

An aerial photograph of Benidorm, Spain, showing a wide, sandy beach crowded with people. The blue sea is on the left, and the city skyline with various buildings is in the background under a clear blue sky. Palm trees are visible in the foreground.

Benidorm, la gestión a pié de playa.

*Caso Práctico
Benidorm*

Telefónica Data

Telefónica



Luis Manuel García Felonés, Jefe del Departamento de Informática del Ayuntamiento de Benidorm, ciudad que lleva desde 1996 vendiendo, hasta en el último rincón del planeta, la imagen de lugar de descanso y paraíso para turistas con el gancho siempre irresistible de “tierra de sol y playa”. ¿Cómo? Gracias a esa ventana abierta al mundo que ha resultado ser Internet y en la que, en su momento, abrió sus postigos el Ayuntamiento de Benidorm a través de su www.benidorm.org, un portal que roza las 1.500 visitas diarias y cuenta con 500 Megas de información. Todo con la intención de dar servicio a esos cinco millones de turistas anuales que eligen las playas benidormenses como punto donde disfrutar de unos días de solaz.



Benidorm, la gestión a pié de playa

*El Ayuntamiento de Benidorm ha renovado su edificio principal para cumplir la misión de dar el mejor servicio posible a los 62.000 habitantes censados, una cifra a la que se suman los cerca de cinco millones de turistas que cada año recalcan en la ciudad. **Los cambios también han pasado por mejoras tecnológicas y una mayor proyección hacia Internet.***



Aunque hoy entre dentro de lo cotidiano, el lanzamiento de una página web por parte de una entidad estatal, hace ahora seis largos años, supuso una muestra más de ese proyecto de renovación regado con la máxima de saber **subirse al tren tecnológico** que siempre ha abanderado la Casa Consistorial de esta ciudad levantina, *“baste recordar cómo fuimos los primeros en lanzar en España un evento musical a la Red con el Festival de la Canción de Benidorm y la octava administración en tener presencia en Internet”*, tal y como explica Luis Manuel García Felonés, Jefe del Departamento de Informática del Ayuntamiento de Benidorm.

El perfil de implantación de novedades y renovación continua no es un hecho aislado. Su reflejo en el tiempo nos traslada a 1998 cuando Benidorm participa en el proyecto “Net for Nets”, financiado por la Comisión Europea, desarrollando un software de información turística, codo con codo, con los Ayuntamientos de Madrid y Barcelona. Pero, por encima de todo, entronca con el año 1953 cuando la ciudad estaba formada por tan sólo 3.500 habitantes y su alcalde y también diputado por las Cortes, Pedro Zaragoza Orts, *“concibe ese pueblecito de pescadores y dos playas como un lugar capaz de hacerse famoso más allá de nuestras fronteras y realiza un plan general urbanístico revolucionario en su momento que se aprobó tres años más tarde”*, recuerda García.

Hoy la ciudad reporta hasta el 10 por ciento de los ingresos por turismo de nuestro país y, para ello, su Administración Local ha tenido que crecer aceleradamente para no verse desbordada por el aumento de la población y las necesidades de la misma. Finalmente, el Ayuntamiento se ha encontrado con la otra cara de la moneda de un rápido crecimiento, *“hemos caído en la dispersión de edificios municipales, hasta 28, de los cuales 15 están interconectados con portadores públicos de comunicaciones y seis por fibra óptica instalada desde 1991”*, aclara el jefe de Informática.



Estrenar instalaciones

El sistema informático de Benidorm ha corrido parejo con la evolución de la ciudad y ha acabado demandado una agrupación, al igual que ciertos servicios dispersos en cuatro edificios diferentes. *“En este sentido planteamos hace ahora cuatro años la posibilidad de diseñar un nuevo centro del Ayuntamiento que agrupase tareas al tiempo que renovábamos el parque tecnológico”,* explica el responsable del área de informática de Benidorm.

El resultado ha sido **la creación de un edificio inteligente** instalado de 12.000 metros cuadrados construidos y ubicado en el Parque L'Aiguera (El Arroyo) que se inauguró el pasado 16 de marzo, coincidiendo con la conmemoración del hallazgo de la Virgen del Sufragio, patrona de Benidorm.

Desde el punto de vista informático, el nuevo edificio responde a varios objetivos según palabras de García, *“pero el principal es la fuerte necesidad de comunicaciones óptimas del Ayuntamiento, porque la evolución de la informática de gestión suele ser lenta y sus programas evolucionan poco a poco, pero las necesidades en lo referente a comunicaciones crecen vertiginosamente”.*

Las novedades tecnológicas aplicadas se han dividido en dos apartados: uno correspondiente al equipamiento propio del centro y otro que equivale a la parte inteligente. El primero comprende el cableado integral del edificio, de tipo PDS en categoría 6; extender hasta 1.500 puntos de red comunicados por más de 70 Km de cable; un armario de distribución central y seis armarios de planta; en cuanto a la electrónica, está basada en máquinas de Cisco con Switches de Catalyst. Mientras que la parte inteligente aborda la integración de todos los autómatas del centro. En total, el proyecto informático aplicado en el nuevo centro ha supuesto una inversión de 1,5 millones de euros.

Como suele ocurrir en todos los traslados con tecnología de por medio, uno de los mayores quebraderos de cabeza fue **decidir qué equipos abandonar y sustituir por otros y cuáles migrar.** Finalmente, el Ayuntamiento se acogió a las dos posibilidades. En cuanto a servidores *“contamos con cuatro nuevos, dos biprocesadores y dos tetraprocesadores, con Windows 2003 Server todos ellos, sin embargo, todos los circuitos y líneas de comunicaciones, de voz y de datos han pasado de las antiguas sedes a la nueva, junto con la conexión a Internet”,* relata García. *“Con respecto a las líneas de voz, son suficientes las que teníamos incluso para aprovechar y mejorar los servicios de centralita telefónica. Disponemos de un primario de 2 Megas con un concentrador Ericsson que mantiene Telefónica y también hay líneas de datos basadas en circuitos Novacom y líneas Frame Relay”.*

Donde sí querían sacar partido al traslado para hacer un cambio importante es en el **ancho de banda de su comunicación a Internet** y mejorarla cualitativamente. *“Para pasar del circuito Frame Relay, con 1 Mega de subida y otro Mega de bajada, a otro mejorado, queremos instalar un nodo ATM de 34 Megas, con un caudal de 10 Megas contratados inicialmente, todo lo cual pasaba por acudir a una operadora”.*

Respuesta integral

Es en ese momento cuando el Ayuntamiento entra en el periodo de búsqueda de ofertas para acudir, finalmente, a Telefónica Data. *“Antes de elegirla tuvimos contactos con varias empresas más, las consideradas como operadoras más cualificadas. Pero detectamos desde el primer momento que ningún operador nos daba una respuesta integral a toda nuestra problemática de comunicación como Telefónica Data. Veíamos que algunos proveedores venden servicios subcontratados de otras compañías y no nos convencía. A esto se unió el llevar mucho tiempo trabajando con Telefónica Data, recibiendo un servicio que nos condicionó bastante a la hora de tomar una decisión, porque siempre hemos recibido de ellos un servicio de “vuelo tranquilo”, en el sentido de que no lo notas porque no da problemas”, sentencia García. “Su valor no radica en lo que cuesta sino en cómo lo echas de menos cuando deja de funcionar, máxime en la Administración, donde una parada implica hacer frente al otro lado de una ventanilla a un grupo de personas protestando”.*

De ahí que cuando el Ayuntamiento Benidorm acude a Telefónica le exige como **condiciones de entrada:**

- **En primer lugar, un comportamiento propio de un socio** y no de un simple proveedor. *“Estar siempre acompañados y tutelados”,* resume el responsable de informática.
- **En segundo término, imponen un pliego de exigencias técnicas** entre las que citan el aumentar el ancho de banda de la instalación de la Casa Consistorial para satisfacer la exigencia del usuario que está al otro lado demandando más velocidad, *“pensemos que hace pocos años la gente navegaba por Internet con un módem de 14.400, pero hoy día lo hacen con unas conexiones de bajada respetables con ADSL o cable”,* reflexiona García. Además de las necesidades de banda ancha internas, *“cada vez nos vemos obligados a proporcionar contenidos más pesados y de tipo multimedia, por no hablar del uso de Internet como una herramienta más para las tareas de los funcionarios. Ahora los empleados municipales utilizan intensivamente el correo electrónico y otros servicios de índole jurídica como el Boletín Oficial del Estado, el de la Comunidad y el de la Provincia ya no se recibe por correo ordinario sino que cada departamento se lo baja de Internet”.*

Telefónica Data





- **El último punto se refiere a la seguridad.** La instalación informática del Ayuntamiento es de tipo medio y la entidad local no puede disponer de un centro alternativo o secundario para cubrir un posible caso de desastre, al menos actualmente. *“Sin embargo, si necesitábamos mejorar nuestro sistema de copias de seguridad así que, aprovechando este incremento del ancho de banda, queremos utilizar parte de éste para tener una copia de seguridad de los datos que manejamos en el TIC de Telefónica Data”,* comenta García.

Con todas estas premisas, el consistorio contrató a Telefónica Data una conexión DataInternet con ATM de 34 Mbps y un caudal de 10 Mbps asociado a un cortafuegos gestionado en red y un servicio de copia remota contra el TIC de la firma ubicado en Tres Cantos (Madrid), donde poder almacenar los datos más críticos del Ayuntamiento, y todo ello con un contrato de tres años de duración.

De todos los puntos anteriores, el más relevante en estos momentos es el relativo a la seguridad ya que *“en estos momentos tenemos un cortafuegos ISA Server”,* advierte García, *“pero queremos salir a Internet conectándonos directamente al TIC de Telefónica y desde allí montar una primera línea de defensa. Esta barrera inicial es un cortafuegos de Telefónica, un servicio de outsourcing que equivale a un firewall adicional y anterior al nuestro. A él se suma un servicio complementario de monitorización durante 24 horas al día de los intentos de intrusión”.*

Telefónica Data





Un futuro más virtual

Con todas estas innovaciones, el Ayuntamiento piensa ahora en mejorar su portal de Internet. Un *site* con una media de 1.500 visitas diarias, en su mayoría demandando información de tipo turístico. *“El internauta se interesa por conocer la oferta de hoteles, camping y playas de Benidorm. Aunque también hay servicios propios del Ayuntamiento que se pueden realizar por la Red y que son usados por esta vía, se trata de trámites los trámites más habituales. Aunque actualmente hay una proporción de peticiones de internautas de un 80 por ciento sobre información turística y un 20 por ciento para trámites propios de la Administración”*.

En el futuro más inmediato pesan sobre la mesa de la Casa Consistorial proyectos como el de implementar la firma electrónica. *“Queremos suscribir un acuerdo a muy corto plazo con la Generalitat Valenciana para implementar su proyecto e-Firma, una prestación vista por la Administración como fundamental”*, explica García. Por otra parte, Benidorm *“participa en los proyectos de PISTA Ventanilla Única, y continuará en esta dirección”*. Otro reto es implementar un software denominado INFOSOFT para realizar trámites por Internet y así poder realizar operaciones *online* convenientemente securizados. Trámites como solicitud de certificados, consultas a tus propios datos, solicitud de alta o baja en el padrón de habitantes, trámites relacionados con renta y recaudación o, incluso, que los propios proveedores del Ayuntamiento puedan consultar el estado de sus facturas. En definitiva una larga paleta de prestaciones en torno a Internet, esa ventana abierta al mundo a la que Benidorm ha sabido asomarse y darse a conocer.



Retos del Ayuntamiento de Benidorm

- Continuar con la evolución tecnológica con herramienta indispensable de apoyo al desarrollo turístico de la ciudad.
- Ampliar las posibilidades de interrelación del ciudadano con el Ayuntamiento.

Con la colaboración de
REDES&TELECOM



La solución de Telefónica Data

Aprovechando el cambio de edificio, el Ayuntamiento de Benidorm ha mejorado varios puntos de su infraestructura tecnológica apoyándose en los servicios de Telefónica Data.

Por una parte la Casa Consistorial tenía en mente aumentar el ancho de banda para garantizar el flujo de datos a pesar de su continuo aumento de volumen. Para ello Telefónica Data le ha proporcionado conexión DataInternet con ATM de 34 Mbps y un caudal de 10 Mbps con vistas a aumentar esa cantidad en un momento dado.

En segundo término, el Ayuntamiento quería mejorar su sistema de securización de cara a Internet. Es por ello que ha contratado un cortafuegos gestionado en red y un servicio de copia remota contra el TIC de la firma ubicado en Tres Cantos (Madrid) de Telefónica Data desde donde poder almacenar los datos más críticos del Ayuntamiento, y todo ello con un contrato de tres años de duración.

Más información

Ayuntamiento de Benidorm: www.benidorm.org

Telefónica Data: www.telefonica-data.es

TIC: www.tdatacenter.com/es