

Provisión 2.0

La automatización de la provisión de servicios es la clave del éxito en la implantación de servicios de interoperabilidad, ya que su carencia provoca mayores costes en la implantación de nuevos servicios y una merma en la calidad de la cooperación tecnológica entre organismos públicos.

POR MIGUEL ÁNGEL ABELLÁN

La publicación del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI), está ayudando a alinear y acelerar las estrategias en Sistemas de Información de los Organismos Públicos, pero debemos tener visión de futuro y crear herramientas de gestión de lo que se va a desarrollar en éste ámbito de la interoperabilidad.

Mucho se ha escrito ya sobre los posibles costes adicionales, que para las áreas de desarrollo de software de las AAPP, va a suponer la implantación de estos mecanismos de interoperabilidad y en muchos casos, se ha argumentado con rectitud que no deberían ser mucho mayores los costes de los nuevos desarrollos si desde el principio se tiene una clara visión de qué servicios debe exponer nuestro sistema de información a otros sistemas de información de otra Administración. Eso es muy acertado, pero no debemos caer en la tentación de pensar que el sistema recién desarrollado no evolucionará, que evolucionará...

Y es que en el momento de desarrollar un sistema de información con capacidades de interoperabilidad, puede darse el caso (y de hecho,

es lo más normal que ocurra), que los servicios que demandaría de otro Organismo Público no estén disponibles en ese momento del diseño, desarrollo o pruebas de integración, o en la implantación del sistema. Lamentablemente, es prácticamente imposible que todos los organismos públicos vayan desplegando sus sistemas de forma sincronizada en relación al desarrollo que estén haciendo todos los organismos que puedan demandar sus servicios de interoperabilidad. Cada desarrollo particular hace suyo los conceptos de calidad integral, nodos de interoperabilidad, y soluciones multilaterales que se definen en el ENI.

El objetivo de este artículo es exponer algunas sencillas ideas funcionales (pero tecnológicamente complejas de implementar) que Hewlett-Packard Española ha desarrollado e implantado en algunos clientes, para gestionar de la manera más eficiente posible la provisión de servicios de interoperabilidad.

Los fundamentos de esta provisión de servicios son los que exponemos a continuación:

* Exponer el roadmap del Catálogo de Servicios

* Exponer el Nivel de Servicio que se va a realizar

* Disponer de una herramienta de provisión de servicios

Roadmap del Catálogo de servicios

Los organismos “consumidores” de los servicios deben conocer no sólo los servicios existentes en la actualidad y las modalidades de consumo posibles, sino también el roadmap previsto de los servicios actuales y la disponibilidad de los nuevos servicios que se desarrollarán por el organismo “emisor”. El conocimiento de este *roadmap* permitirá a los consumidores de los servicios alinear sus planes de desarrollo de software con el roadmap publicado, optimizando de esta forma sus inversiones en el desarrollo.

Como parte de este roadmap, deberían identificarse diferentes estados del mismo servicio, que a priori, al menos deberían contener los estados de: en desarrollo, en pruebas, en producción o en latencia (para periodos de inactividad previamente publicados por el emisor), así como dependencias con otros servicios que pudieran provocar la indisponibilidad del mismo.

Otros aspectos destacables del Catálogo es la identificación clara de las finalidades posibles (actuales y futuras) para el intercambio de información, de forma que el organismo consumidor conozca con antelación el contenido del convenio a firmar.

Acuerdos de Nivel de Servicio

En paralelo con la descripción del roadmap del Catálogo, los ANS se deben definir en dos aspectos diferentes: cuando un organismo ejecuta el servicio, pero también, cuando un organismo solicita acceso al servicio.

En ambos casos, las necesidades del organismo requirente son diferentes. En el primer caso, el sistema de información consumidor está esperando la respuesta del emisor. Los elementos de control aquí son: el tiempo esperado de respuesta (TER) por cada modalidad de consumo, la desviación máxima con respecto al TER asumible, la disponibilidad del servicio en horario laboral y en horario no laboral, política de reintentos, etc.

En el segundo caso, el ANS servirá para alinear la planificación de desarrollo de los componentes consumidores del servicio, y por lo tanto, pueden ser de interés otros indicadores como por ejemplo, el tiempo de respuesta ante incidencias, y el tiempo de resolución. En este aspecto, podemos asegurar que el establecer claramente el procedimiento de notificación automática de incidencias y la comunicación automática de la resolución a todos los consumidores del servicio, ahorra muchas horas de los servicios del CAU a los organismos implicados.

La FIGURA 1 simplifica las relaciones entre el consumidor, el administrador del servicio y el administrador de un posible nodo de interoperabilidad existente.



Provisión 2.0

Este nombre técnico, que popularizamos con el famoso 2.0 de nuestra época, es la clave del éxito para gestionar correctamente los procesos del ciclo de vida de nuestros servicios de interoperabilidad. Adicionalmente a los aspectos descritos del roadmap del Catálogo de Servicios, y de los ANS, tenemos que facilitar a los administradores de la plataforma la puesta en producción de los servicios mediante un paso automatizado de la configuración de todos los componentes software de los diferentes entornos: desarrollo, integración y producción; teniendo en cuenta además que el acceso multicanal al consumo del servicio en algún caso requiere la transformación del mismo.

Esta automatización que hemos llamado en este artículo “Provisión 2.0” ya es una realidad en algunos de los proyectos desarrollados por nuestra compañía, y han demostrado

con resultados sorprendentes que es un área donde merece la pena invertir un poco de presupuesto para minimizar los costes de mantenimiento futuros.

Adicionalmente a esta gestión del ciclo de vida de los servicios, debemos también pensar en que estas herramientas de provisión tienen que gestionar las autorizaciones de acceso a la plataforma de interoperabilidad, convirtiéndose en una verdadera herramienta de gestión de la arquitectura de interoperabilidad del organismo que la tenga.

Automatizar las implementaciones relacionadas con el ENI, tiene sus ventajas. Algún día llegaremos a hablar de la Interoperabilidad como Servicio... 📌

Miguel Ángel Abellán
Ejecutivo de Ventas Enterprise Service
Hewlett-Packard Española