



## Antoni Fuentes Colàs

### INFORMACIÓN PERSONAL

Edad: 40  
 Fecha de nacimiento: 25-12-1968  
 Lugar de nacimiento: Barcelona  
 Nacionalidad: España  
 Permiso de conducir: B1

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### **2005 - Actualidad**

Como FreeLance y en colaboración con PyMEs, desarrollando tareas de asesoría y consultoría, desarrollo web, e impartiendo cursos Microsoft, IBM, Oracle, SQL y redes, tanto en Microsoft Certified Education Center, como para empresas.

#### **1999 - 2005**

#### **Alcatel Services - NOS (Network Operation and Support)**

Función: Jefe de Organización 1ª.  
 Período: desde el 20/12/99 hasta 2005.

#### **Retevisión**

Responsable de las áreas de Help Desk y Soporte Técnico a Usuarios para todo el ámbito nacional, comprendiendo entre otras las siguientes funciones:

- ✓ Responsable del personal integrante de las áreas de Help Desk y de Soporte Técnico a Usuarios (unas 50 personas), incluyendo la contratación y negociación con los proveedores, así como la selección de recursos.
- ✓ Ejerciendo como Quality Manager, el diseño, generación y mantenimiento de los procedimientos de gestión del servicio, así como la realización de informes periódicos de seguimiento del mismo.
- ✓ Gestión de las cargas de trabajo, turnos, y dimensionamiento del servicio en función de las necesidades del mismo. Organización y optimización de las tareas del personal al cargo.
- ✓ Generación y actualización de los planes de formación del personal de Help Desk y Soporte Técnico a Usuarios conforme a las necesidades derivadas de la evolución del negocio de Retevisión.
- ✓ Supervisión de las intervenciones de terceros, y propuesta de mejoras sobre los procedimientos relativos a la gestión de proveedores externos y su intervención.
- ✓ Planificación y coordinación de las instalaciones o migraciones masivas de software para todas las sedes de Retevisión.

- ✓ Organización y comunicación de las paradas planificadas y de las intervenciones que las provocan, valorando el impacto de las no planificadas y comunicando la resolución de las mismas, además de todo aquello que pueda afectar a la disponibilidad de los sistemas y aplicaciones de Retevisión.

#### **Alcatel Services & Operations**

Incorporado a las oficinas centrales de Alcatel en Barcelona desde la finalización del servicio en Retevisión, quedando encuadrado dentro del área Comercial de Alcatel Servicios como responsable de la Oficina Técnica en Barcelona.

El cometido principal de la misma consiste en dar apoyo y contenido de carácter económico y técnico a las ofertas en curso, y abrir nuevas vías de negocio a través del estudio y posterior incorporación de nuevas tecnologías y/o servicios en el área de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, como los de mensajería unificada (UMS), Internet DataCenters, xSPs, y otros servicios IT, así como la organización y dimensionamiento de servicios dentro del ámbito de las Tecnologías de la Información, y principalmente aquellos en los que se cuenta con Servicios o Centros de Atención a Usuario.

Entre otros destacan la realización de ofertas para la externalización de los Servicios IT de Metro de Madrid S.A., externalización de Servicios IT del Grupo AUNA (Call Center y Centro de Atención a Usuarios, Soporte Informático Local y Externo, Aprovisionamiento, implantación de Herramientas de Control y Gestión del Servicio), diseño del soporte para Redes Inteligentes, planificación de los Servicios de Operación y Mantenimiento para ASP, ISP, Hosting y Housing de operadora SkyPoint, DataCenter de Red Eléctrica de España, Red.es, Red RIMA de Telefónica de España, o el diseño de los DataCenter del Ministerio de Defensa, sumando cerca de un total de 550 ofertas entre propias y participadas, generalmente para administraciones públicas locales y autonómicas conforme a los pliegos de condiciones publicados.

### **1997 - 1999**

#### **Cap Gemini España**

Función: Service Delivery Manager en Gestión de Sistemas Distribuidos (DCS).

Período: desde el 9/12/97 hasta el 19/12/99.

#### **Centre Informàtic de la Generalitat S.A. (CIGSA)**

- ✓ Responsable de la gestión del servicio de soporte departamental (informática interna del CIG). Gestión de proveedores y compras, corresponsable de la evolución de la red informática, contratación de recursos, mantenimiento y negociación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs), supervisión de la calidad del servicio, etc.

#### **Caixa Geral de Depósitos**

- ✓ En Lisboa, participación en la confección de la oferta para el mantenimiento de las aplicaciones de 'Caixa Geral de Depósitos', como responsable del Análisis Técnico, diseño del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), creación de los procedimientos para la gestión del mismo, y estimación de costes para la implantación del Tele-Servicio mediante Extended ARS.

#### **General Óptica**

- ✓ Responsable del despliegue y explotación de los sistemas y aplicaciones de los establecimientos en modalidad de Outsourcing, así como del diseño e implantación de los procedimientos de gestión del servicio conforme al SLA y la realización de informes periódicos de seguimiento (SLRs).

**Cap Gemini España: Centro de Asistencia Remota y Extended ARS**

- ✓ Responsable en España de la herramienta Remedy - Extended Action Request System, herramienta CRM corporativa en Cap Gemini Group destinada a la gestión de proyectos y servicios de Outsourcing.

**Caprabo**

- ✓ Auditoría del sistema de RRHH (Meta-4) de Caprabo. Análisis y ajuste de rendimiento de las base de datos Oracle 8.0.4 y de la red de sistemas ;icrosoft Windows NT Server.

**Otros servicios y funciones**

- ✓ Diseño del sistema de alta disponibilidad de la Intranet de BankPyme, gestión comercial y consultoría técnica para Banco Atlántico y Banca Reig, o colaboración en la fase de preventa para la externalización de la gestión remota de los sistemas y comunicaciones de Panrico.
- ✓ Gestiones comerciales con partners y proveedores de hardware y software.
- ✓ Responsable de la correcta formación y certificación técnica de los integrantes de la unidad, obteniendo excelentes resultados.
- ✓ Selección de personal tanto para CGE como para subcontratación.
- ✓ Asistencia frecuente a seminarios tecnológicos y presentación de nuevos productos, con vistas a su incorporación a nuestra carpeta de oferta de servicios.
- ✓ Prospección de nuevas áreas de negocio y colaboración activa en la evolución técnica y enfoque comercial de la unidad de negocio.
- ✓ Soporte como consultor técnico de tercer nivel a proyectos y servicios, en cuestiones referentes a sistemas y bases de datos.

**1995 - 1997****A&T Consultors (Assessoria i Tecnologia Informàtica)**

Función: Consultor Técnico y Jefe de Proyectos.

Período: 1/6/95 al 8/12/97

**Winterthur**

- ✓ Pruebas y documentación de un nuevo dominio con servidores OS/2 Warp y Lan Server 4.0 con NetBIOS sobre TCP/IP, para su posterior implantación en la red corporativa.
- ✓ Determinación de los requerimientos y validación de la aplicación TeleWin Infovía (seguros on-line) en las distintas plataformas de que disponen las agencias: Novell 3.11 y 3.12 con estaciones Windows 3.11 y Windows 3.11 en Workgroup.
- ✓ Auditoría de la red de Sanfiel Brokers (Santa Cruz de La Palma) provista de plataforma Novell 3.11 / Windows 95. Análisis del comportamiento de la aplicación de seguros Master Broker. Documentación de los análisis realizados, determinación de problemas y propuesta de soluciones.

**CaiFor (AgenCaixa, SegurCaixa y VidaCaixa)**

- ✓ Implantación de la plataforma RSM II. Responsable de la instalación y configuración de los servidores Novell NetWare 4.10 en SFT III y RAID-5. Confección de los manuales de administración de los servidores Novell y de la de la red. Actualización del servidor OS/2 Lotus Notes e instalación de AnyNet.

**TecnoCaixa, SUMASA**

- ✓ Creación de los procedimientos de planificación, backup y replicación de los servidores OS/2. Creación de modelos de servidor y estación de trabajo para su posterior implantación en la red.

**CaixaBank France, París**

- ✓ Resolución de los problemas de conectividad con los servidores OS/2 Warp y Novell 3.12 de la entidad.

**A&T Consultors**

- ✓ Instalación de redes Windows NT en sus diferentes versiones. Instalaciones desasistidas. Instalación y configuración servidores SQL Server 6.0 y 6.5. Programación Cliente/Servidor en Visual Basic contra bases de datos SQL Server. Diseño y análisis de redes locales. Diseño de bases de datos y de aplicaciones Cliente/Servidor. Generación de informes para implantación de productos.

**Pinter S.A.**

- ✓ Dirección del proyecto. Estudio de requerimientos para la implantación de red local con servidores Windows NT Server y todos los servicios dependientes, con acceso remoto a los servidores para su operación y mantenimiento. Análisis, diseño y documentación de la base de datos, así como de la aplicación a medida.

**EDS**

- ✓ Migración de la plataforma Adelia, herramienta CASE de generación de código RPG y C para AS/400, en plataforma OS/2, MPTS, LAN SERVER, DB2/2 y CM/2.

**1994 - 1995****Ingeniería de SoftWare Avanzado (INSA)**

Función: Analista, Programador y Técnico de Sistemas.

Período: desde el 12/09/94 al 31/05/95.

**IBM/PROA**

- ✓ En una segunda fase, responsable del procedimiento de instalación masiva. Creación del sistema de instalación desasistida para las oficinas de 'la Caixa' y del procedimiento de generación de Masters, efectuándose la instalación mediante Lan CID y NetView Distribution Manager/2. Programación en REXX, VisPro/REXX, C y Presentation Manager C con C Set/2 de IBM.

**EXPERIENCIA EN  
OTRAS  
CAPACIDADES**

**1989 - 1992****Bergé y CIA S.A.**

Función: Responsable de Almacén.

Período: desde el 21/6/89 al 5/9/1992.

**Trabajos desarrollados**

Gestión del almacén Nº 1 (C/62, Zona Franca) durante seis meses. Posteriormente, gestión del almacén de bobinas de chapa de acero para SEAT Zona Franca y Nissan Motor Ibérica (Almacén Marasia, C/Z, sector M, Zona Franca), siendo responsable de un equipo compuesto por nueve personas. Control de los tránsitos de aduanas, confronta de mercancías, gestiones con SEAT, Nissan, RENFE, aduanas, clientes, proveedores y compañías de transporte. Ejecución manual diaria de las copias de seguridad de los diferentes almacenes de la empresa en el Digital VMS.

**FORMACIÓN  
ESPECIALIZADA**

**Área de Gestión**

- ✓ Acceso a la Universidad para > de 25 años, obteniendo la Diplomatura en Ciencias Empresariales por la Universitat Oberta de Catalunya
- ✓ Relaciones Laborales, Gestión Comercial, Gestión de Calidad, Discovery
- ✓ Perfeccionamiento de Habilidades Directivas Euroforum: Liderazgo, Gestión de Equipos, Técnicas de Negociación, Delivery Risk Management
- ✓ Técnica Contable
- ✓ Introducción a metodología ITIL v.3

*Estudios realizados en la Universitat Oberta de Catalunya, Cap Gemini Barcelona, Euroforum Escorial, Cap Gemini University y Foment del Treball*

**Microsoft**

- ✓ #803C - Administering Microsoft Windows NT Server 4.0
- ✓ #689C - Supporting Microsoft Windows NT Server 4.0 Enterprise Technologies
- ✓ #750(2) - Implementing a Database Design on Microsoft SQL Server 6.5
- ✓ #1200A - Mastering Microsoft Access '97 Development
- ✓ #832A(2) - System Administration for Microsoft SQL Server 7.0

**Oracle**

- ✓ ORA8 - Introduction to Oracle & SQL
- ✓ DAP8 - PL/SQL
- ✓ ORA81 - Database Administration
- ✓ ORA82 - Advanced Database Administration / Backup & Recovery
- ✓ TUNE8 - Performance Tuning

**Hewlett Packard**

- ✓ HP-UX System Administration
- ✓ HP OpenView Sales Certification

**Alcatel**

- ✓ General Telecom: Telecom Concepts 2000
- ✓ General Telecom: Transmission Principles
- ✓ Productos y Servicios de Telecomunicaciones

**Centro de Formación y Divulgación de Tecnología Informática 'la Caixa' / IBM**

- ✓ Programación: C, Clipper 5.2, REXX OS/2, Cobol Microfocus y Dialog System
- ✓ Bases de datos: diseño, SQL, administración DB2/2
- ✓ Redes y comunicaciones: Lan Server 3.0, Communications Manager/2
- ✓ Topología de redes, C++, redes Token-Ring, aplicaciones distribuidas

**Otros Centros**

- ✓ Programación estructurada, Microsoft Basic y RM-Cobol
- ✓ Certificaciones Microsoft, Oracle y Hewlett Packard

## TITULACIONES Y CERTIFICACIONES

- ✓ Microsoft Certified Professional - Microsoft Certified Systems Engineer
- ✓ Microsoft Certified Product Specialist: SQL Server, Networking y TCP/IP
- ✓ Oracle Certified Professional - Oracle8 Certified Database Administrator
- ✓ HP OpenView Sales Certified

Fabricante	Exam Id.	Descripción
Microsoft	70-026	System Administration for Microsoft SQL Server 6.0
Microsoft	70-026	System Administration for Microsoft SQL Server 6.5
Microsoft	70-027	Implementing a Database Design on Microsoft SQL Server 6.5
Microsoft	70-067	Implementing & Supporting MS Windows NT Server 4.0
Microsoft	70-073	Implementing & Supporting MS Windows NT Workstation 4.0
Microsoft	70-068	Implem. & Support. MS Windows NT Server 4.0 in the Enterprise
Microsoft	70-058	Networking Essentials
Microsoft	70-059	Internetworking with TCP/IP on Microsoft Windows NT 4.0
Oracle	1Z0-001	Oracle SQL & PL/SQL
Oracle	1Z0-013	Oracle8 Database Administration
Oracle	1Z0-014	Oracle8 Backup & Recovery
Oracle	1Z0-015	Oracle8 Performance Tuning
Oracle	1Z0-016	Oracle8 Network Administration
HP		HP OpenView Sales Certificate

Todas ellas obtenidas con elevada puntuación. Identificador de Sylvan Prometric SP-2212887

## OTROS CONOCIMIENTOS

- ✓ Asistencia regular a seminarios Oracle, Microsoft, Cisco, Sun, IBM/Informix y Hewlett Packard.
- ✓ Usuario habitual de distribuciones Linux y bases de datos Oracle8 y Oracle8i sobre Linux, usando principalmente distribuciones Red Hat y SuSE GMBH.
- ✓ Uso y administración de sistemas UNIX y bases de datos Oracle sobre Sun Solaris y HP-UX.
- ✓ Experiencia con herramientas CRM, principalmente BMC Remedy. También conocedor de Peregrine HelpDesk Service Center, Vantive, HP IT Service Manager y Siebel.
- ✓ Experiencia con herramientas de gestión remota y monitorización de redes: HP OpenView, Intel Landesk, Microsoft SMS.

## IDIOMAS

Idioma	Convers.	Compren.	Lectura	Escritura
Inglés	B	B	MB	B
Italiano	R	B	B	R
Portugués	R	B	B	R
Catalán	MB	MB	MB	MB