



Consell d'Eivissa

Lo invisible como prioridad

*D. Javier Torres Serra.
Vicepresidente 2º. Departamento
de Innovación, Transparencia,
Participación y Transportes*



Situación inicial Dep. TIC

- CPD obsoleto: cabinas de datos no replicadas, sin gestión de alarmas, sin sistema antiincendios, etc.
- Algunos servidores físicos todavía no estaban virtualizados
- Convivían dos soluciones de virtualización (VMware vSphere y XENServer) de una de las cuales no disponíamos de backups de las máquinas virtuales, sólo copias de los datos de las aplicaciones.
- Disponíamos de un único blade con capacidad para 16 servidores que no estaba redundado y tenía un fin de vida cercano
- Disponíamos de un Directorio Activo que fallaba y no se replicaba correctamente
- La externalización de las copias de seguridad se hacía de forma manual
- Disponíamos de un contrato de “Voz y Datos” caducado y prorrogado por dos años que prácticamente nos impedía la renovación de la infraestructura de comunicaciones y suponía una carga administrativa adicional
- Ni LOPD/RGPD ni ENS estaban implementados, a pesar de que son leyes de obligado cumplimiento desde ya hace algunos años
- Ecosistema web desfasado, poco funcional y disgregado



Situación inicial Dep. TIC

Factor humano:

- Falta de capacitación en general
- Ni formaciones ni certificaciones
- Funcionamiento reactivo del departamento
- Falta de liderazgo
- Falta de motivación



*ALARMA !
Cuando el departamento de TIC solo apaga fuegos*



Repercusiones

- En menos de un año, contabilizamos hasta cinco incidencias graves a nivel de sistemas que dejaron a los empleados sin acceso a las principales herramientas informáticas, en algunos casos, cerca de dos días:
 - ❑ Se normaliza el fallo
 - ❑ Se asume la pérdida de datos
 - ❑ No importa el RTO ni el RPO
 - ❑ El ciudadano es el principal perjudicado





Situación actual

- Hemos puesto en marcha nuevos contratos públicos para modernizar CPD, Voz y datos, alojamiento IaaS, Correo electrónico SaaS, Control de Acceso y Presencia, etc.
- Estamos implementado actualmente ENS y RGPD
- Se está valorando la migración de ciertos servicios a una nube híbrida en 2021
- En lo que se refiere a ciberseguridad, se han puesto en marcha varias líneas de actuaciones :
 - Seguridad perimetral: nuevos firewall Fortigate, Cisco Umbrella (filtrado de DNS) y Cisco CES (filtrado de correo electrónico)
 - Seguridad en el Endpoint: Cisco AMP Endpoint
 - Servicio de Seguridad Delegada con auditorías internas y externas semestrales
 - Queremos ser la primera AAPP de Baleares en implementar la ISO 27001.

Dicha norma internacional permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. Equivale a la ISO 9001 aplicada a las TIC.



Situación actual

- Nuevo ecosistema de websites basado en la plataforma DXP (Digital Experience Platform) de LIFERAY
- Mejoras técnicas del Registro Electrónico que han reducido el nivel de incidencia en la ciudadanía un 80% en comparación a meses anteriores.
(Nota COVID-19: lanzaremos próximamente una campaña pública de concienciación del uso del Registro Electrónico al hilo de las recomendaciones Covid-19 a fin de evitar desplazamientos innecesarios a las oficinas de atención al ciudadano).
- Y, por supuesto, hemos preparado un Plan de Capacitación ambicioso para el departamento TIC con formaciones y certificaciones de las principales soluciones software y hardware empleadas en la actualidad



Conclusiones

- Modernizar el departamento de TIC
- Formar y certificar
- Motivar a las personas
- Minimizar la dependencia, externalizar
- Implicarles en iniciativas Smart.
En nuestro caso, DTI Smart Island





Consell d'Eivissa

Muchas gracias.

*D. Javier Torres Serra.
Vicepresidente 2º. Departamento de
Innovación, Transparencia,
Participación y Transportes*

javier.torres@conselldeivissa.es