EN MATERIA DE SERVICIOS Y APLICACIONES.....	24
SERVICIOS Y PLATAFORMAS DE USO COMÚN.....	25
SERVICIOS Y APLICACIONES FINALES	27
.	



ÍNDICE

EN MATERIA DE SERVICIOS AL CLIENTE 31

ESTADO DE ACCIONES COMERCIALES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS 32

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 33

GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN 34

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN 35

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS 35

OTRAS ACTIVIDADES 36

OFICINA TÉCNICA DE CALIDAD 37

ÁREA DE SEGURIDAD 40

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL 41

CENTRO DEMOSTRADOR DEL DNIE 42

MAGNITUDES RELEVANTES 44

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y PUESTO DE TRABAJO 45

SISTEMAS INFORMÁTICOS 47

TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURAS 48

SERVICIOS DE OPERACIÓN Y MONITORIZACIÓN 48



PRÓLOGO

LA ACTIVIDAD DE ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS (AST) SE BASA FUNDAMENTALMENTE EN PRINCIPIOS DE EFICIENCIA, ORIENTACIÓN AL CLIENTE Y EL SERVICIO, Y LA GENERACIÓN DE VALOR.

PARA AST LA GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS ES UN OBJETIVO PRIORITARIO, TAMBIÉN LO ES NUESTRO COMPROMISO CONSTANTE CON LA ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y CON LA INNOVACIÓN.

SOMOS EL PROVEEDOR PRINCIPAL DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS TELEMÁTICOS DE LOS DEPARTAMENTOS Y ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.



NUESTRA MISIÓN ES PROPORCIONAR SERVICIOS Y SOLUCIONES DE ALTO VALOR RELATIVAS A LAS TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC), EN CONDICIONES ÓPTIMAS DE PLAZO, COSTE Y CALIDAD, QUE SATISFAGAN PLENAMENTE LAS NECESIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DE ARAGÓN, SIENDO SU VERDADERO SOCIO.

OBJETIVOS Y FUNCIONES

Los objetivos y funciones de AST se encuentran reflejados en la Ley 7/2001, de creación de la Entidad.

Objetivos

El cumplimiento y ejecución de las directrices estratégicas del Gobierno de Aragón en materia de servicios y sistemas corporativos de información y de telecomunicaciones, así como de la política que, en la materia, defina el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales

Actuar como proveedor principal ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para la cobertura global de las necesidades de ésta en relación con los servicios, sistemas y aplicaciones para la información y las telecomunicaciones

La coordinación de la actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma con la de otras Administraciones públicas y entidades públicas o privadas, en materia de servicios y sistemas para la información y las telecomunicaciones, en el ámbito de funciones de la entidad.

La promoción e impulso de la oferta y demanda de servicios y sistemas de información y de telecomunicaciones en el ámbito de Aragón, así como la contribución a la ejecución de las infraestructuras y la prestación de los servicios que se consideren necesarios para impulsar el desarrollo económico y social del territorio.

Funciones

Corresponden a la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos las siguientes funciones:

- a) La **elaboración**, para su elevación al Gobierno de Aragón, **de los planes generales de actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón** en materia de infraestructuras, sistemas, servicios y aplicaciones para la información y las telecomunicaciones.
- b) La **ejecución de los proyectos y actuaciones** derivados de las directrices estratégicas aprobadas por el Gobierno de Aragón en relación con las infraestructuras, sistemas, servicios y aplicaciones en materia de información y telecomunicaciones, así como la ejecución de la política que, en este ámbito, defina el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales.
- c) **Proponer, implantar y coordinar los medios técnicos** que garanticen la seguridad, integridad, calidad y confidencialidad de los sistemas de información y telecomunicaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- d) La **gestión integrada de los servicios y sistemas** para la información y las telecomunicaciones que corresponden a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de acuerdo con las atribuciones que le otorga su Estatuto de Autonomía y de conformidad con lo que establece la legislación sobre la materia.
- e) La **planificación técnica, diseño, contratación, implantación, gestión, operación y mantenimiento** de las infraestructuras, equipos, sistemas, servicios y aplicaciones para la información y las telecomunicaciones que precise la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos de ella dependientes, así como el establecimiento de la política de explotación de los mismos.
- f) La **definición de las especificaciones técnicas** a cumplir por los equipos, sistemas, servicios y aplicaciones a implantar en la Administración de la comunidad Autónoma de Aragón velando especialmente por la homogeneidad estandarización y compatibilidad de las soluciones.

- g) La **contratación de los equipos, servicios, sistemas y aplicaciones corporativas** que precise la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y el establecimiento de normas y procedimientos para su utilización.
- h) **Formación de usuarios, asesoramiento, coordinación y soporte técnico** a los departamentos de la Diputación General de Aragón.
- i) La **promoción de la oferta e incentivación de la demanda** de servicios y aplicaciones para información y las telecomunicaciones.
- j) La **coordinación técnica y la ejecución de los acuerdos adoptados por el Gobierno de Aragón** con otras Administraciones públicas y entidades, públicas o privadas, en materia de sistemas y servicios para la información y las telecomunicaciones.
- k) Las **funciones de gestión** derivadas de los derechos y obligaciones de participación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en otras sociedades gestoras de servicios o de sistemas para la información y las telecomunicaciones.
- l) Las **actividades técnicas que le encomiende el Gobierno de Aragón** relacionadas con las competencias que correspondan a la Comunidad Autónoma en virtud de lo dispuesto en el artículo 37.1 del Estatuto de Autonomía y, en su caso, en la normativa estatal en materia de telecomunicaciones.
- m) **Mantener el inventario de los recursos corporativos** de tecnologías de la información y de las telecomunicaciones en los distintos departamentos, organismos autónomos, entidades y empresas públicas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- n) Cualquier otra actividad directamente relacionada con las funciones anteriores y que resulte necesaria, a criterio de sus órganos rectores, para la consecución de los fines generales de la entidad, incluidas las actividades comerciales e industriales ejercidas directamente o mediante la constitución o participación en sociedades mercantiles.

ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Considerando el elevado valor estratégico de los sistemas y servicios informáticos y de telecomunicaciones para el desarrollo social y económico del territorio, se apuesta decididamente por su utilización como instrumento fundamental en todas aquellas acciones orientadas a la gestión de los servicios públicos, la reducción del gasto y la cohesión, el desarrollo y el posicionamiento competitivo del territorio y la garantía de igualdad de oportunidades de los ciudadanos.

Visión, misión

VISIÓN: Ser la Entidad de referencia para la provisión de infraestructuras y servicios telemáticos a todos los Departamentos y Organismos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, contribuyendo de esta forma a la mejora en la prestación de los servicios públicos, al desarrollo y posicionamiento competitivo del territorio, a la igualdad de oportunidades de los ciudadanos, al fomento del empleo TIC y a la atracción de empresas.

MISIÓN: Proporcionar servicios y soluciones de alto valor relativas a las Tecnologías y Servicios de la Información y Comunicaciones (TIC), en condiciones óptimas de plazo, coste y calidad, que satisfagan plenamente las necesidades de la Administración de Aragón, siendo su verdadero socio tecnológico.

Nuestra actividad está orientada hacia el servicio al cliente, cumpliendo con un principio básico para AST, la eficiencia y la optimización de recursos

Valores



Nuestra actuación se sustenta en:

- La **profesionalidad y actitud** de nuestro capital humano.
- El **compromiso** de cumplir nuestra misión.
- El **trabajo en equipo** y la **colaboración activa** para la consecución de nuestros objetivos comunes.
- La **orientación al cliente**, averiguando, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades.
- La **contribución de todos**, realizando aportaciones generadoras de valor.
- La **integridad** y el **espíritu de colaboración** en todas nuestras actividades.
- La transmisión de **credibilidad, capacidad, compromiso y coherencia** en cada una de nuestras actuaciones.

ACTIVIDADES DESTACABLES 2016

El número de solicitudes sobre las que se ha trabajado durante 2016 y se han emitido propuestas de solución y/o se han implantado las soluciones, ha sido de 460.



Oficina de Proyectos

Aragonesa de Servicios Telemáticos realiza proyectos de diversas tipologías tanto en la línea de telecomunicaciones como de sistemas informáticos y aplicaciones.

El número de solicitudes sobre las que se ha trabajado durante 2016 y se han emitido propuestas de solución y/o se han implantado las soluciones, ha sido de 460. De todas estas solicitudes se han generado cerca de 424 proyectos, habiendo quedado 36 actuaciones sin ejecutar, por falta de presupuesto o por cambio de prioridades en las unidades demandantes.

Para mejorar la gestión de este tipo de actividad, AST ha implantado una nueva herramienta de gestión de proyectos con el fin de dar soporte a todos los recursos implicados en atender las demandas de los distintos Departamentos, desde su fase inicial (necesidad y solicitud) hasta su finalización (puesta en servicio). La herramienta seleccionada ha sido Clarizen.

Teniendo en cuenta que algunos proyectos se han clasificado en más de una tipología, la distribución de los 453 derivados de las propuestas de 2016 sobre los que se ha trabajado es la siguiente:

Distribución por departamentos

AST trabaja con y para todos los Departamentos del Gobierno de Aragón, con otras entidades y organismos vinculados a la Administración de la Comunidad Autónoma y con otras administraciones del territorio.

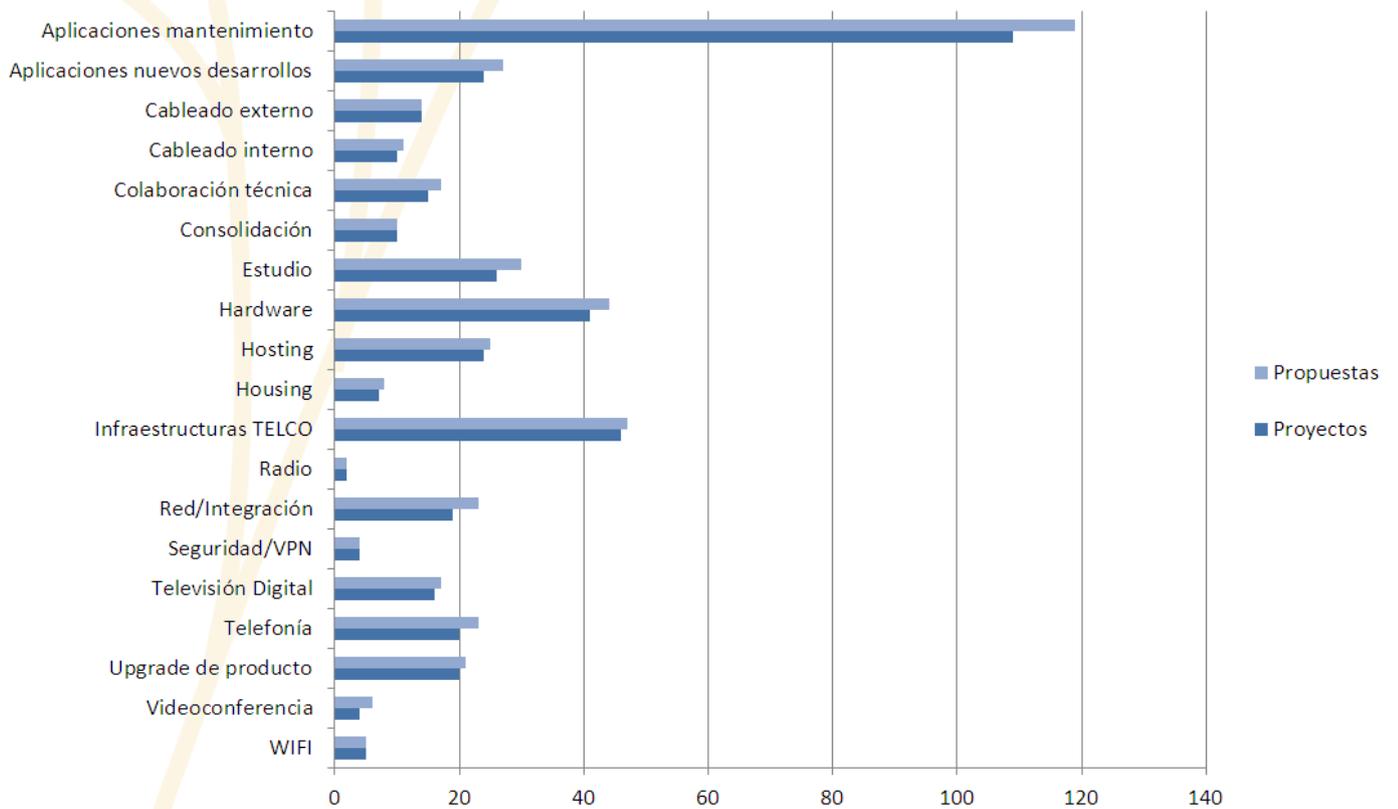
Número de propuestas recibidas y desarrolladas distribuidas por tipo de entidad



Tipología de proyectos

La tipología de propuestas en las que trabaja la entidad, así como los proyectos que ejecuta corresponden a diversas tipologías de las áreas de telecomunicaciones, sistemas informáticos y aplicaciones.

Propuestas y proyectos trabajados en 2016



EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN

En este ámbito se realizan proyectos relacionados con el cableado interno de edificios, de interconexión de centros, de servicios de telefonía, de videoconferencia o de redes inalámbricas, servicios para la Televisión Digital y la radio, la red de radioenlaces, la red de fibra y las infraestructuras asociadas a la distribución de señales.



Durante 2016 se ha proseguido con la extensión de los servicios incluidos en el **Acuerdo Marco** para la contratación centralizada de los **servicios de telecomunicaciones** y se ha llevado a cabo el seguimiento de las acciones realizadas en los diversos lotes.

En paralelo se ha estado trabajando en los diseños de nuevas soluciones técnicas en base a las soluciones que ofrece actualmente el mercado.

También se ha abordado diversos proyectos para las mejoras de los servicios. Entre ellos cabe destacar el **nuevo sistema de control y accesos** con protocolo AAA (Authentication, Authorization y Accounting) para los servicios del Gobierno de Aragón

El objeto del proyecto es la puesta en servicio de un sistema de gestión de usuarios y control de accesos multiprotocolo, con el equipamiento y licenciamiento necesario para dotar al Gobierno de Aragón de una plataforma que permita realizar las funciones actuales e implementar nuevos servicios como el portal de acceso de usuarios a la red cableada y a la red WIFI de forma segura.

Se ha realizado asimismo un estudio para decidir sobre la **evolución de las conexiones basadas en gigADSL**. El Gobierno de Aragón dispone de varias sedes administrativas cuya conectividad

se ofrece actualmente a través de conexiones reguladas gigADSL, que encapsulan todo el tráfico de las oficinas y lo trasladan a las sedes centrales del Gobierno de Aragón.

Desde AST se ha iniciado en 2016 la búsqueda de alternativas de conectividad para estas sedes remotas, sustituyendo el sistema actual por un nuevo sistema que emplee una o varias conexiones a Internet público de cualquier operador o tecnología (xDSL, FTTx, SAT, 4G, Wimax etc.), manteniendo la privacidad y seguridad de las conexiones a los servicios centrales corporativos y posibilitando la navegación a Internet en origen con políticas de protección y seguridad corporativas. Todo ello con equipos sencillos de desplegar, configurar y mantener, buscando la optimización de costes.

Se han desarrollado las actividades de ingeniería y de explotación asociadas al encargo de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión para la **difusión de la señal de la Radio y de la Televisión Autonómica**, y del Departamento de Innovación, Investigación y Universidad para la extensión de la difusión de la señal de la Televisión Digital de las emisoras nacionales. Se ha preparado y licitado la renovación del servicio de difusión de Aragón Radio y Aragón TV que vence en 2017, así como los contratos de mantenimientos ordinarios de ciclo anual.

Cabe destacar por su especial relevancia durante el 2016 el estudio, mediciones y análisis de las interferencias en las Cinco Villas. Como consecuencia de los estudios, AST decidió activar nuevos centros emisores de Televisión en Biotá, Erla, Farasdués, Majalinos, Rivas y Zaidín y se cambió el equipamiento en Huesa del Común y Pont de Suert. También se trabajó en buscar una solución técnica y económicamente factible para la emisión de la televisión autonómica en la zona de Salou. Además, se ha continuado con el servicio de transporte satélite del múltiple de TDT de la Televisión Autonómica de Aragón. Asimismo, y dentro del servicio a la Radio Autonómica de Aragón se sigue prestando servicio de cobertura en numerosos centros.

En este ámbito de la **Televisión Digital** han tenido especial relevancia durante el 2016 las revisiones de interferencias producidas por la implantación del servicio de telefonía móvil 4G/LTE en banda 800 MHz por parte de las operadoras.

En paralelo se ha colaborado en la **elaboración del pliego tecnológicamente neutro** en relación también con los servicios de difusión de la televisión digital, atendiendo a la Decisión que la Comisión Europea publicó el 19.06.2013 relativa a la ayuda estatal concedida por el Reino de España para el despliegue de la televisión digital terrestre en zonas remotas y menos urbanizadas. En este ámbito, también se

ha dado apoyo técnico a la Administración de la Comunidad Autónoma en el **proceso de recuperación de ayudas estatales**.

Por otro lado, se ha colaborado en el **Proyecto de Banda Ancha de Nueva Generación del Gobierno de Aragón**, que tiene por objeto desplegar, explotar, mantener y comercializar una red de acceso y transporte de comunicaciones electrónicas con carácter de operador mayorista para permitir a operadores minoristas la prestación de servicios de banda ancha superior a 30 Mbps en las zonas blancas de Aragón identificadas como objeto de actuación, siendo las zonas blancas aquellas en las que actualmente no existe infraestructura de banda ancha para garantizar redes de alta velocidad y en las que no es probable que sean construidas en un plazo de tres años por inversores privados.

Se han desarrollado varias actividades relacionadas con el **mantenimiento y mejora de las infraestructuras y sistemas de radiocomunicación de la red RUTA**. En este orden de cosas se han ido detectando y valorando diversas actuaciones a ejecutar en la Red del Gobierno de Aragón y se han completado diversas actuaciones de reingeniería, como los estudios de medidas radioeléctricas.

Se han ejecutado diversas **ampliaciones de radioenlaces y nuevas conexiones de Fibra Óptica** de la Red propia del Gobierno de Aragón.

En los ámbitos de **consultoría y colaboración técnica** cabe destacar la realización de una colaboración técnica con la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión (CARTV) en materia de ingeniería audiovisual y de telecomunicaciones. Los proyectos trabajados fueron:

- Durante el ejercicio 2016 se ha cambiado la difusión de la RGA (500w) desde el centro de Javalambre, independizándola de la emisión del resto de servicios.
- Se ha instalado una línea de backup terrestre de la señal ASI RGA en los centros de Juslibol, Teruel y Javalambre. El camino se materializa por un enlace de FO desde cabecera CARTV hasta Pignatelli Zaragoza y desde ahí se pasa por FO y radioenlaces a los centros anteriormente comentados
- Además, se han puesto en marcha 3 nuevos centros emisores en Majalinos, Rivas, y Zaidín. Se ha normalizado la difusión del servicio desde el centro de Uncastillo.
- Suministro y puesta en marcha de un sistema de “intercom” para la Televisión Autonómica de Aragón.
- Suministro, instalación y puesta en marcha de la ampliación y actualización de los sistemas de Telefonía IP de la CARTV.
- Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de un sistema de continuidad para la Televisión Autonómica de Aragón.
- Suministro de nuevo equipamiento para la Televisión Autonómica de Aragón y para la Radio Autonómica de Aragón: sistema de edición y almacenamiento de media centralizada, unidad móvil, unidad de transmisiones y sistema de monitorización del control central.
- Estudios previos para asegurar el proyecto de migración del control de continuidad de Aragón TV a formato de Alta Definición (HD) que se ejecutará durante el primer trimestre de 2017.

Otros proyectos en este ámbito han sido:

- La **mejora de la red de telecomunicaciones del CITA**. Se han ampliado los equipos de electrónica y la conectividad y se han reconfigurado enrutamientos. Además, se ha conectado la sede de Teruel del CITA con infraestructura propia del Gobierno de Aragón.
- **Mejora de los servicios audiovisuales de la Sala de la Corona**. La instalación audiovisual existente databa de principios de los años 90, por lo que resultaba tecnológicamente obsoleta y no era capaz de ofrecer toda la versatilidad que se le pretendía dar a la sala. La finalidad de este proyecto ha sido aumentar la versatilidad de la sala y su funcionalidad.

EN MATERIA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Durante el 2016 se han abordado proyectos de mejora de infraestructuras, adquisición de diversos elementos, o prestación de servicios de técnica de sistemas específicos, proyectos de Hosting y Housing y proyectos de adecuación tecnológica.

Se ha continuado con la gestión y la explotación de los sistemas instalados

tanto en los centros de proceso de datos como en las diferentes salas técnicas garantizando la disponibilidad de los sistemas y servicios y completando la labor de la entidad con el apoyo del contrato de servicios de consolidación y gestión de arquitectura de sistemas y servicios informáticos, en cuya renovación se ha empezado a trabajar.



Entre los proyectos más destacables están:

- **Definición y dotación de nueva Infraestructura para el Instituto Geográfico de Aragón (IGEAR).** A lo largo de 2016 se ha abordado la renovación total de los servicios de Infraestructuras de datos espaciales corporativos. Tras la firma del contrato con la empresa proveedora de servicios de información geográfica ESRI, fabricante de productos de georreferencia líder en su campo, se ha realizado una nueva definición de toda la arquitectura del sistema y se ha dotado al Instituto Geográfico de Aragón de tres nuevos entornos: desarrollo, edición y publicación, todos ellos con las últimas versiones disponibles de los productos de este fabricante. Asimismo, se ha abordado la migración de los contenidos desde la plataforma anterior a la nueva. Apoyando a los sistemas de ESRI, también se ha generado una nueva plataforma OpenSource para el manejo de datos georreferenciados al objeto de minimizar el uso de productos licenciados.
- **Migración Infraestructuras GIR para el departamento de Educación, Cultura y Deporte.** Durante el año 2016 se ha finalizado la migración de las infraestructuras en las que se alojaba el programa de Gestión Integral en Red (GIR) del servicio educativo de educación primaria a las infraestructuras corporativas del Gobierno de Aragón. Con esta migración se ha dotado a este sistema de una capacidad de proceso y mecanismos de alta disponibilidad muy superior a las que tenía hasta la fecha, mejorando su rendimiento y estabilidad.
- **Renovación de la infraestructura del portal educaragon.org.** También durante el pasado año 2016, se rehízo la arquitectura de sistemas del portal educaragon.org, al objeto de dotarlo de más capacidad y redundancia. Todos estos proyectos se han llevado de manera conjunta con el departamento de Educación con óptimos resultados.
- **Migración del portal de comunicación del departamento de Presidencia.** El portal AragonHoy.net, es el portal que usa el gabinete de prensa del Gobierno de Aragón para dar a conocer las noticias, actos y actividad institucional del Gobierno de Aragón. Hasta el año 2015 se encontraba alojado en instalaciones de una empresa externa con los costes que esto conllevaba. Durante el pasado año 2016 se suministró la infraestructura necesaria para desplegar el portal y se integró con los sistemas de monitorización y explotación de AST. Se realizó la migración de los contenidos y los programas asociados y desde entonces se ha prestado el servicio desde las infraestructuras corporativas del Gobierno.

- **Unificación Bases de Datos de Justicia.** Durante el pasado año 2016 se comenzó a trabajar en la unificación de las Bases de datos judiciales para poderlas integrar en una única sede por provincia. El proyecto se seguirá ejecutando durante 2017. Se ha ido actualizando y mejorando las infraestructuras en las que residen los sistemas de Justicia dotándolo de más capacidad de proceso y almacenamiento, con la incorporación al final del 2016 de una nueva cabina de almacenamiento que se instaló en la sala técnica del edificio Expo. Del mismo modo, el aplicativo Minerva, sistema principal de registro y control de la actividad procesal, se ha ido actualizando varias veces a lo largo del año para adaptarse al cambiante mundo legislativo y a la implantación de la nueva oficina judicial.
- Dentro del trabajo que se está realizando con el **Servicio Aragonés de Salud** para proyectos relacionados con las infraestructuras que dan servicio al departamento y que están alojadas y operadas por esta entidad, se han ejecutado 25 proyectos, conjuntamente con el personal del Servicio Aragonés de Salud. La mayoría de ellos enfocados a la evolución y mejora de los sistemas y arquitecturas.

Por su parte Aragonesa de Servicios Telemáticos ha realizado una serie de proyectos para mejorar los servicios que ofrece al Gobierno de Aragón, cabe destacar:

- **Implantación de la herramienta de ticketing OTRS.** En Mayo de 2016 se realizó la migración de la herramienta utilizada por Aragonesa de Servicios Telemáticos para su gestión de procesos basada en ITIL. La herramienta usada hasta la fecha era Service Manager, software propietario de la empresa HP, y cuyo licenciamiento y mantenimiento estaba vinculado a contratos con partners de dicha empresa. La nueva herramienta seleccionada, basada en software libre, es OTRS. Ha sido un proceso complejo y efectuado en su totalidad con medios propios de la entidad. Se lanzó en una primera fase las funcionalidades de gestión de incidencias y peticiones, así como la parte de la CMDB referente a aplicaciones. Se integró en esta herramienta los tickets de despliegue que anteriormente se manejaban con otro sistema adicional. Posteriormente se han añadido los procesos de cambios y problemas.
- En cuanto a las mejoras en plataformas corporativas de AST hay que remarcar la **mejora de la plataforma de envío de SMS.** Se ha modificado la arquitectura eliminando del conjunto de sistemas que la soportaban un producto comercial, que ha sido sustituido por un desarrollo propio para la integración directa con los servicios del Operador. De este modo se independiza la plataforma (se desvincula de un producto licenciado por un proveedor concreto) con el consiguiente ahorro de costes y la mayor flexibilidad a la hora de abordar evoluciones sobre el servicio.

EN MATERIA DE SERVICIOS Y APLICACIONES

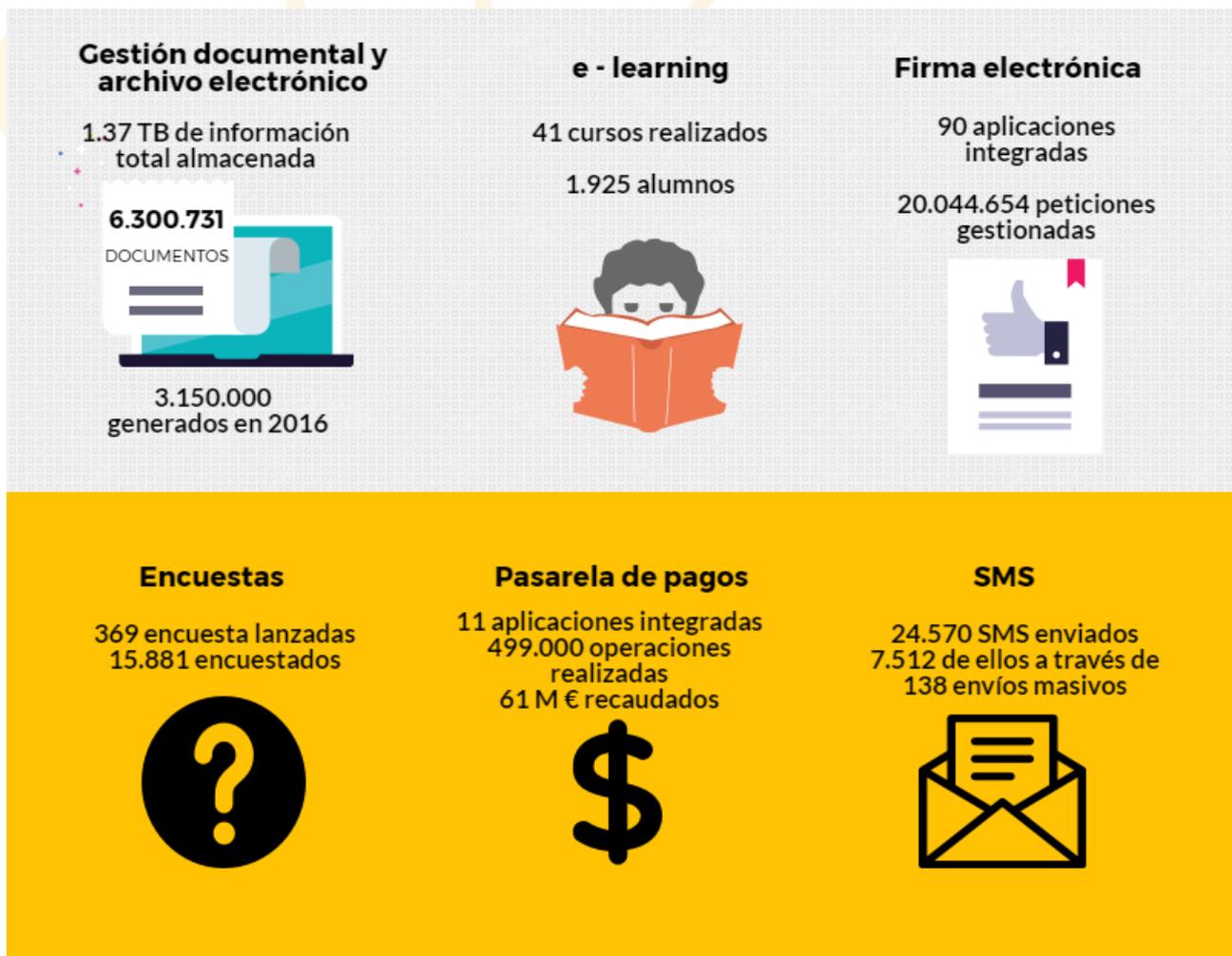
Durante 2016 se han llevado a cabo tareas de soporte de segundo nivel a usuarios, mantenimiento y despliegue de aplicaciones y soporte a las plataformas corporativas. Se ha continuado además con los procesos y herramientas para el control de la calidad de las aplicaciones software desplegadas en los entornos corporativos. En particular se han realizado un total de 333 pruebas de carga de aplicaciones con la herramienta JMETER y se ha analizado la calidad del código desarrollado de 71 nuevas aplicaciones son la aplicación SONAR.



Además, a través del Acuerdo Marco de Desarrollo o AMD (homologación de proveedores de desarrollo), adjudicado en diciembre de 2014, se ha llevado a cabo la licitación de 8 proyectos de desarrollo, lo que ha supuesto un total de 45 invitaciones a proveedores homologados en un total de 7 lotes distintos. El importe total de adjudicación de estos proyectos fue de 202.079 euros más IVA.

Se han ejecutado proyectos de desarrollo de nuevos servicios y aplicaciones y se han atendido proyectos de mejora sobre servicios ya existentes. Paralelamente se ha atendido una línea de segundo nivel de soporte para usuarios que en complemento con el servicio de CAU pretende ofrecer una atención más especializada tanto a los usuarios de los sistemas de información como a los grupos técnicos de los diferentes departamentos.

Servicios y plataformas de uso común



Se ha atendido el **mantenimiento y evolución de las plataformas de uso común** y las integraciones de servicios departamentales y de administración electrónica y se ha realizado para cada una de ellas un estudio de nuevas necesidades.

En la plataforma de **Gestión Documental y Archivo Electrónico (Documentum)** se han realizado varias actuaciones para la mejora del rendimiento como resultado de una auditoría llevada a cabo y se ha implantado la realización de copias de seguridad “en caliente” para incrementar su disponibilidad.

En el **Portal del Gobierno de Aragón (Vignette)** se han llevado a cabo diversas acciones correctivas y de mejora, con la instalación de un nuevo parche del producto, la subida de versión de la consola de edición y el despliegue de una nueva versión de la Oficina Virtual de Trámite.

Como primera fase de la modernización del **Portal del empleado** se ha finalizado la implantación y ajuste de una nueva plataforma tecnológica, basada en la solución de software libre Liferay, que alojará las intranets departamentales y el futuro portal del empleado.

En relación con la **Plataforma e-learning** implantada sobre Moodle versión 2.7+, se han llevado a cabo diversas mejoras de carácter funcional.

Se ha actualizado la **Plataforma de encuestas** (Limesurvey) a la versión 2.0.6+.

En relación con la **Plataforma de Business Intelligence** se han llevado a cabo diversos ajustes tras la migración del producto OBI EE a la versión 11g, se ha instalado la herramienta publisher para la generación de informes en PDF, se han realizado ajustes en los procedimientos operativos para una mayor eficiencia en el despliegue de proyectos y se ha abordado un primer estudio para la migración de la herramienta ODI

En la **Plataforma de Firma Electrónica** se han llevado a cabo diversas actualizaciones de la plataforma ASF y del componente cliente de firma Miniapplet@Firma. Se han rediseñado y unificado la arquitectura de sistemas de todas las plataformas englobadas en el servicio de firma electrónica y se ha realizado una mejora en la arquitectura de seguridad. Se ha colaborado con la Dirección General de Administración Electrónica en la redacción del pliego para la implantación de una nueva plataforma de firma sobre la solución de @firma en modo servicio (SIFE).

En la **Pasarela de Pagos** se ha seguido avanzando en la integración de nuevas entidades financieras y se ha llevado a cabo la implantación de nuevas funcionalidades estadísticas. Además, se ha iniciado un proceso de auditoría para securización en la publicación de servicios web. Continúan los estudios de la incorporación del pago con tarjeta como nuevo mecanismo de pago, así como soluciones TPV anexas.

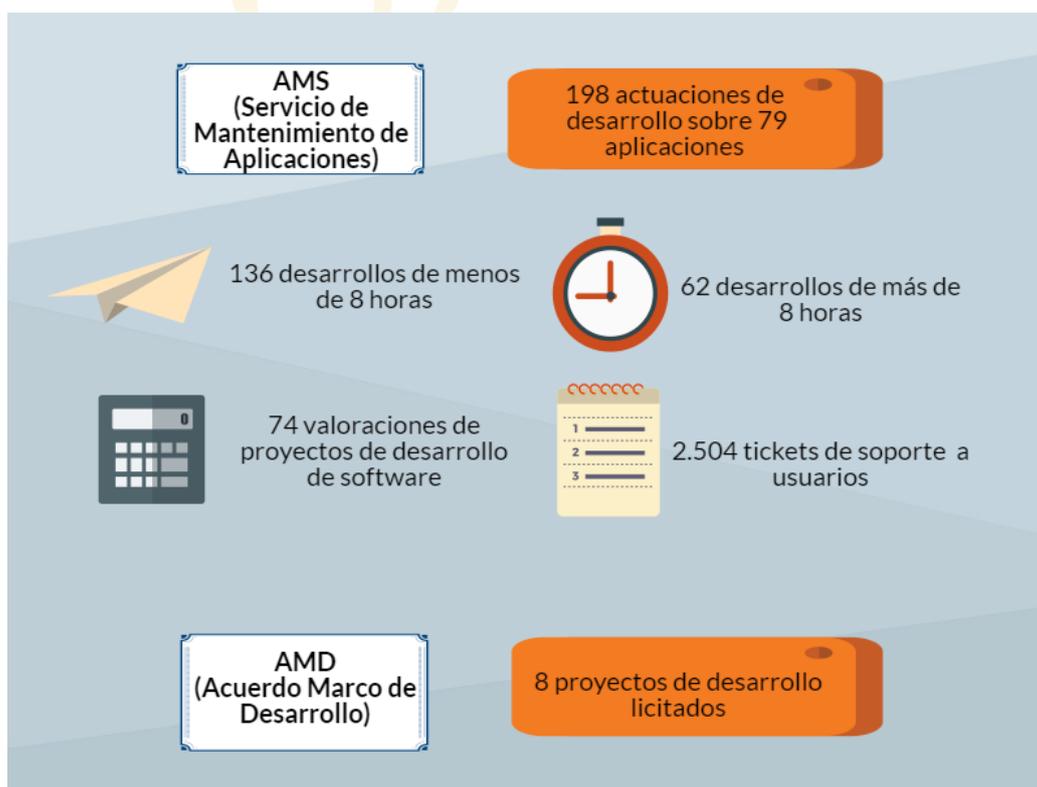
En relación con el **Gestor de procesos de negocio** SAETA, se han finalizado las integraciones con los servicios de administración electrónica y se han incorporado los nuevos procedimientos de tramitación electrónica referentes a Comunidades Aragonesas en el exterior.

En la **Plataforma S.O.A** se ha abordado el estudio para evaluar la sustitución de BizTalk por la solución libre JBoss Fuse, con el objeto de reducción de costes de mantenimiento y de licencias.

A la **Plataforma de envío de SMS** se han incorporado como usuarios el INAGA el Banco de Sangre y la Dirección General de Vivienda. Se ha actualizado la plataforma mediante la integración directa con los servicios Web del operador de comunicaciones y se ha iniciado la inclusión de mecanismo de seguridad para la integración de aplicaciones. La una nueva aplicación corporativa de gestión de contraseñas de acceso a servicios (GCOR) utiliza esta plataforma como mecanismo de verificación en el proceso de recuperación de contraseñas.

En relación al **buscador corporativo**, se han realizado diversos ajustes tras la implantación de la nueva plataforma de búsqueda basada en la solución de software libre SOLR. El nuevo portal de Administración Electrónica “En línea”.se ha integrado ya con esta nueva plataforma

Servicios y aplicaciones finales



Dentro de los trabajos de desarrollo realizados durante 2016 se incluyen los relacionados a continuación:

Para el **Departamento de Presidencia**, se ha impartido la formación pendiente sobre el Portal del Estatuto recién implantado y se ha realizado una mejora en el portal para facilitar la publicación de enlaces a revistas.

En materia de **Justicia**, se han llevado a cabo tres actualizaciones de la plataforma de gestión procesal Minerva, la puesta en marcha del Portal de vídeos de Justicia, la implantación de Minerva Digital en la sede judicial de Barbastro con una integración completa de dicha sede con los productos de portafirmas y visualización de documentos del Ministerio, la migración de la mayoría de los equipos a Windows 7 y el traslado de la sede de Teruel con motivo de las obras de adecuación en el recinto original.

Se han desarrollado actuaciones en el aplicativo de Máquinas y Salones Recreativos (MSR) de la **DG de Justicia e Interior** para la mejora de las consultas desde los locales de juego, se ha iniciado el desarrollo de una nueva aplicación para la Gestión de Voluntarios del 112 y se ha procedido al mantenimiento evolutivo y puesta en producción del Registro de Policías Locales de Aragón (REGPLA).

Se han realizados mejoras sobre la aplicación de Remisión de Documentos (SRD) de la **DG de Administración Local** y se han contratado los trabajos para la modificación de la Web presupuestos.aragon.es para integrar Presupuestos y Liquidaciones, así como el soporte y mantenimiento de la

Plataforma de Administración Electrónica para las Comarcas de Aragón.

Para la **Dirección de Comunicación** se ha elaborado una propuesta para el desarrollo de una aplicación móvil para las noticias de publicadas a través del portal AragonHoy, así como una estimación de coste para una aplicación móvil para la Agenda Cultural. También se han realizado cambios evolutivos en la aplicación de Registro de la Comisión de Comunicación Institucional (RCCI).

En el **Departamento de Economía, Industria y Empleo**, para el **Instituto Aragonés de Empleo** se han desarrollado más de 20 proyectos dentro de los procesos de apoyo a la gestión de la formación y al empleo. También se han realizado mejoras en las aplicaciones móviles del instituto, se ha llevado a cabo la implantación de su nueva intranet y se ha evolucionado el sistema de BI.



Cooperativas
Formación Dual
Taller de empleo
Escuelas taller
Empresas de inserción
DCF
Ocupados
Garantía juvenil
PAS
GESTIFOR
PREM
Desempleados
Mejora de empleo
Autónomos

Para la **DG de Industria, Pyme, Comercio y Artesanía** se ha contratado la ejecución de la integración de SINERGIA en el Registro Único de Instalaciones (RUI) y su migración a WebLogic12C.

Se ha colaborado en el desarrollo y evolución de los proyectos de Bussiness Intelligence del **Instituto Aragonés de Estadística**: ARACOMEX y Distribución General de Tierras de Aragón.

Con el **Departamento de Hacienda y Administración Pública** se ha colaborado en el soporte informático del Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIRHGA) y de otras aplicaciones de la Dirección General de la Función Pública.

Otra línea de actividad habitual es el soporte a las aplicaciones del **Instituto Aragonés de Administración Pública**. Este año se han abordado actualizaciones y mejoras en la aplicación de gestión de la Oferta de Empleo Público (OEP), mejoras en la integración con los servicios de Administración Electrónica para la emisión de diplomas de formación (FEDIAAP y DDIAAP), y mejoras en el módulo de profesores de la aplicación de gestión de cursos (CIAAP).

Sobre la aplicación de Catálogo de Bienes Homologados de la **DG de Contratación, Patrimonio y Organización**, se han realizado varias actuaciones relacionadas con la publicación de acuerdos marco (publicidad, vehículos, seguridad y maquinaria) y diversas mejoras en el aplicativo. Se han realizado también modificaciones en la aplicación de Almacén (ALM).

Se ha elaborado una propuesta para el desarrollo del nuevo Portal de Memoria Histórica de Aragón para la DG de Cultura y Patrimonio del **Departamento de Educación, Cultura y Deporte**, se han realizado mejoras en el aplicativo de Juegos Escolares (JJEE) y en el de Banco de Evaluadores (BAEV) y se han valorado también mejoras evolutivas en el aplicativo de Formación de Centros de Trabajo (FCT).

En ámbitos correspondientes al **Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda**, se han realizado diversas modificaciones sobre la aplicación de gestión de Sanciones de Transporte (SANCITRANS). la aplicación del Servicio de Administración Urbanística (SAU-URBA), la aplicación del Plan de Vivienda (PVR) y en la aplicación de mantenimiento de viviendas de uso turístico.

Se han realizado mejoras sobre la Web de Participación Ciudadana del **Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales**.

Para el **Instituto Aragonés de la Mujer** se ha realizado un estudio para la elaboración de una nueva base de datos y para el **Instituto Aragonés de la Juventud** se ha modificado su aplicativo (NIAJ) para permitir la incorporación de agentes externos.

Para el **Instituto Aragonés de Servicios Sociales** se ha elaborado una propuesta de mejora de su sistema de información para la Gestión de Atención a la Dependencia (GAD).

EN MATERIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

AST es una organización orientada al cliente que busca comprender y satisfacer sus necesidades

Por eso la entidad avanza en un modelo de relación cercana con los Departamentos del Gobierno de Aragón y con el resto de Organismo Públicos, con el fin de conocer sus necesidades y retos y poder así acompañarlos en el diseño e implantación de estrategias para la mejora de los servicios que ofrecen a los ciudadanos y empresas.



Estado de acciones comerciales y prestación de servicios

AST se define como una entidad con una clara orientación al cliente y al servicio. Para responder a este compromiso realiza acciones comerciales de prestación de servicios con sus clientes, acciones orientadas al cumplimiento de objetivos de prestación de servicios y un análisis y vigilancia tecnológica del mercado, para el desarrollo de nuevos servicios.

Durante el año 2016 AST ha realizado 587 visitas y reuniones con los distintos Departamentos y Organismos del Gobierno de Aragón. Estas visitas han servido principalmente para realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos de servicio adquiridos, así como para identificar nuevas necesidades, enfocando las posibles soluciones al ahorro y racionalización de recursos.

En este año se ha mantenido una sesión del “Foro Técnico sobre sistemas de información del Gobierno de Aragón” que se viene realizando desde 2013 como una vía para mejorar la comunicación e intercambio de opiniones entre todos los actores con responsabilidades TIC dentro del Gobierno de Aragón.

En 2016 se han gestionado 12 bolsas de horas de desarrollo y mantenimiento con un total de 12.534 horas y se han emitido 191 informes de viabilidad para proyectos informáticos a solicitud de los diferentes departamentos.

AST actúa también como Operador de Telecomunicaciones, y como tal sus actividades están sujetas a las regulaciones de CNMC. En la actualidad AST dispone de licencia de Operador de Telecomunicaciones para los siguientes servicios:

- Servicio de alojamiento (cubicación) de Operadores Móviles.
- Servicio de alojamiento (cubicación) de Operadores de Banda Ancha Rural.
- Servicio de alojamiento (cubicación) para Radiodifusión.
- Servicio de alojamiento para Red Backhaul (red de retorno) de Banda Ancha de Nueva Generación.
- Servicio de Fibra óptica.

Durante el pasado ejercicio 2016 se firmaron siete contratos con nuevos clientes de los servicios de telecomunicaciones.

La facturación AST para el año 2016 de las líneas de servicio para las que se dispone de licencia de Operador de Telecomunicaciones asciende a 3.268.806,40 € (importe IVA excluido). La facturación con clientes en el mercado abierto ha crecido un 20% con respecto a 2015.

Encuesta de Satisfacción

Desde el ejercicio de 2013 se viene realizando una encuesta anual de Satisfacción de Clientes, para conocer el grado de satisfacción de los clientes de AST con los servicios prestados.

Para realizar la encuesta sobre el grado de satisfacción de los clientes durante el año 2015, se ha aplicado la metodología Net Promoter Score (NPS) Net Promoter Score se basa en una sola pregunta: ¿recomendaría nuestros productos o servicios?. Según los resultados, los clientes se clasifican en promotores, pasivos y detractores.

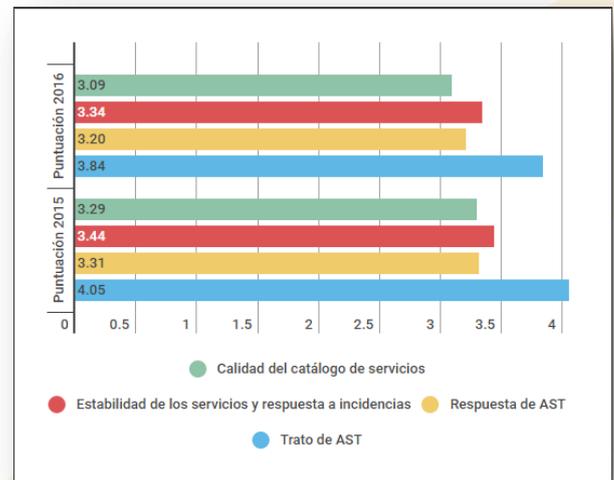
El resultado es un índice (Índice NPS) que se calcula como la diferencia entre promotores y detractores.

Para poder mantener un estudio evolutivo con los resultados de las encuestas de ejercicios anteriores no hemos formulado una sola pregunta, sino 5, incluyendo una global,

Los temas sobre los que se ha preguntado son los siguientes:

- Catálogo de servicios
- Estabilidad de los servicios
- Gestión de la Demanda y Gestión de Proyectos
- Interlocución con Aragonese de Servicios Telemáticos

Y por último, la cuestión global ¿Recomendaría los servicios de Aragonese de Servicios Telemáticos?



Se ha invitado a participar en la encuesta a Directores Generales, Secretarios Generales Técnicos y Jefes de Servicio. Además, se ha incluido personal clave, como personal técnico de los departamentos

De las 400 invitaciones lanzadas, 129 personas han completado la encuesta en su totalidad, lo que significa un índice de participación del 32,25%, muy bajo. A efectos de comparación, en el ejercicio 2015 se lanzaron 460 invitaciones y 134 personas contestaron la encuesta en su totalidad.

GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN

Con un presupuesto inicial de 8.066.828,12 € tras las incorporaciones por modificaciones por valor de 17.643.366,62 €, (10.865.235,00 correspondientes a gestión centralizada) AST ha gestionado durante 2016 **25.710.194,74 euros**, con un grado de ejecución de un 94.53 %.

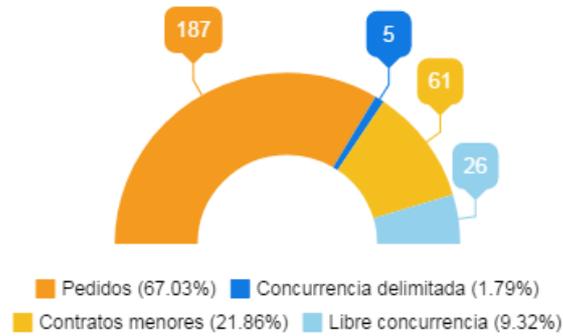
Uno de los objetivos estratégicos de la entidad es la gestión adecuada de los recursos económicos y técnicos del Gobierno de Aragón, labor que no podría llevar a cabo sin las personas que son el recurso clave de nuestra organización.

La entidad necesita disponer de un equipo de personas capacitadas y comprometidas con los objetivos de AST y por ello busca la satisfacción de los empleados y la mejora del desempeño de las tareas propias de cada puesto de trabajo.

En 2016 AST ha formalizado los procesos de generación del plan de formación y ha desarrollado un primer plan formal para el ejercicio. Su objetivo es que los empleados adquieran nuevos conocimientos que supongan una incidencia positiva en el funcionamiento de AST.

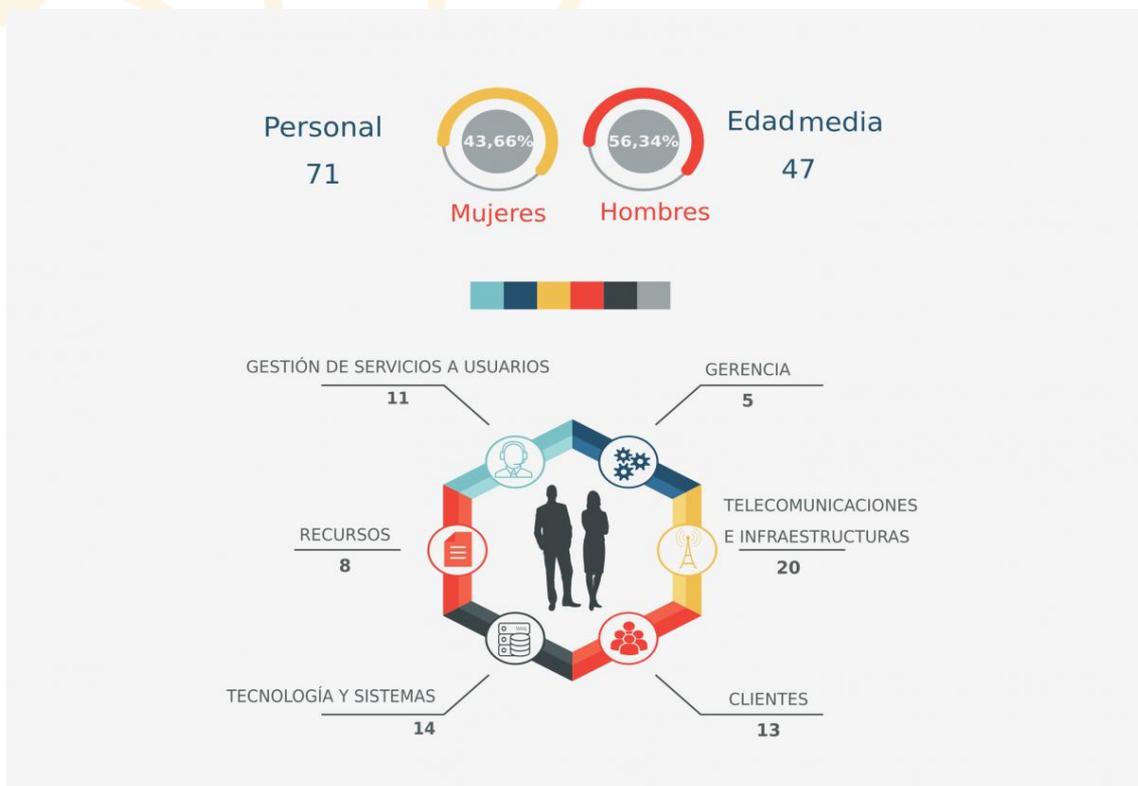


Gestión de contratación



Gestión de contratación

Gestión de recursos humanos.



OTRAS ACTIVIDADES

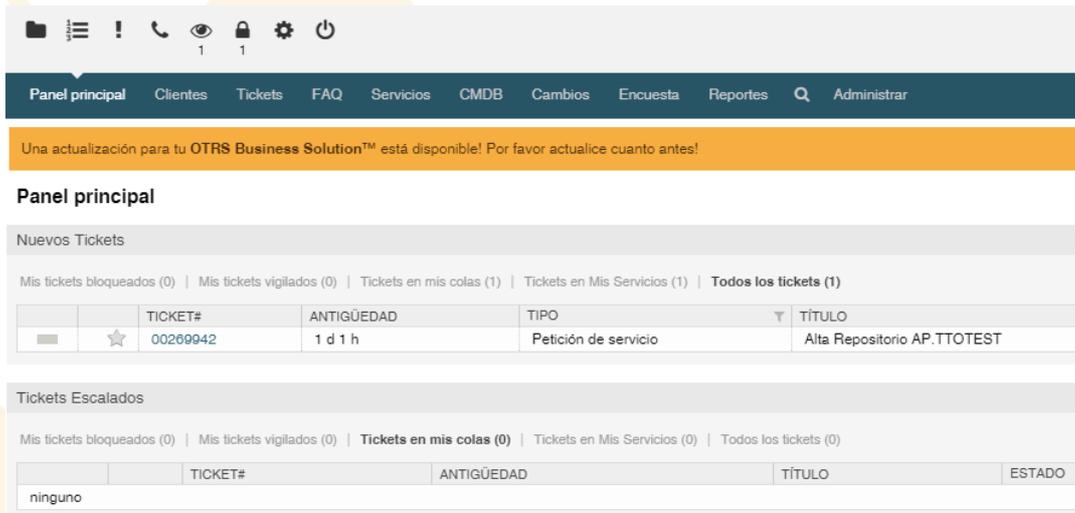
La entidad tiene un claro compromiso con la calidad y la seguridad en la prestación de sus servicios. También quiere ser una vía para facilitar la transferencia de conocimiento de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y de los servicios electrónicos, mejorando para ello los canales de comunicación tanto internos como externos y su presencia en redes, así como participando en actividades y foros.

La entidad avanza también en el compromiso con la sociedad a través de diversas actuaciones internas y externas



Oficina técnica de calidad

Desde la Oficina técnica de calidad se apoya la implantación y se supervisa el correcto seguimiento de todos los procedimientos y metodologías y coordina la mesa de procesos. Por este motivo ha colaborado en el proyecto de **implantación de OTRS**, la nueva herramienta de gestión de procesos y ticketing de la entidad.



Una actualización para tu OTRS Business Solution™ está disponible! Por favor actualice cuanto antes!

Panel principal

Nuevos Tickets

Mis tickets bloqueados (0) | Mis tickets vigilados (0) | Tickets en mis colas (1) | Tickets en Mis Servicios (1) | **Todos los tickets (1)**

TICKET#	ANTIGÜEDAD	TIPO	TÍTULO
00269942	1 d 1 h	Petición de servicio	Alta Repositorio AP.TTOTEST

Tickets Escalados

Mis tickets bloqueados (0) | Mis tickets vigilados (0) | **Tickets en mis colas (0)** | Tickets en Mis Servicios (0) | Todos los tickets (0)

TICKET#	ANTIGÜEDAD	TÍTULO	ESTADO
ninguno			

Implantación OTRS

La organización ha decidido en este ejercicio implantar un cuadro de mando para la dirección basado en la **solución corporativa Oracle BI**, en el que se integran datos sobre llamadas, peticiones y proyectos. Se han definido junto con dirección los requerimientos para dicho cuadro de mandos y una vez puesto en producción la oficina es responsable de la parametrización de los indicadores necesarios para la gestión.



Cuadro de mandos integral

Para mejorar la comunicación interna y externa, la entidad decidió en el primer trimestre del año el diseño de un **Plan de comunicación**. Una vez realizado el plan y como consecuencia del mismo se fraguó la idea de crear un programa específico para acometer las propuestas del plan. Se creó el programa **Embajadores de marca** que se ha liderado desde la Oficina. Este grupo de voluntarios entre los trabajadores de la entidad se encarga de comunicar a través de diversos canales (web, twitter, newsletters, infografías, correos,...)



La oficina ha participado en la preparación del **I Foro UNIRED** y en la elaboración y maquetación de presentaciones para diferentes eventos de la entidad.

Como proyecto importante para la mejora de la comunicación, en 2016 se inicia la **renovación de la página web de la entidad** liderado desde la oficina en colaboración con el resto de áreas y muy directamente con el grupo de **Embajadores de marca**.



ARAGONESA DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

Aragonesa de Servicios Telemáticos es una entidad de derecho público cuya misión es proporcionar servicios y soluciones de alto valor en el ámbito de las tecnologías y servicios de la Información y telecomunicaciones a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos de ella dependientes. Aragonesa de Servicios Telemáticos es también el operador de telecomunicaciones público para la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Nueva página web

La oficina colabora con el área de gestión de clientes y con el Centro de Atención a Usuarios en la elaboración de las encuestas de satisfacción de clientes y de usuarios, y se responsabiliza de la **Gestión de quejas** de la entidad, con 14 quejas registradas en 2016, todas ellas cerradas.

Durante el 2016 y dentro de la línea de compromiso social de la entidad, hemos dado continuidad a las campañas de recogida de textil en colaboración con aRopa2. Se han realizado 2 campañas, en primavera y otoño, con los siguientes resultados:

Campañas AST 2016	KG recuperados	Reducción de emisiones de CO ₂ **	Metros Cúbicos de Superficie***
Abril/Mayo 2016	156 Kg.	2.256 Kg.	0,60 m ³
Octubre/Noviembre 2016	78 Kg.	1.128 Kg.	0,30 m ³
Total	234 Kg.	3.384 Kg.	0,90 m³

Área de seguridad

AST colabora con el Centro Criptológico Nacional (CCN) para mantenerse en primera línea de información en lo que a ciberseguridad se refiere. Este año se ha completado la comunicación automática directa del sistema de gestión de incidencias LUCIA instalado en Aragón con el sistema LUCIA-CENTRAL que gestiona el Centro Criptológico Nacional. Esa federación posibilita al CCN tener en tiempo real información sobre el nivel de las ciberincidencias que están teniendo todas las entidades adscritas lo que permite actuaciones coordinadas más rápidas y alerta de infecciones masivas.

Desde la entidad se aborda el Gobierno de la Ciberseguridad desde una metodología realista y sencilla que permite tener control sobre la actividad enfocada a la seguridad de la información y que ha motivado que **AST sea premiada en el Congreso Nacional de Innovación del Servicio Público** en el ámbito de Proyecto de Seguridad consolidado.

Durante este año se ha seguido desarrollando la Estructura Normativa, fundamental para que el sistema de gestión sea válido y otros proyectos como el desarrollo de un Análisis de vulnerabilidades y de un Plan de capacidad, la ejecución del Plan de pruebas de contingencia y la implantación de una nueva herramienta de análisis de vulnerabilidades dentro del Plan de vulnerabilidades.

La entidad como socio tecnológico del Gobierno de Aragón ha colaborado con el Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad en la auditoría de certificación ISO 27001 del Organismo Pagador. También ha realizado campañas de sensibilización a la ciberseguridad explicado, por ejemplo, el ENS a diferentes colectivos y participando en Congreso sobre Ciberseguridad organizado por el CCN donde tuvo ocasión de compartir sobre el Gobierno de la Ciberseguridad.

Seguridad y salud laboral

En este ejercicio la entidad ha definido su política de prevención con el objetivo de la promoción y la mejora de las condiciones de trabajo, tratando de elevar los niveles de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores.

Se ha definido la programación anual y unos objetivos de mejora para el ejercicio en línea con la información, consulta y participación de todo el personal.

En este ejercicio se ha constituido también el **Comité de Seguridad y Salud**.

Se ha comunicado a toda la plantilla de la entidad la información sobre las medidas de prevención de conformidad con lo establecido por el artículo 18.1 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, poniendo además a su disposición, a través del gestor documental, toda la información y documentación sobre seguridad y salud laboral principalmente los planes de autoprotección.

Se han revisado los procedimientos existentes con el objetivo de unificar los criterios de actuación frente a las obligaciones en materia de prevención de riesgos y se ha implantado el procedimiento de actuación en relación con la prevención de riesgos en contratadas y subcontratadas. Conforme a dicho procedimiento se han elaborado diversas instrucciones y se han realizado también sesiones de concienciación sobre las responsabilidades de la prevención en las actividades subcontratadas.

Procedimientos en SSL	
Coordinación de actividades empresariales	9
Gestión interna de seguridad y salud laboral	9
Planes de autoprotección	7
Procedimientos de gestión	2

Centro demostrador del DNle

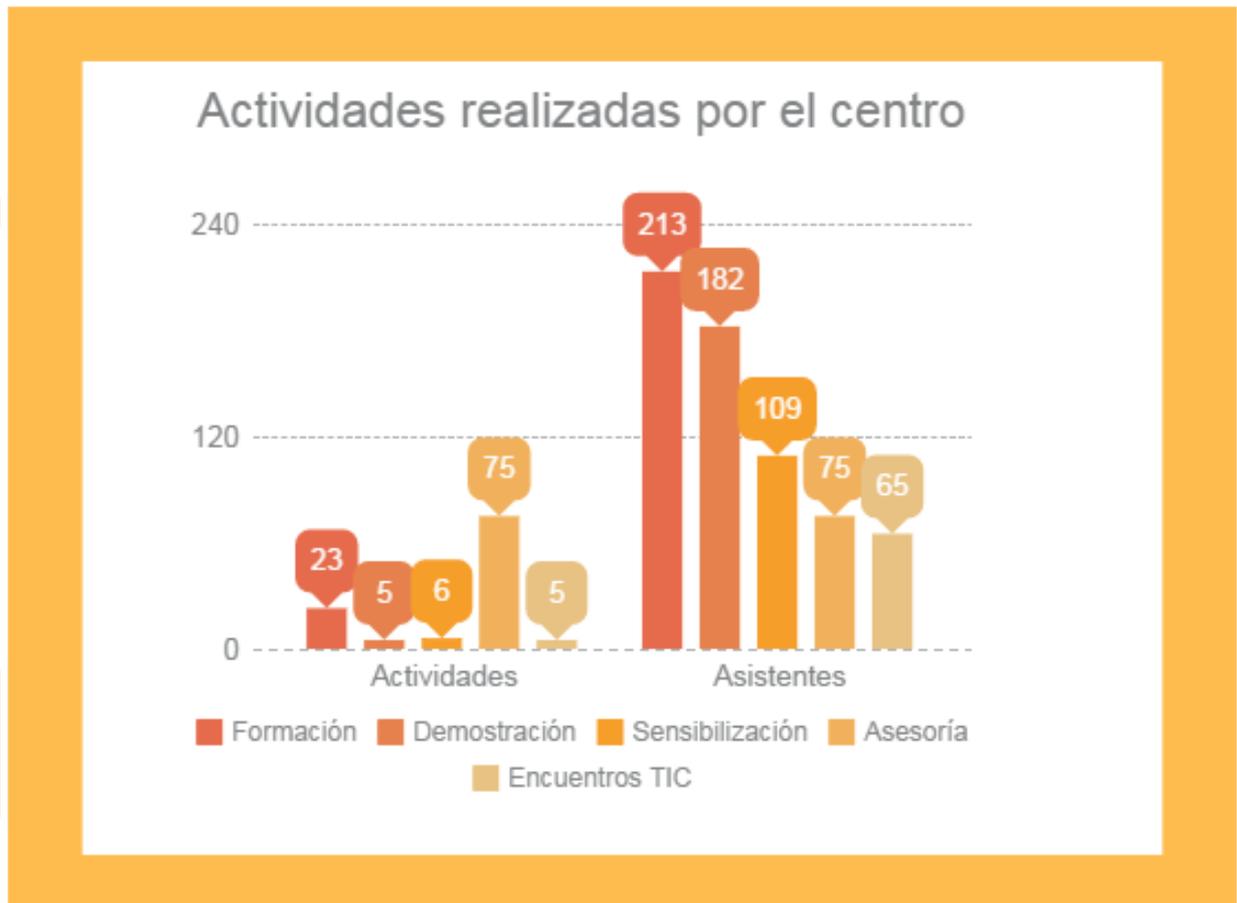
El centro, que nace fruto de un convenio entre Aragonesa de Servicios Telemáticos y Red.es, es un espacio de encuentro entre empresas TIC desarrolladoras de productos y servicios relacionados con el DNI electrónico, firma electrónica y Administración Electrónica, y pymes y profesionales de otros sectores que demandan productos y servicios para mejorar su productividad y su competitividad, y para agilizar sus trámites con la Administración.

Los objetivos del centro son además facilitar la transferencia de tecnología, servicios especializados y conocimientos sobre aspectos relacionados con el DNI electrónico, firma electrónica y Administración Electrónica; asesorar, divulgar y formar; y poner los medios para la realización de pruebas, desarrollos e innovación tecnológica.

El centro dispone de 2 sedes, ubicadas en el Parque Tecnológico Walqa, en Huesca, y en Zaragoza en el edificio Dinamiza de la Expo. La infraestructura tecnológica se reparte entre Zaragoza y Huesca constituyendo un entorno en alta disponibilidad local y con respaldo remoto. Con estas instalaciones el Centro dispone, en total, de 2 salas de reuniones, 2 aulas, y 3 salas para test y demostraciones, contando con una capacidad para 64 plazas en total.

En cuanto a la temática abordada en las actividades del centro, cabe destacar el especial énfasis en la difusión de la existencia de servicios públicos electrónicos, para potenciar el uso de la Administración Electrónica y la utilización de los servicios. En especial se ha focalizado parte de la actividad en la concienciación en Seguridad en el uso de las TIC, dada la importancia que este tema está adquiriendo.





Un total de 114 actividades con 644 asistentes

La satisfacción general de los asistentes en media es de un 4.0 sobre 5 en las 438 encuestas respondidas.

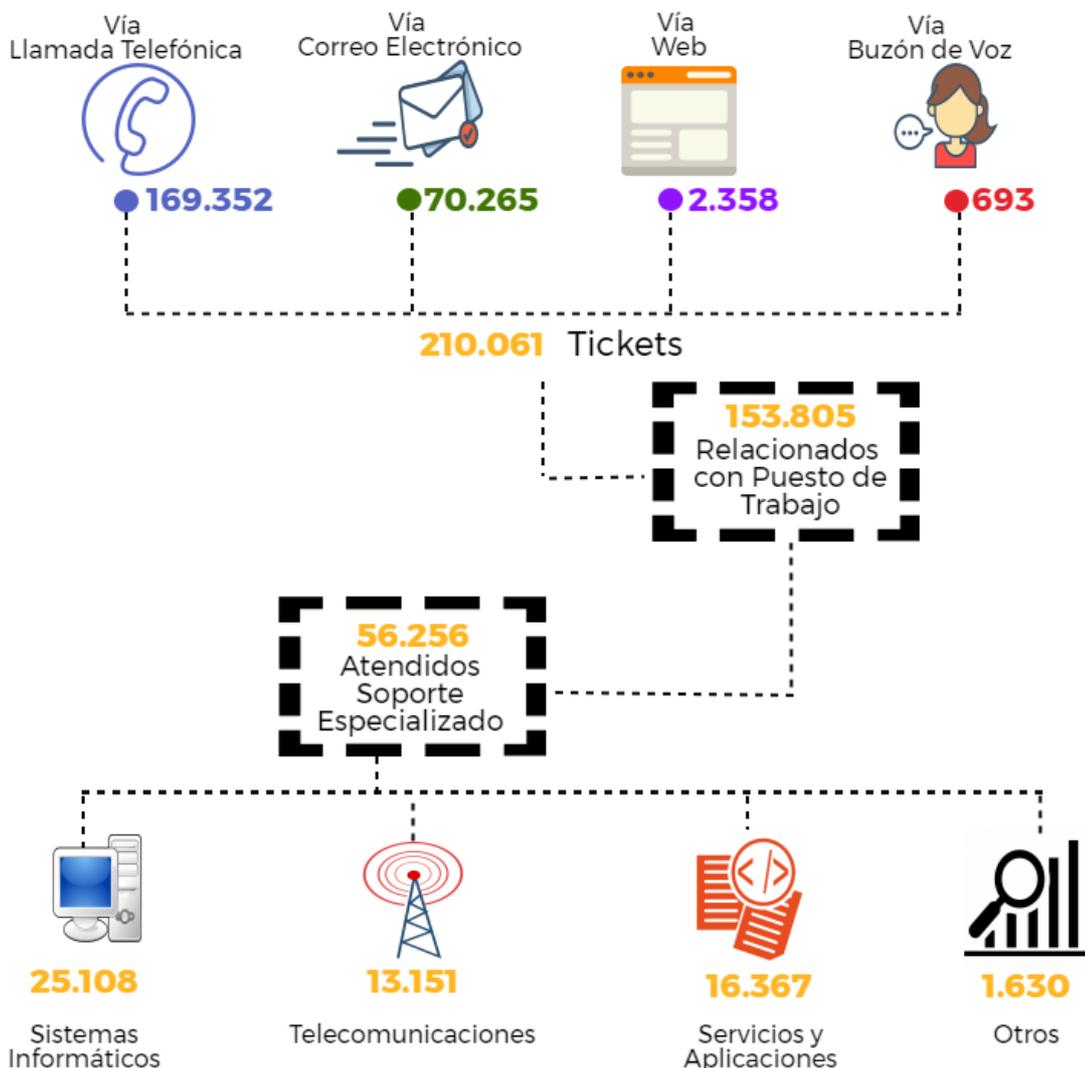
El proyecto se lleva a cabo gracias a la cofinanciación de la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), lo que permite contribuir a mejorar la cohesión social de las regiones españolas mediante la corrección de los principales desequilibrios regionales.

MAGNITUDES RELEVANTES

AST gestiona, opera y mantiene los servicios y sistemas para la información y las telecomunicaciones del Gobierno de Aragón. La coordinación de todos los medios técnicos (puestos de trabajo de usuario, sistemas centrales de proceso de datos, redes de comunicaciones, terminales telefónicas, aplicaciones, etc.) que los trabajadores de nuestra administración necesitan para el desarrollo de sus funciones y para el servicio al ciudadano es un desafío para la entidad.

Centro de atención a usuarios y puesto de trabajo

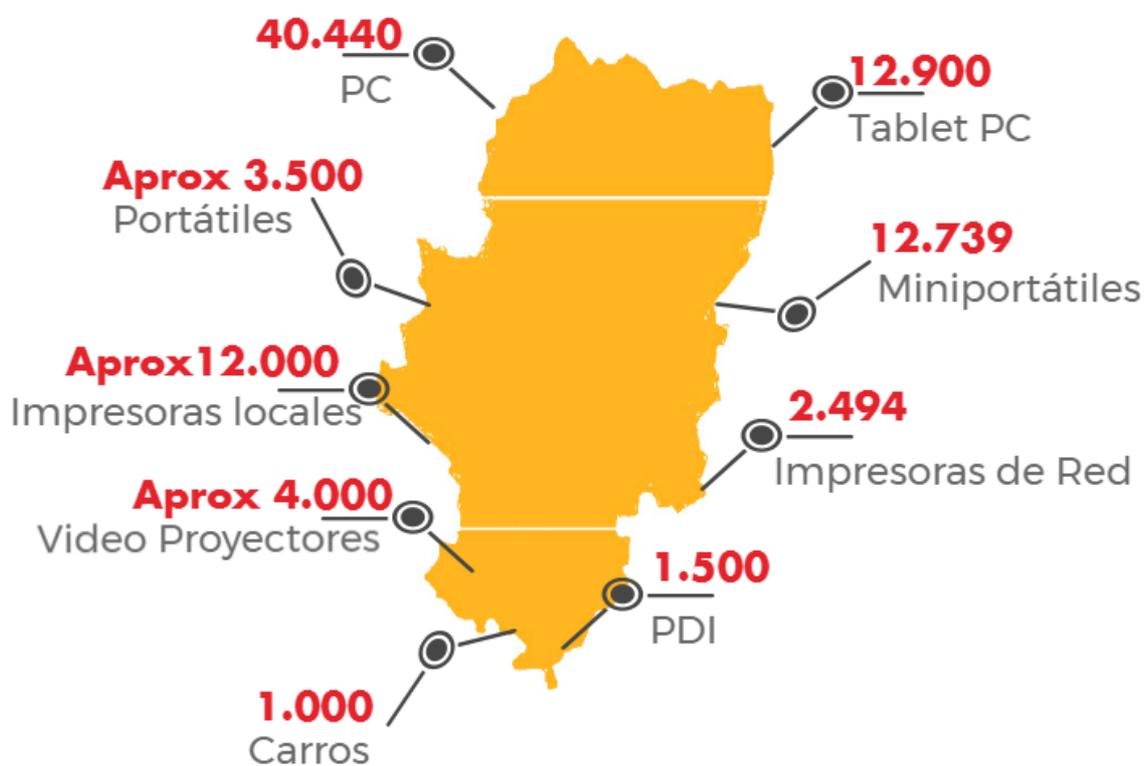
Demanda Atendida: 242.668 comunicaciones



12.199
3.637

Tickets de hospitales registrados en canal Web
Llamadas fuera del horario regular del servicio, es decir, en horario 24x7

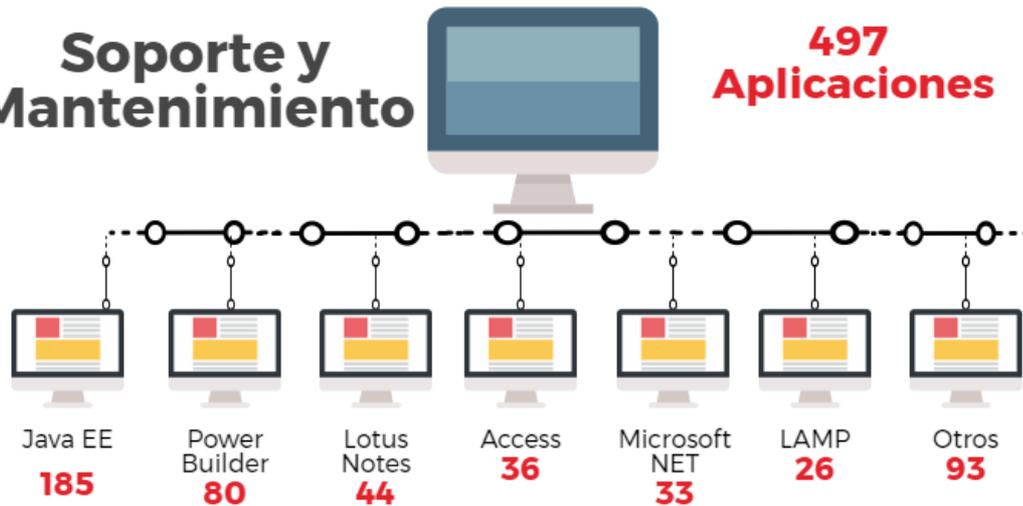
1.984 Ubicaciones Atendidas



Sistemas informáticos

**Soporte y
Mantenimiento**

**497
Aplicaciones**



Se han atendido tickets sobre 337 Aplicaciones,
y se han realizado 3.874 despliegues



1.220

Servidores Gestionados

1.264,4

TB de Almacenamiento

Telecomunicaciones e infraestructuras

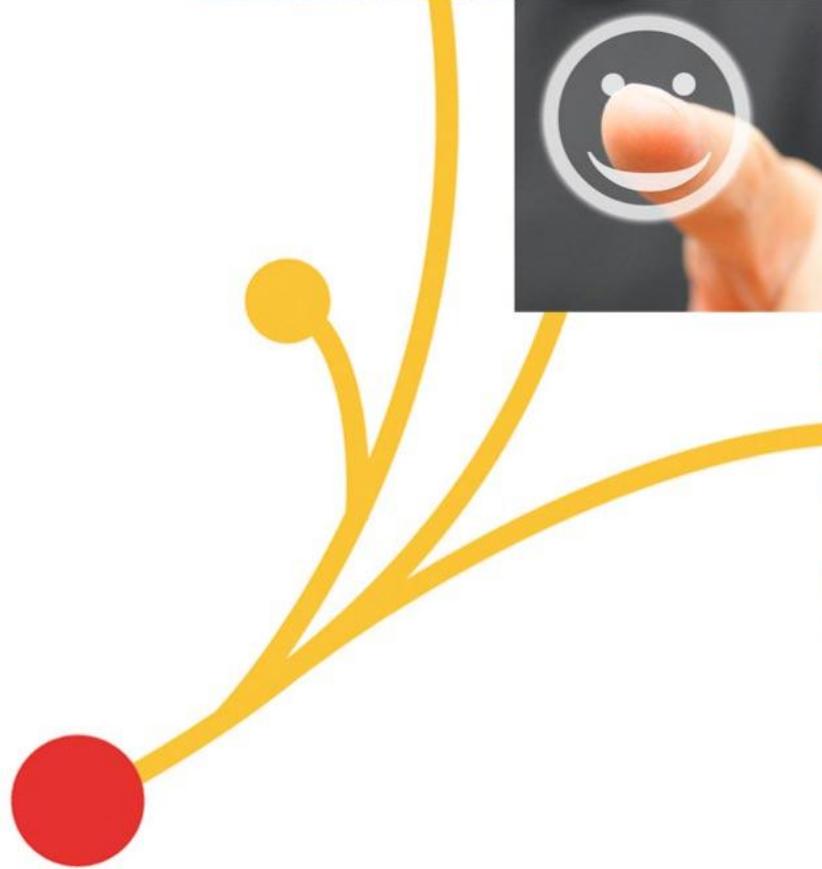
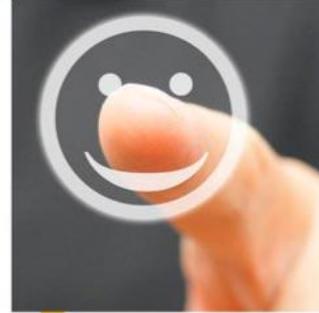


Emplazamientos o nodos	133
Radioenlaces	106
Conexiones Fibra Óptica	172
Extensiones	21.906
Telefonía IP	18.861
Lineas Móviles	4.400
Circuitos de Datos	1.653
Circuitos de Interconexion con redes públicas	4.188

Servicios de operación y monitorización



Equipos Monitorizados	3.874
Aplicaciones y Servicios Monitorizados	1.914
Cheques Totales	35.132



Aragonesa de Servicios Telemáticos

Avda. Ranillas 3A, 3º oficina J / 50018 Zaragoza

Tfno. 976 714 495 (int.814495)



Aragonesa de Servicios
Telemáticos

ast.aragon.es