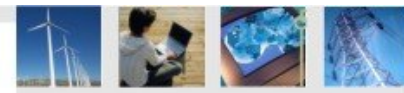


Large-Scale Linux/GNOME Deployment in Andalusian ICT Schools



AJ



Chief Technology Officer



Project Manager

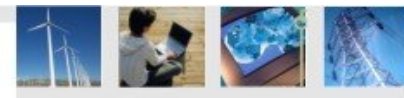


Teacher





About ISOTROL



Engineering, Consulting, Design and Deployment of **Advanced Hi-Tech Solutions**

Commitment with Technology Innovation Since 1984

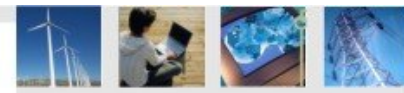


Edificio BLUENET
Parque Tecnológico Cartuja '93
www.isotrol.com





Innovation Flow



Academia and Research Groups



Technology Platforms



Partners



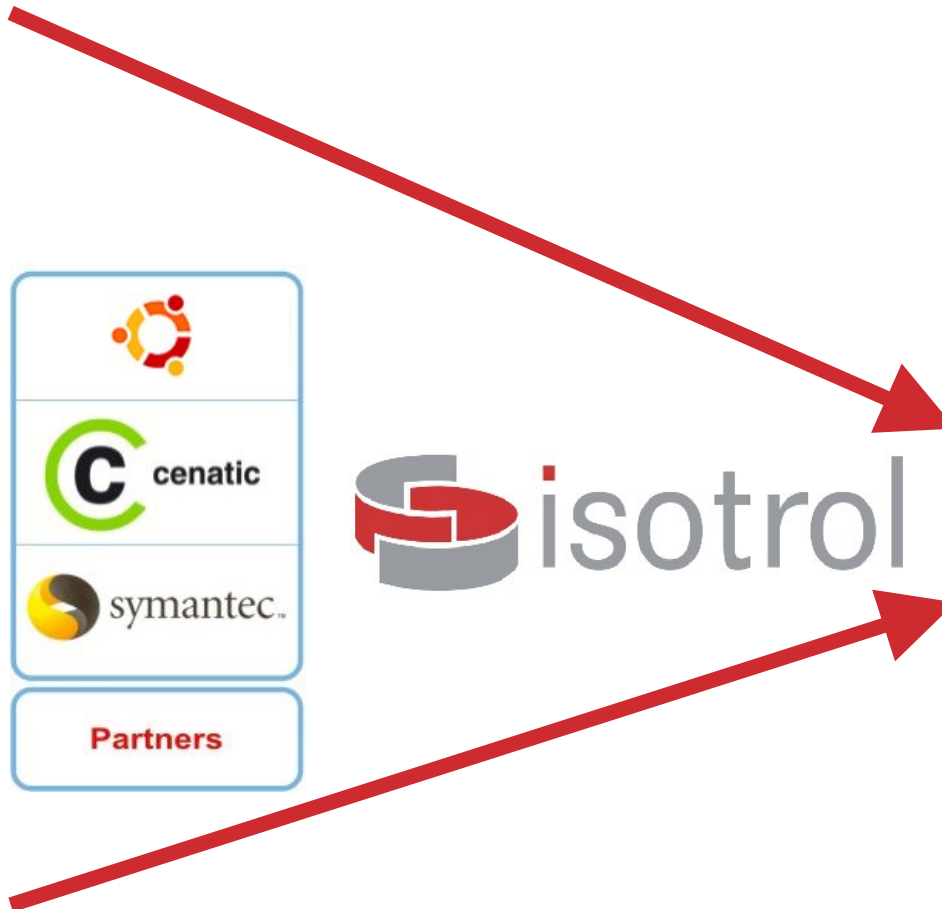
ENERGY



GOVERNMENT



INDUSTRY



Activity Sectors



Energy

- Utilities
- Wind Farms
- Communications

Government

- Regional Government
- Town Halls
- Managed Security

Industry

- Water Cycle
- Factories
- Environmental Control

AEROGENERADOR 001

09:27 03/04/2006

Control de planta

Tª GÓNDOLA VELOCIDAD DEL VIENTO Tª MULTIPLICADOR Tª GENERADOR Tª HIDRÁULICA

Críticas Voltajes

PODERANCIA ACTIVA	KW	VELL. GENERADOR
POTENCIA REACTIVA	KVAR	TENSIÓN R1
POTENCIA XRFI	KW	TENSIÓN R2
COBENCO		TENSIÓN T1

Parque	Código	Fecha de comienzo
EDN	2163	03/04/2006 13:03:09
EDN	2163	03/04/2006 13:03:07
EDN	2160	03/04/2006 13:03:05
EDN	2160	03/04/2006 13:03:03
EDN	2159	03/04/2006 13:03:01
EDN	2158	03/04/2006 13:02:59
EDN	2157	03/04/2006 13:02:57
EDN	2155	03/04/2006 13:02:55
EDN	2155	03/04/2006 13:02:53

CanalSurWeb Servicios Informativos

Especial **Cambio climático**

Información Local

CASO UMABO: ABA FOMPAEBIA

El caso de Las Zalkas admite que algunos secundarios del instituto... El caso de Las Zalkas admite que algunos secundarios del instituto... El caso de Las Zalkas admite que algunos secundarios del instituto...

CASO DE JIMABA CIEGOS

La vicepresidenta asegura que la decisión no gusta al Gobierno aunque es... La vicepresidenta asegura que la decisión no gusta al Gobierno aunque es... La vicepresidenta asegura que la decisión no gusta al Gobierno aunque es...

El Tiempo

Provincia	Máximas	Mínimas
Almería	21	10
Cádiz	16	11
Córdoba	20	10
Huelva	21	12
Jerez	20	12
Málaga	22	12
Sevilla	22	11

esm@rt NET

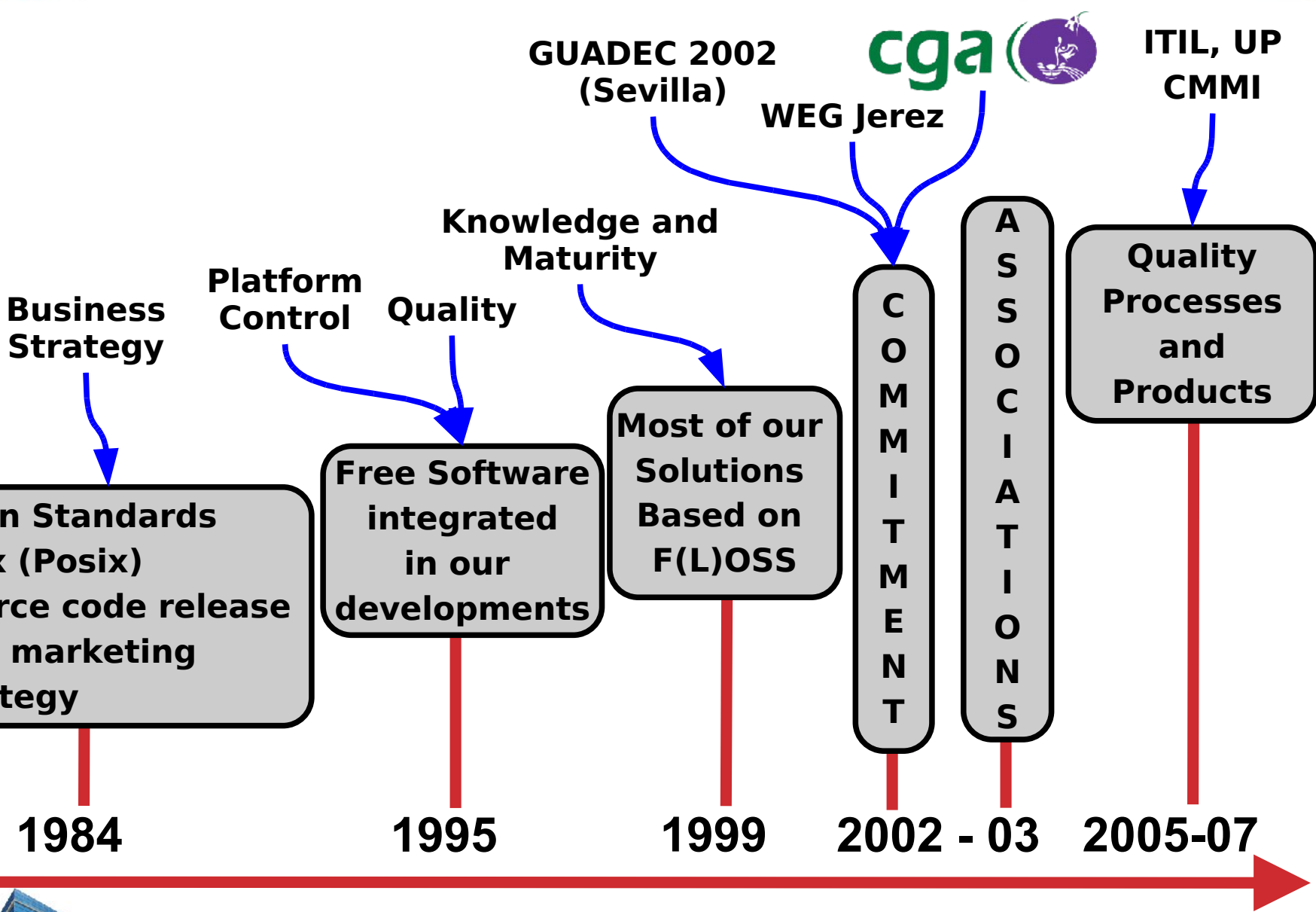
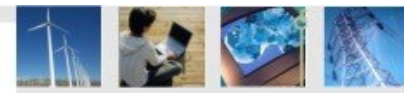
Sistemas Embebidos y Optimización de Middleware para Aplicaciones de Redes en Tiempo Real.

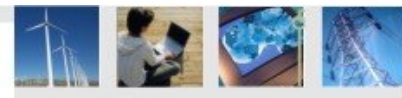
Optimización de la Red Eléctrica de Recursos Incorporados Distribuidos.





Business and Free Software



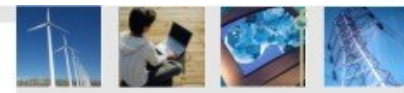


Large-Scale Linux/GNOME Deployment in Andalusian ICT Schools





Only a Joke?

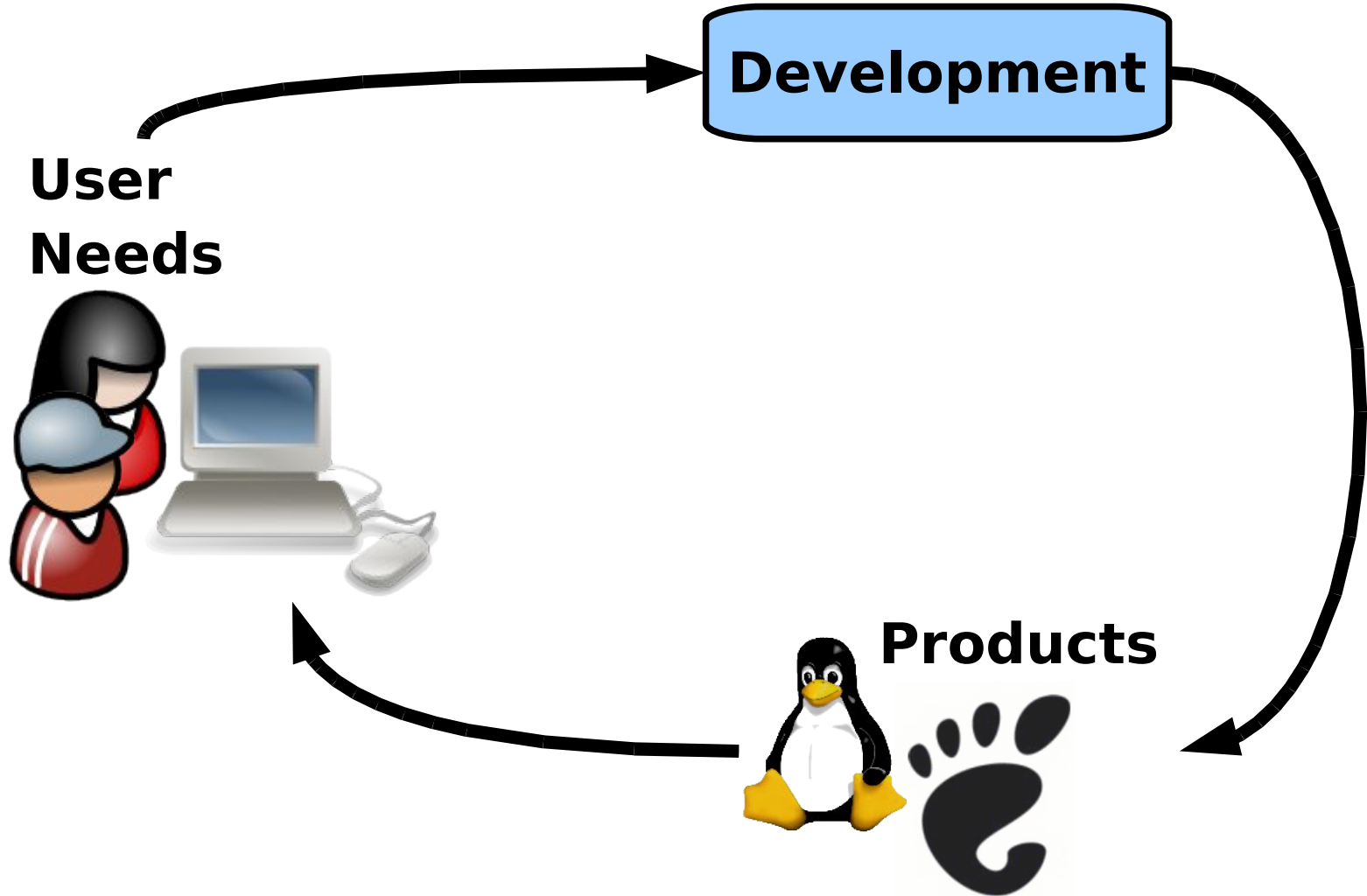
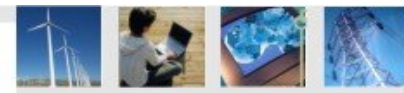


THE USERS !!!
~~Stupid !!~~,
THE USERS !!!



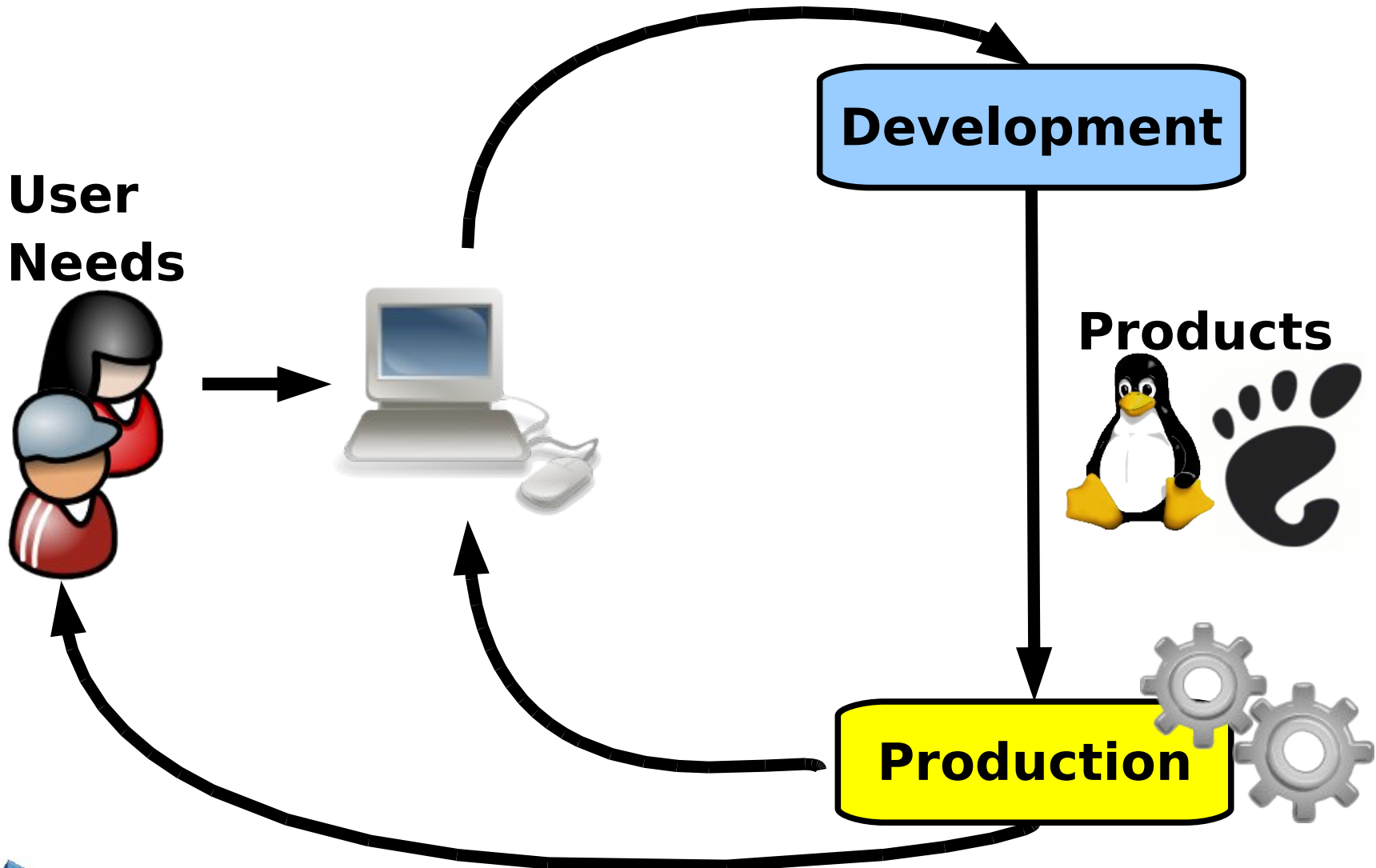


How developers think!, usually



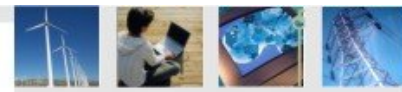


Reality Check!





Our Context



Student Teacher Needs



cgga



Gnome Community
Ubuntu Community
Guadalinex Community
OpenOffice Community...

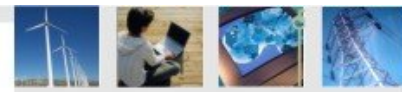
Products

guadalinex





Index

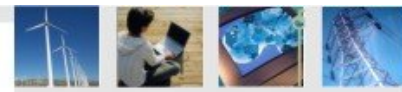


- **Where Are We?**
- The Way We Were
- ICT Schools
- Deployment and Management Technology
- Challenges



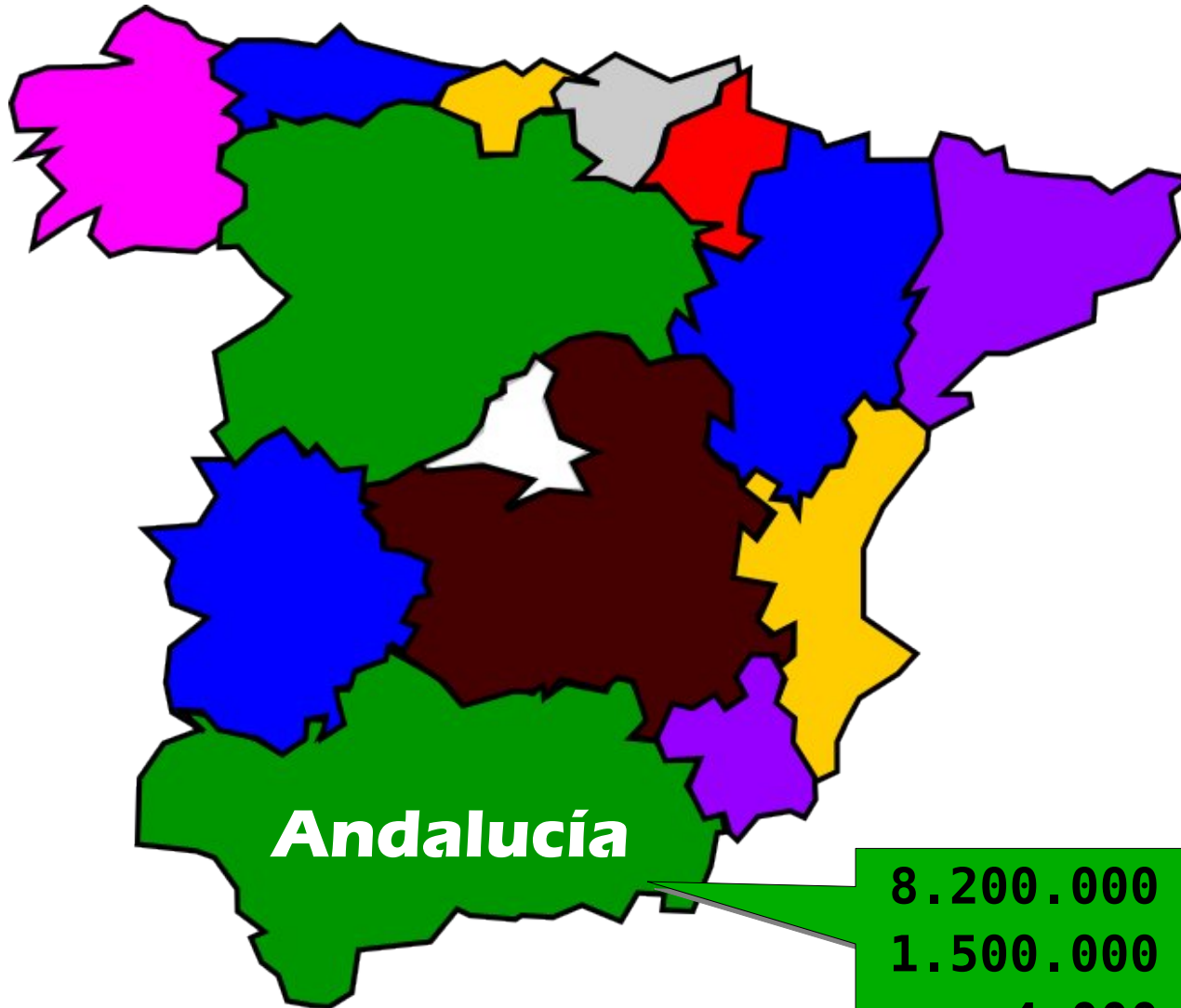


Where Are We?



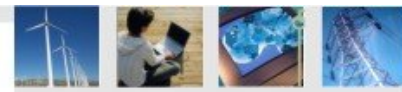


Where Are We?



8.200.000 inhabitants
1.500.000 students
4.000 schools





- Where Are We?
- **The Way We Were**
- ICT Schools
- Deployment and Management Technology
- Challenges





The Way We Were



Milestones in the Educational Plans:

- 1985 – Alhambra Plan
 - **1986 – Jurisdiction in Education**
- 1986 – Zahara Plan
- 1996 – Averroes Project
- 2000 – Red Aula (Classroom Network)
- 2003 - **And@red** (Andalusian Networking)





1985 - Alhambra Plan



Objectives:

- Computers as a tool for any subject.
- Computing was another subject.

Guidelines:

- Teaching computing at primary and high schools
- Computer Aid Learning
- Training teachers
- Developing Small E.R.P. at schools





1986 – Zahara Plan (i)



First time “new technologies” integrated at the Teacher Training Centers.

Computers are as important as how to use them.

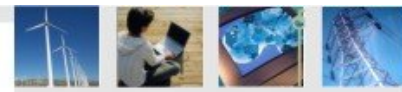
Objectives:

- Spreading the knowledge of “new technologies” for improving the educational process.
- New applications.
- New training environments for increasing creativity.
- Integration of students with special needs.
- R+D+i projects





1986 – Zahara Plan (ii)



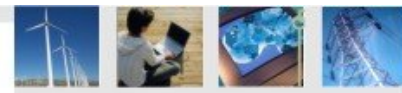
What we learned:

- Technology deployment does not solve all the educational problems.
- Computers in education is just another tool.
- Integrating computers in education is a pedagogical not a technical issue
- Teachers need tools not to become hackers





1996 – Averroes Project (i)



Objectives:

- Training the Andalusian students for the Information Society.
- Using Internet and Intranet for Teachers Training.
- Integrate schools in the Education Administration.

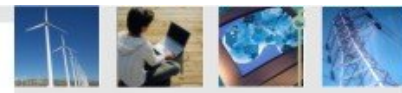
Phases:

- 1997-1998: 770 experimental centers.
- 1998-1999: All the schools connected to Internet.
- 1999-2000: Internet and free e-mail for every teacher.





1996 – Averroes Project (ii)



Resources:

- Primary Schools: one multimedia computer, printer, educational software and Internet.
- High Schools: one classroom with 10 computers connected to Internet
- Educational software for student and teacher training.
- New Portal (“Averroes”) ...





1996 - Averroes Project (iii)



Averroes
Red Telemática Educativa de Andalucía

Junta de Andalucía Consejería de Educación

- Centros Educativos
- Centros del Profesorado
- Proyectos TIC
- Plurilingüismo
- Igualdad
- Lectura y Bibliotecas
- Innovación e Investigación
- Convivencia Escolar
- Programas y actuaciones
- Anuncios y convocatorias

Noticias

Diadinternet 2007 se pone en marcha, con el objetivo de difundir y promover el uso de Internet en toda la sociedad y conseguir que la Red sea cada vez más accesible para las personas que tienen alguna discapacidad. 17 de mayo de 2007

Reedición de la publicación del I Plan de Igualdad entre hombres y mujeres en educación

Concesión de subvenciones para la elaboración de materiales curriculares relacionados con el plurilingüismo

I Congreso Internacional de Orientación Educativa Granada, 4-6 de junio de 2007

Proyecto de Decreto por el que se establece la ordenación y las enseñanzas correspondientes a la **Educación Primaria** en Andalucía

Proyecto de Decreto por el que se establece la ordenación y las enseñanzas correspondientes a las **Educación Secundaria Obligatoria** en Andalucía

Propuesta de horario semanal

Recursos educativos
Por Áreas
Por Etapas
Premiados

Andalucía Educativa
El Club de las Ideas
Publicaciones
Prensa Escolar
Efemérides
Enlaces

Foros
Mapa web
Servicio técnico
Integrarse en Averroes
Novedades del servidor

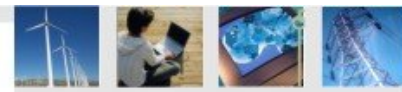
Helvia SENECA Pasen APE

www.juntadeandalucia.es/averroes



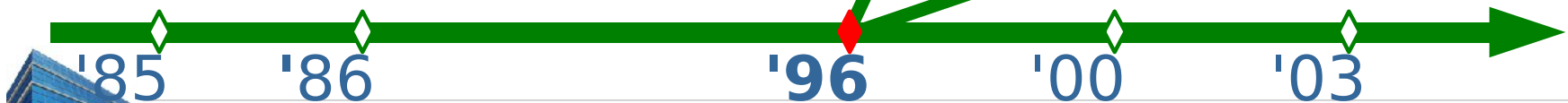


1996 – Averroes Project (iv)



What we learned:

- You need to involve many people in the government
- You need clear objectives
- You need to focus on education not on technical issues.
- You need robust networks for e-learning.





2000 - Red Aula (Classroom Network)



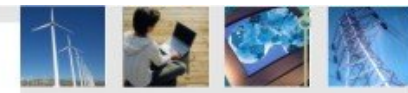
Objective:

- Extend the Averroes Project to villages with less than 5,000 inhabitants.





2003 - And@red Project (Andalusian Networking)



Law realization: **Decree 72/2003 Measures to Encourage the Knowledge Society**

Objectives:

- Making easier the access to computers and networking to Andalusian Educational Community.
- Free Software.
- Deployment of I.C.T Primary and High Schools
- Educational Software and Resources.
- Teachers Training.
- R+D+i.





- Where Are We?
- The Way We Were
- **ICT Schools**
- Deployment and Management Technology
- Challenges





ICT SCHOOLS
FOR
e-GOVERNMENT

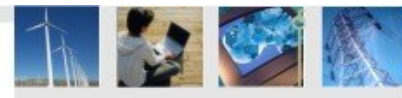


ICT SCHOOLS
FOR
EDUCATIONAL PROCESS





e-Government ICT Schools



- e-Government involving the center, the teachers, the students and the families.
- It is focused on the Educational Community outside the center: parents, tutors, ...
- Services
 - Transactions: scholarships, etc.
 - Help desk
 - Notifications: academic information, etc.
 - Student Assistance: Mentoring, Direction, etc.
 - New Portal ("Pasen")...





<https://pasen.cec.junta-andalucia.es/pasen/>

Pasen

SEGUIMIENTO EDUCATIVO INTEGRAL
SEGUIMIENTO EDUCATIVO INTEGRAL

CONTACTE
CONTACTE CON NOSOTROS

ENTRAR EN PASEN

REGISTRARSE EN PASEN

SECRETARÍA VIRTUAL

Las informaciones ofrecidas por este medio tienen exclusivamente carácter ilustrativo, y no originarán derechos ni expectativas de derechos.
(Decreto 204/95, artículo 4; BOJA 136 de 26 de Octubre)

and@red Plan educativo para el impulso de la Sociedad del Conocimiento

ASÓMATE A PASEN
ASÓMATE A PASEN

JUNTA DE ANDALUCÍA
Consejería de Educación



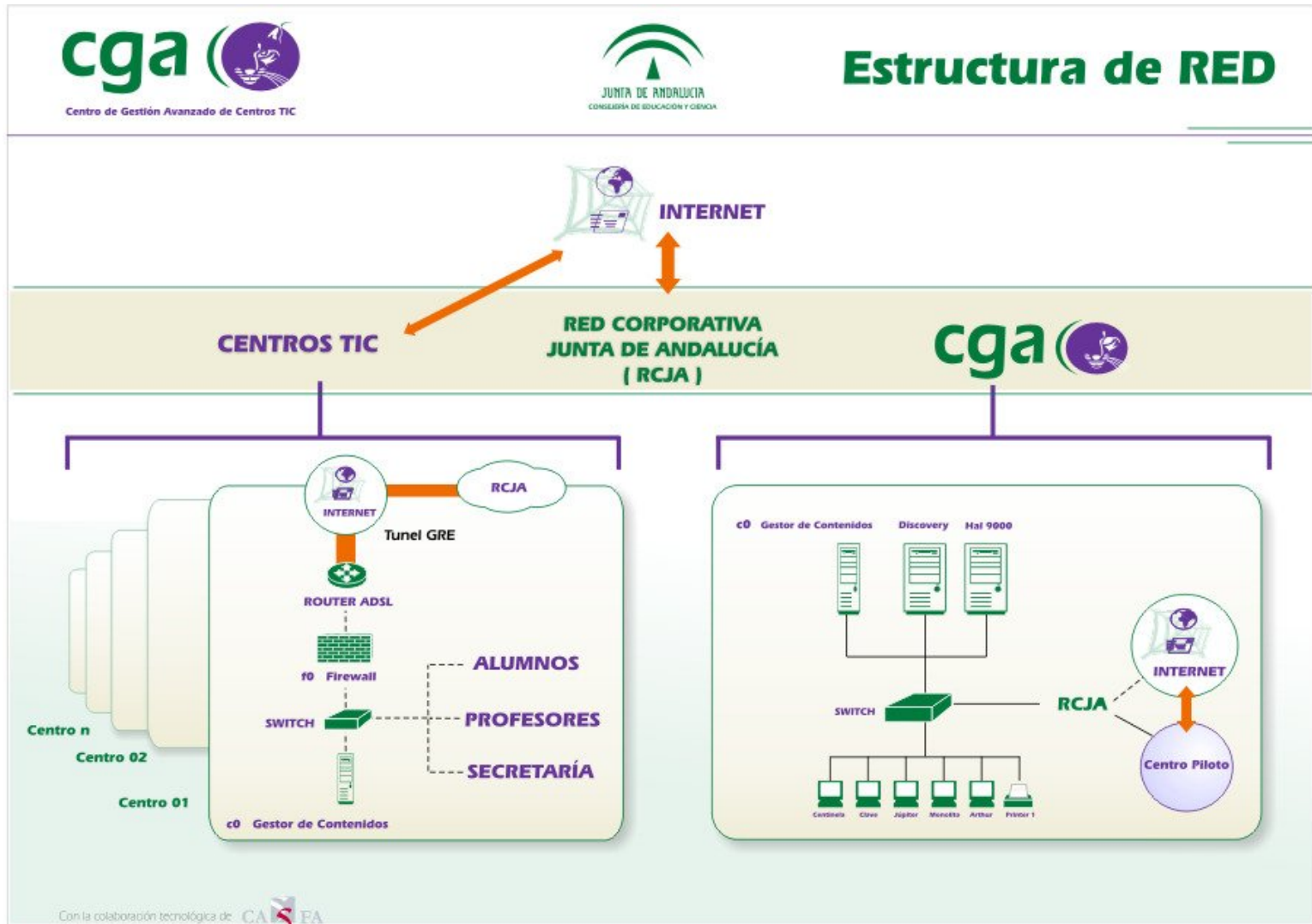


- ICTs are used as educational tools.
- We do not teach computing, but we use computers for teaching.
- Resources and Help:
 - Computers and Broad Band Networking everywhere
 - Every two students share a computer connected to Government Intranet
 - Free Software e-Learning Platform and Educational Resources
 - Special Budget for Operations
 - Teachers specific training
 - Elected a Pedagogical Coordinator



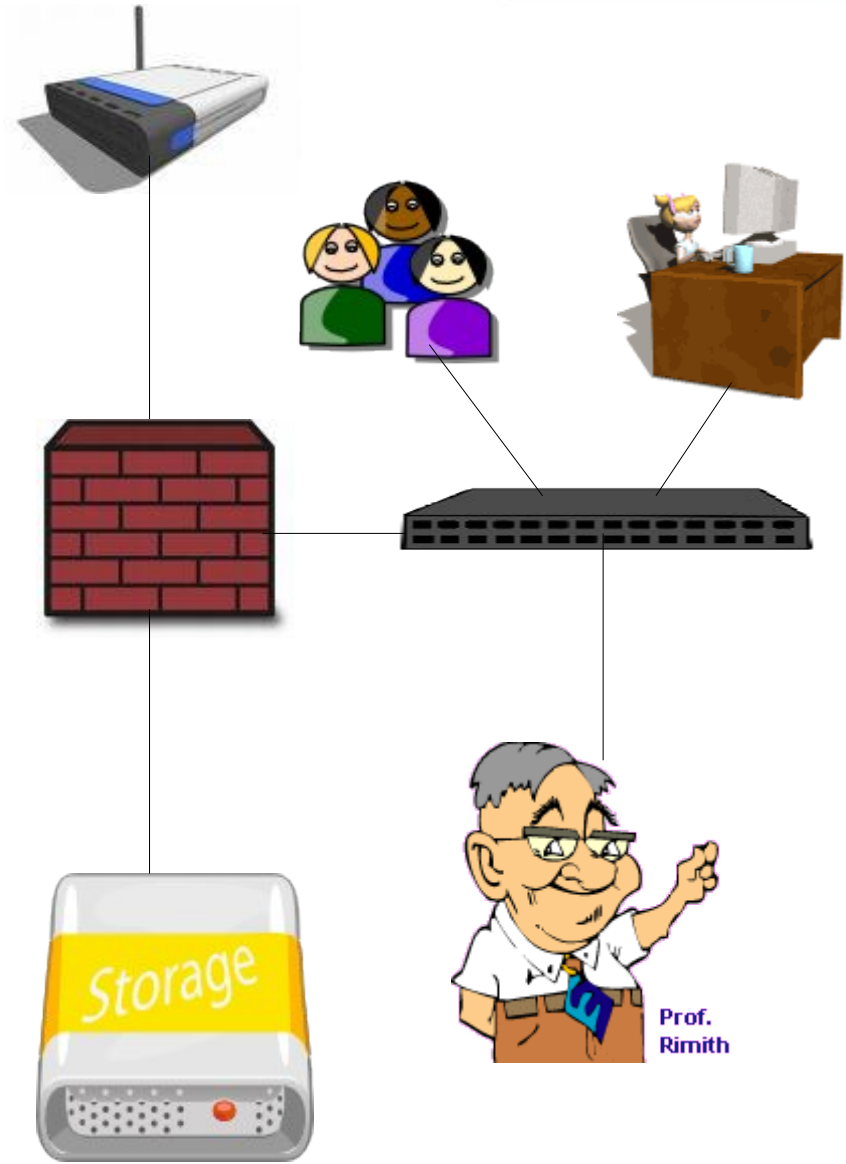
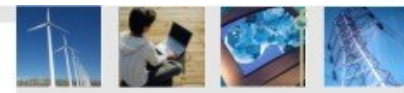


ICT Schools Networking





ICT Schools Networking



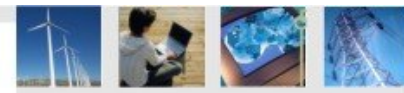


Guadalinex (Ubuntu) Gnome Desktop



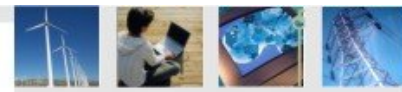
www.guadalinex.org





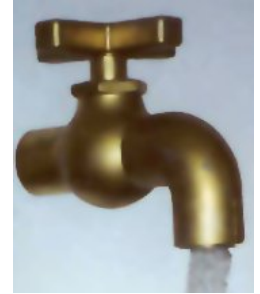


CGA: Advanced Center for ICT Schools Management



Switch on lights

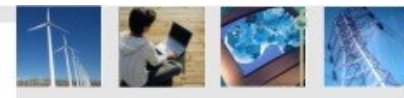
Turn and drink



Switch on a classroom and integrate seamlessly into the information society

ICT School Commodity Enabler

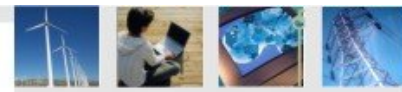


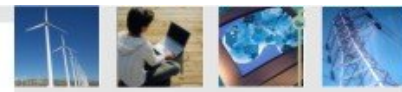


Centro de Gestión Avanzado de Centros TIC

Advanced Center for ICT Schools Management





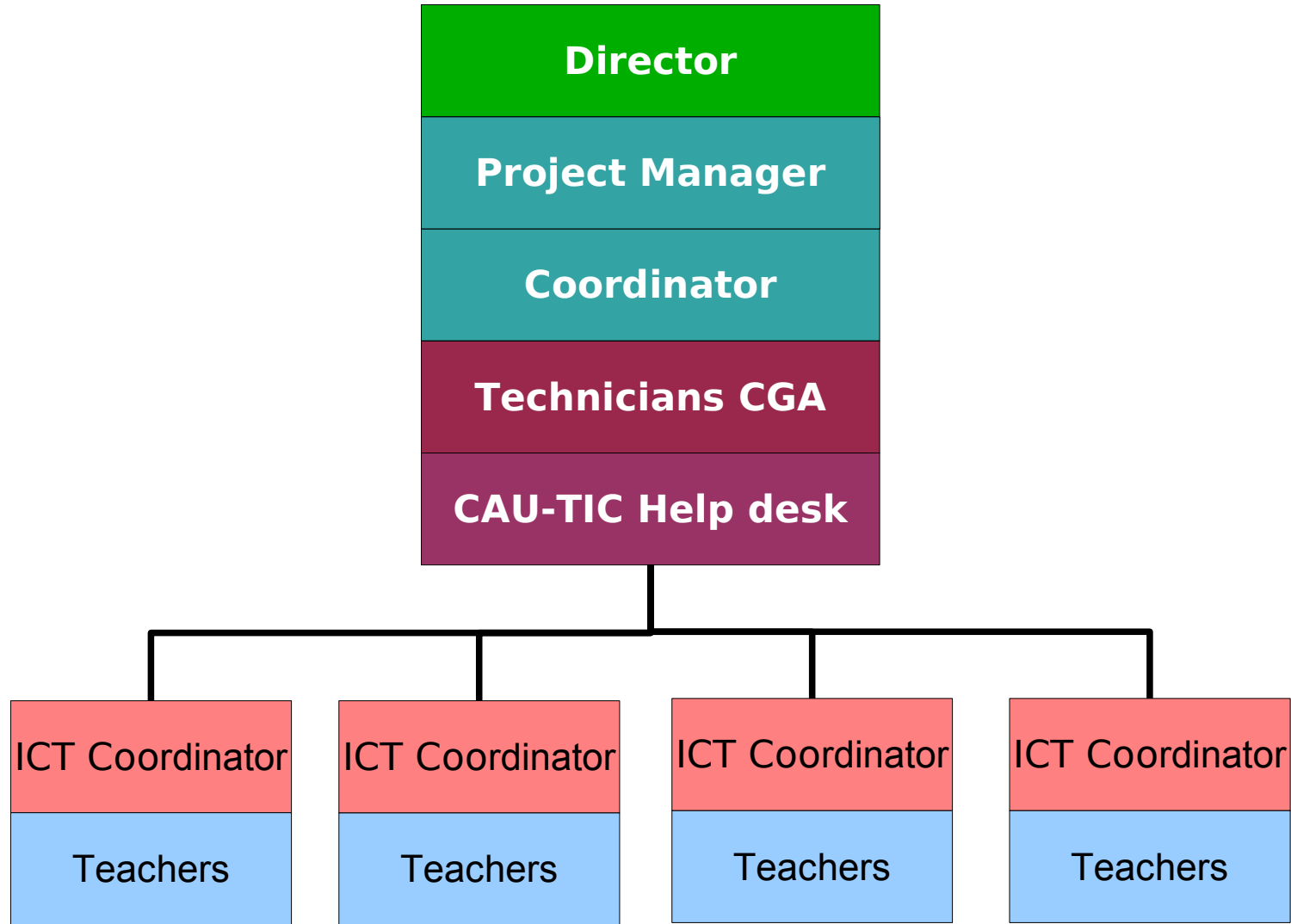
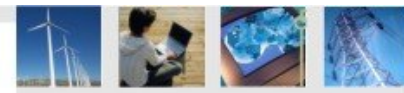


- Where Are We?
- The Way We Were
- ICT Schools
- **Deployment and Management Technology**
- Challenges



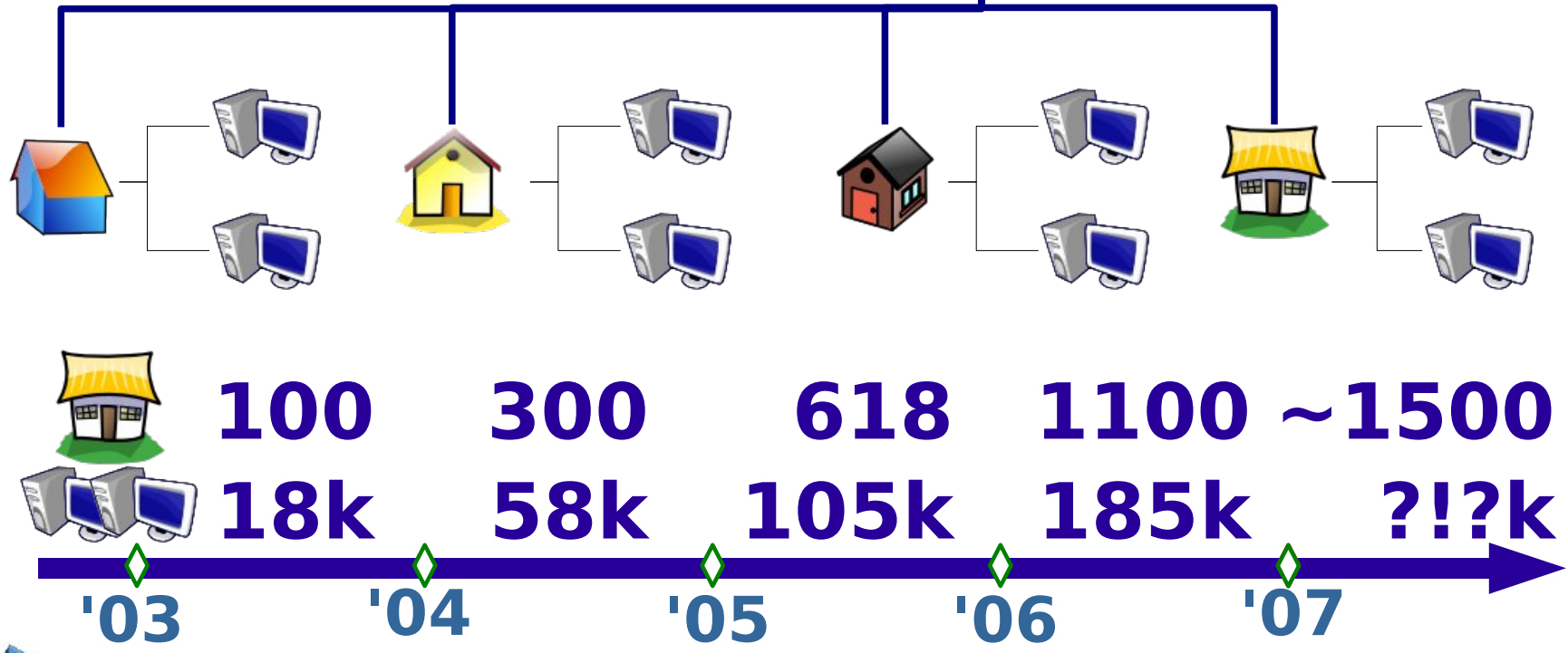
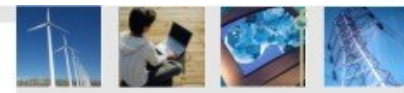


Deployment Organization

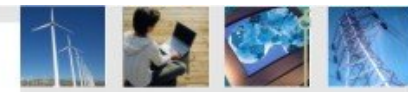




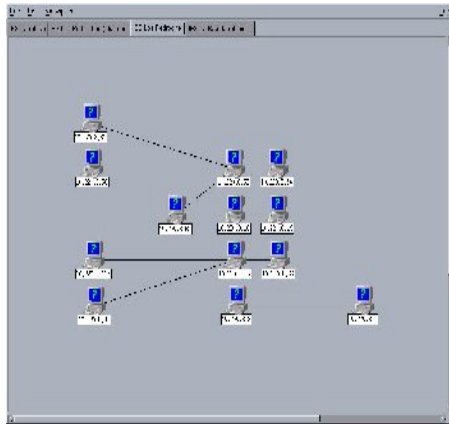
Deployment by Numbers



Deployment Technology

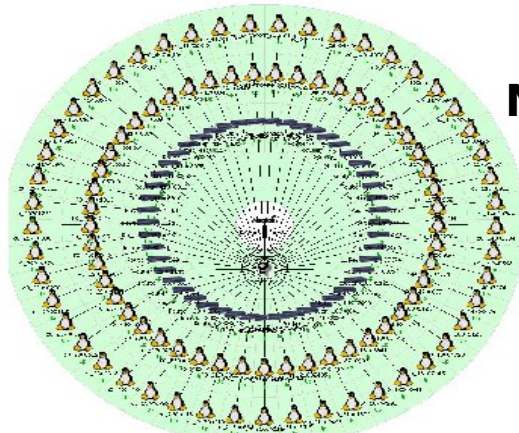


CHEOPS

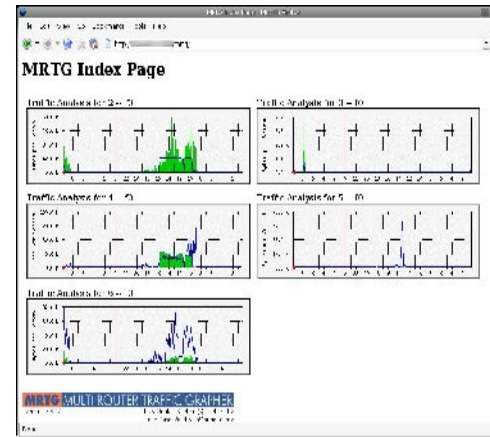


Bugzilla

ID	Name	Change to	Comments	Severity	On Site	Target Milestone	Summary
100000	1	1	1	1	1	1	1
100001	2	2	2	2	2	2	2
100002	3	3	3	3	3	3	3
100003	4	4	4	4	4	4	4
100004	5	5	5	5	5	5	5
100005	6	6	6	6	6	6	6
100006	7	7	7	7	7	7	7
100007	8	8	8	8	8	8	8
100008	9	9	9	9	9	9	9
100009	10	10	10	10	10	10	10
100010	11	11	11	11	11	11	11
100011	12	12	12	12	12	12	12
100012	13	13	13	13	13	13	13
100013	14	14	14	14	14	14	14
100014	15	15	15	15	15	15	15
100015	16	16	16	16	16	16	16
100016	17	17	17	17	17	17	17
100017	18	18	18	18	18	18	18
100018	19	19	19	19	19	19	19
100019	20	20	20	20	20	20	20
100020	21	21	21	21	21	21	21
100021	22	22	22	22	22	22	22
100022	23	23	23	23	23	23	23
100023	24	24	24	24	24	24	24
100024	25	25	25	25	25	25	25
100025	26	26	26	26	26	26	26
100026	27	27	27	27	27	27	27
100027	28	28	28	28	28	28	28
100028	29	29	29	29	29	29	29
100029	30	30	30	30	30	30	30
100030	31	31	31	31	31	31	31
100031	32	32	32	32	32	32	32
100032	33	33	33	33	33	33	33
100033	34	34	34	34	34	34	34
100034	35	35	35	35	35	35	35
100035	36	36	36	36	36	36	36
100036	37	37	37	37	37	37	37
100037	38	38	38	38	38	38	38
100038	39	39	39	39	39	39	39
100039	40	40	40	40	40	40	40
100040	41	41	41	41	41	41	41
100041	42	42	42	42	42	42	42
100042	43	43	43	43	43	43	43
100043	44	44	44	44	44	44	44
100044	45	45	45	45	45	45	45
100045	46	46	46	46	46	46	46
100046	47	47	47	47	47	47	47
100047	48	48	48	48	48	48	48
100048	49	49	49	49	49	49	49
100049	50	50	50	50	50	50	50
100050	51	51	51	51	51	51	51
100051	52	52	52	52	52	52	52
100052	53	53	53	53	53	53	53
100053	54	54	54	54	54	54	54
100054	55	55	55	55	55	55	55
100055	56	56	56	56	56	56	56
100056	57	57	57	57	57	57	57
100057	58	58	58	58	58	58	58
100058	59	59	59	59	59	59	59
100059	60	60	60	60	60	60	60
100060	61	61	61	61	61	61	61
100061	62	62	62	62	62	62	62
100062	63	63	63	63	63	63	63
100063	64	64	64	64	64	64	64
100064	65	65	65	65	65	65	65
100065	66	66	66	66	66	66	66
100066	67	67	67	67	67	67	67
100067	68	68	68	68	68	68	68
100068	69	69	69	69	69	69	69
100069	70	70	70	70	70	70	70
100070	71	71	71	71	71	71	71
100071	72	72	72	72	72	72	72
100072	73	73	73	73	73	73	73
100073	74	74	74	74	74	74	74
100074	75	75	75	75	75	75	75
100075	76	76	76	76	76	76	76
100076	77	77	77	77	77	77	77
100077	78	78	78	78	78	78	78
100078	79	79	79	79	79	79	79
100079	80	80	80	80	80	80	80
100080	81	81	81	81	81	81	81
100081	82	82	82	82	82	82	82
100082	83	83	83	83	83	83	83
100083	84	84	84	84	84	84	84
100084	85	85	85	85	85	85	85
100085	86	86	86	86	86	86	86
100086	87	87	87	87	87	87	87
100087	88	88	88	88	88	88	88
100088	89	89	89	89	89	89	89
100089	90	90	90	90	90	90	90
100090	91	91	91	91	91	91	91
100091	92	92	92	92	92	92	92
100092	93	93	93	93	93	93	93
100093	94	94	94	94	94	94	94
100094	95	95	95	95	95	95	95
100095	96	96	96	96	96	96	96
100096	97	97	97	97	97	97	97
100097	98	98	98	98	98	98	98
100098	99	99	99	99	99	99	99
100099	100	100	100	100	100	100	100



NAGIOS



MTRG

'03

18k

'04

58k

'05

105k

'06

185k

'07

?!?!k



isotrol

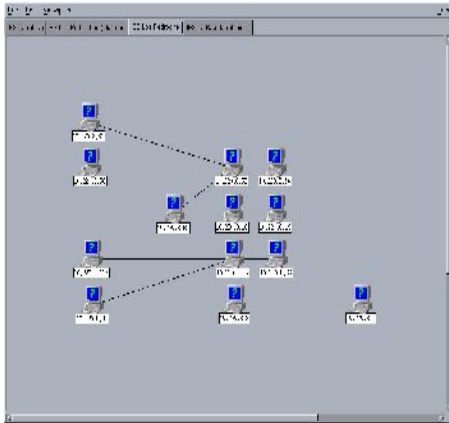


Large-Scale Gnome Deployment in Andalusian Schools

Deployment Technology



CHEOPS



SIGILA

(Issues)



•unattended installations

•PXE

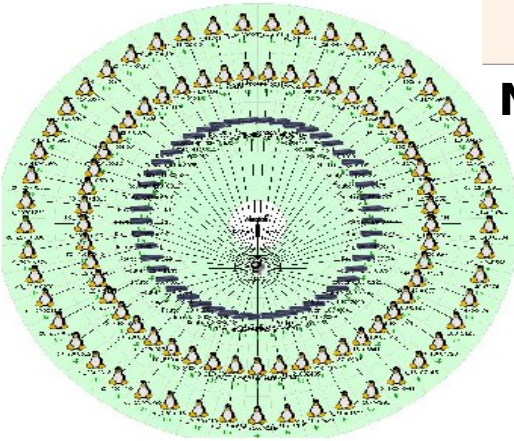
•SystemImager

•Sharing and Security

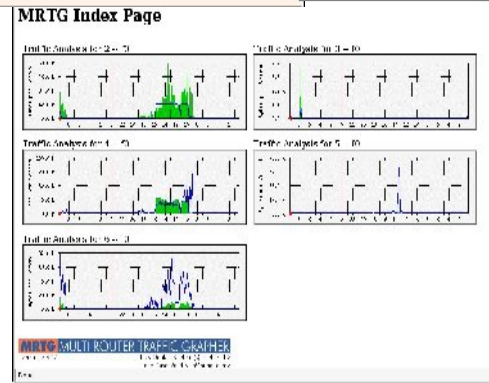
•NFS

•LDAP

•RSYNC



NAGIOS



MTRG

'03

18k

'04

58k

'05

105k

'06

185k

'07

?!?!k



isotrol



Deployment Technology



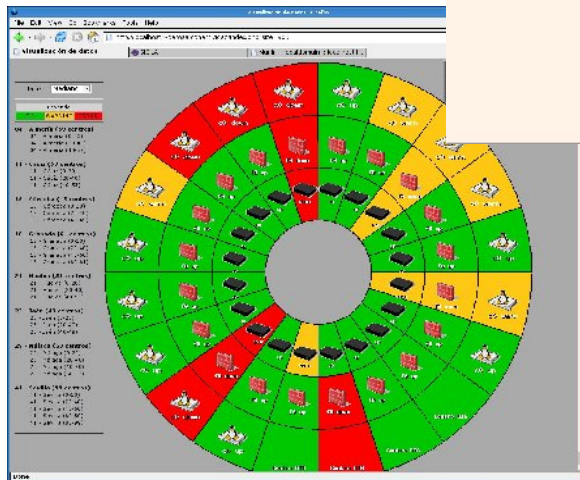
- unattended configuration
- CFEngine

- unattended installations
- PXE
- SystemImager

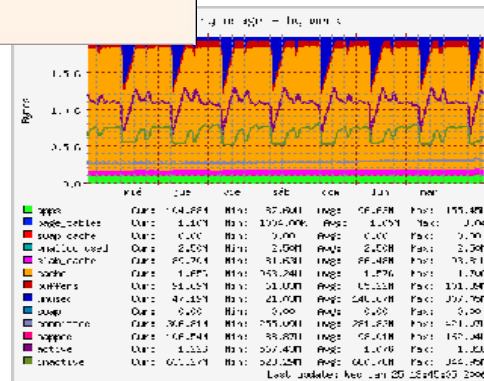
SIGILA
(Issues)



- Sharing and Security
- NFS
- LDAP
- RSYNC



VISCO



MUNIN

'03

18k

'04

58k

'05

105k

'06

185k

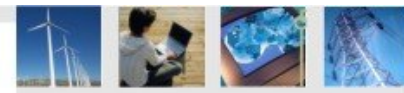
'07

?!?!k





Deployment Technology

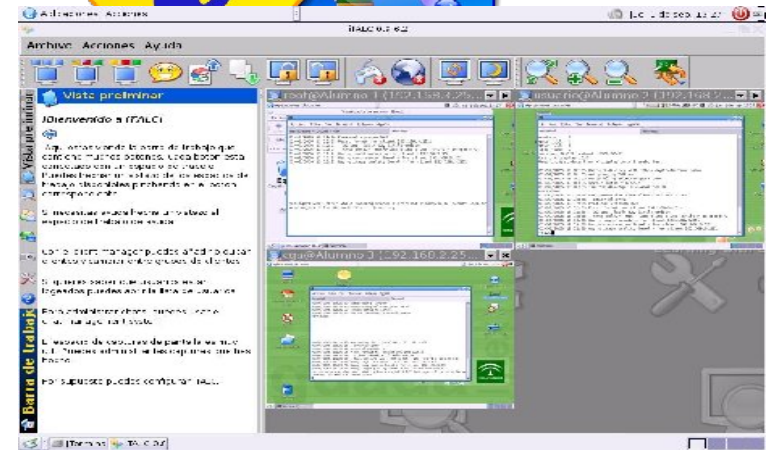


Remote shutdown

classroom and center management

CRV (Virtual Network Projector)

ITALC



'03

18k

'04

58k

'05

105k

'06

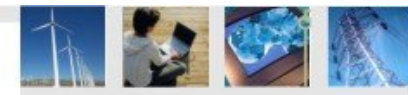
185k

'07

?!?!k



Deployment Technology



- From '05-06 we learned:
 - human resources and technical resources not easily scalable
 - We needed to design a new solution
- Objectives
 - Control, management, flexibility
 - Logarithmic growth curve.
- How?
 - ITIL Production methodology
 - New organization

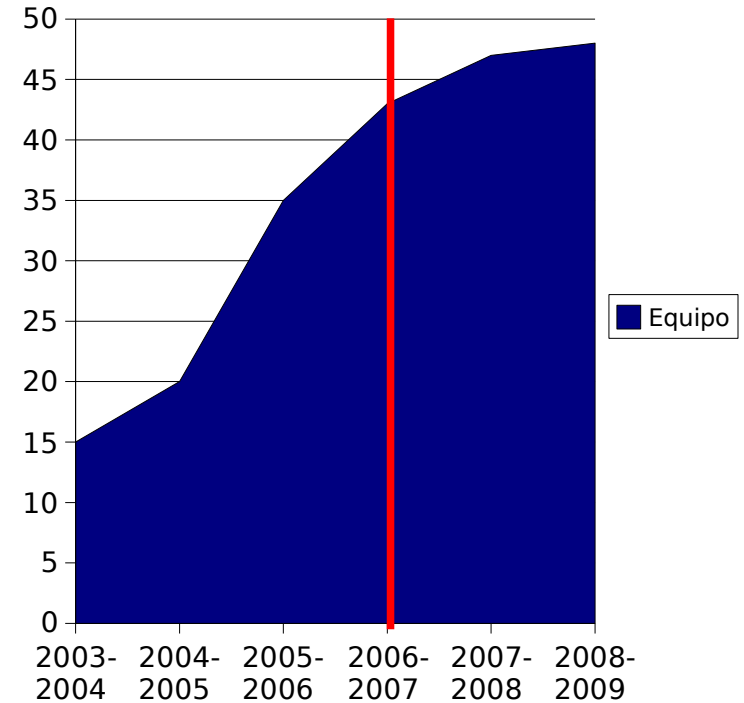
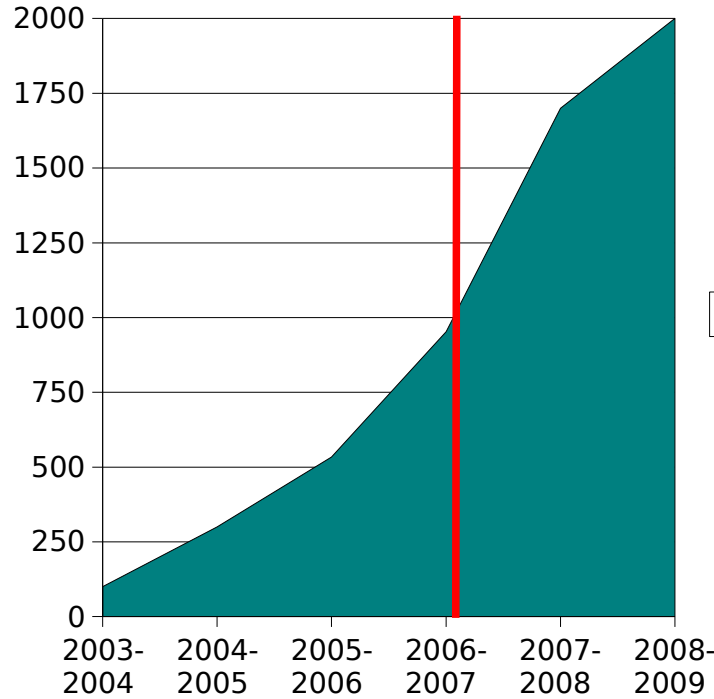




Deployment Technology



ICT Schools vs. Human Resources Growth

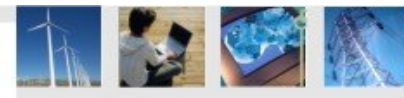


Maintaining availability, control capabilities and stability





Tailoring ITIL to CGA



Centro de Gestión Avanzado de Centros TIC

ITIL

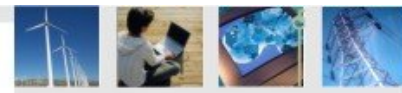


The IT Infrastructure Library

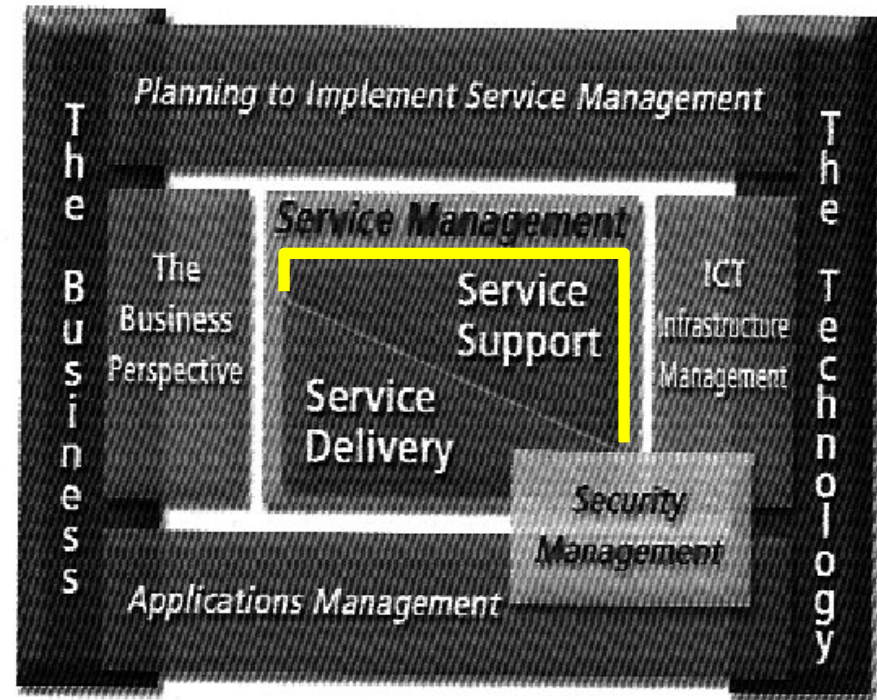




Why ITIL?

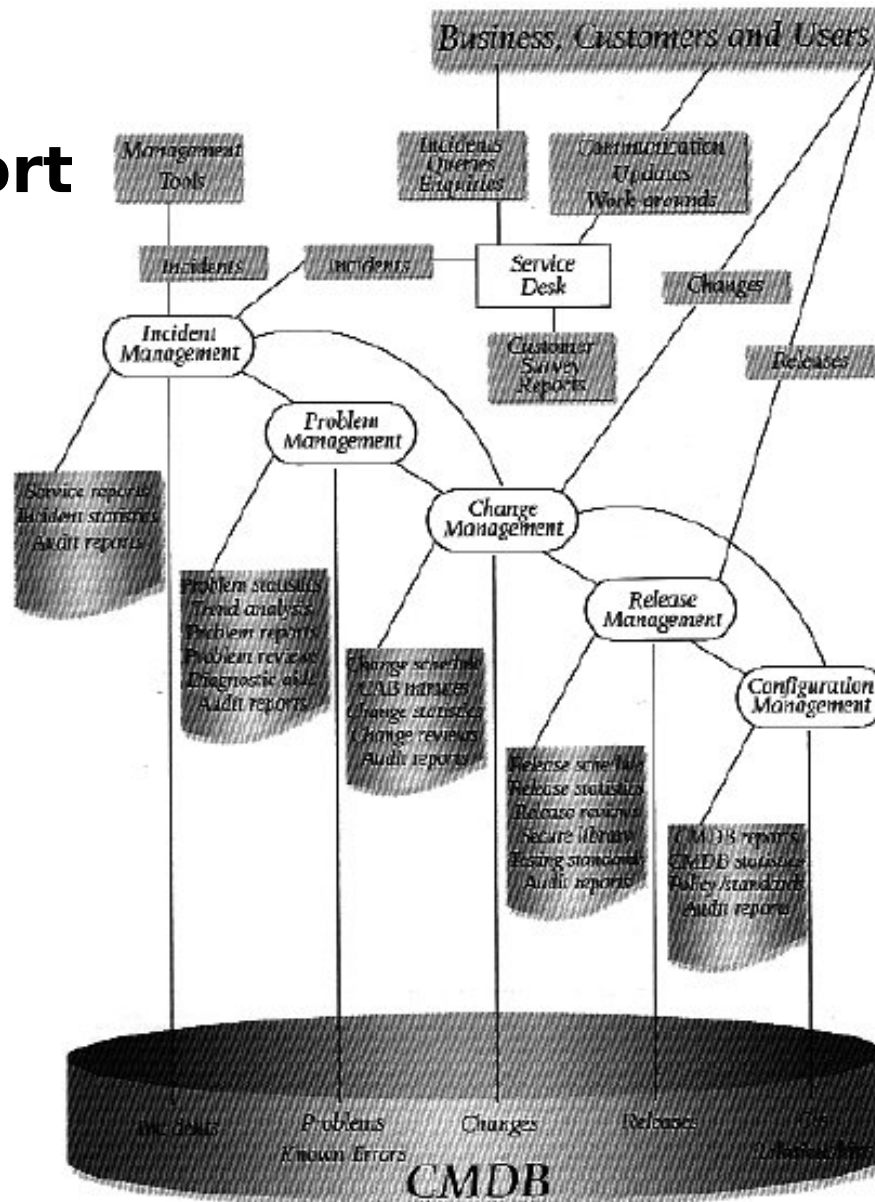


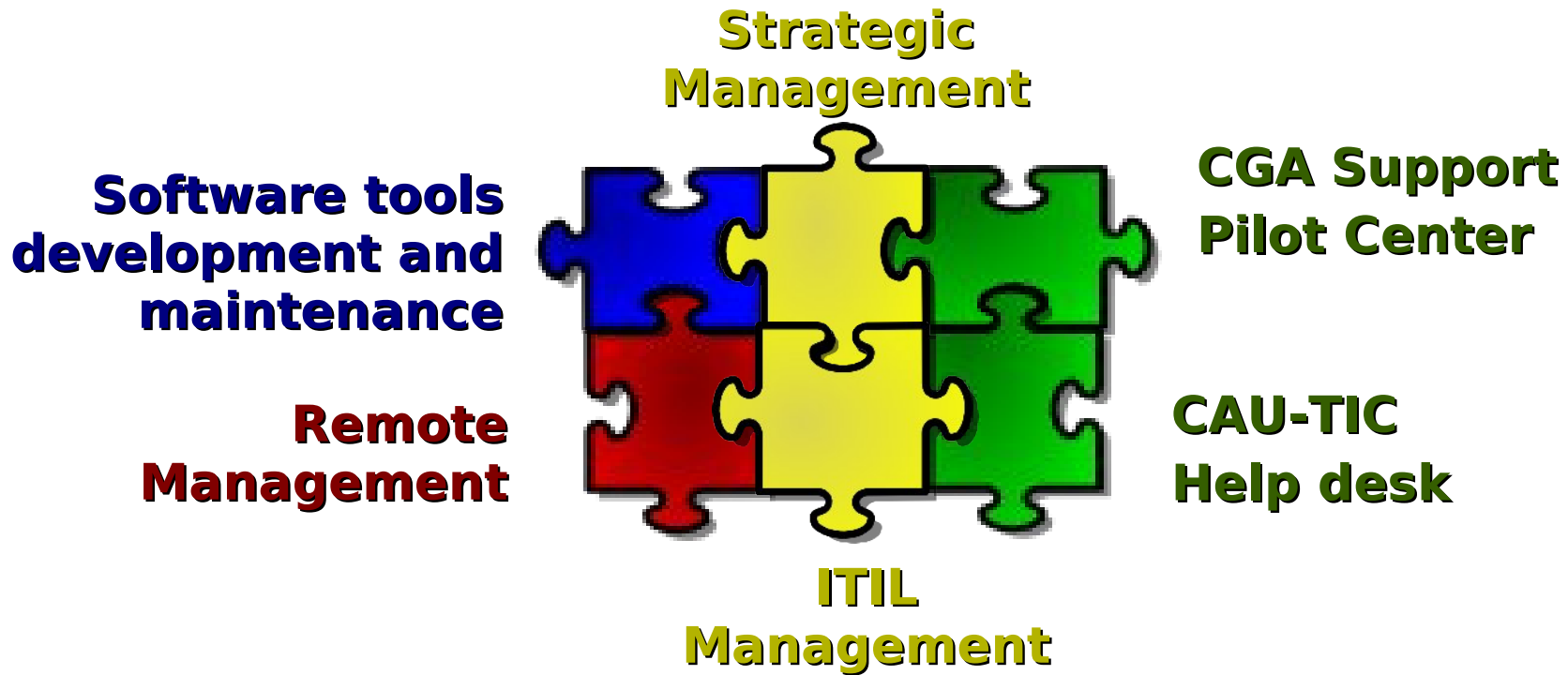
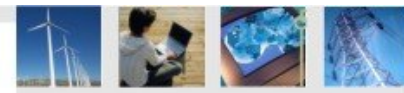
- Worldwide I.T. services management standard
- Set of best practices
- Quality management
- Risk Reduction Goals
- Technology agnostic
- Efficient
- Customizable
- Scalable

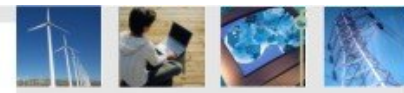




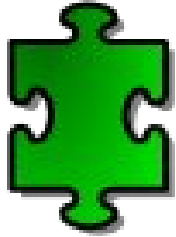
Service Support







CAU-TIC Help Desk

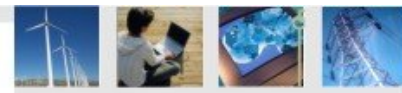


- No lost calls
- Reduce waiting on-line
- News for users

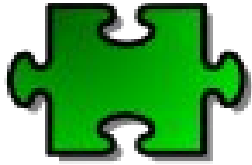




Deployment 2006-2007



Support and Pilot Center

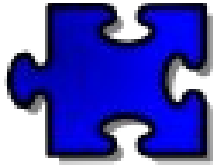
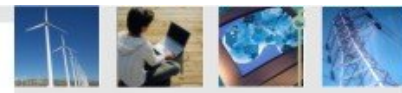


- Efficient solutions
- Minimum impact
- Infrastructure evolution
- New technologies deployment



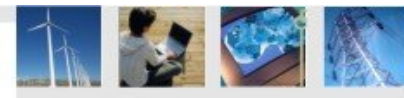


Deployment 2006-2007

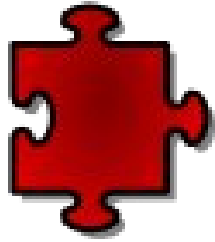


- Software Development
- Development of new tools for management
- Software factory



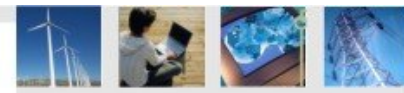


Remote Management



- Monitoring and surveillance
- Controlled Updating and roll-back
- Minimum Impact

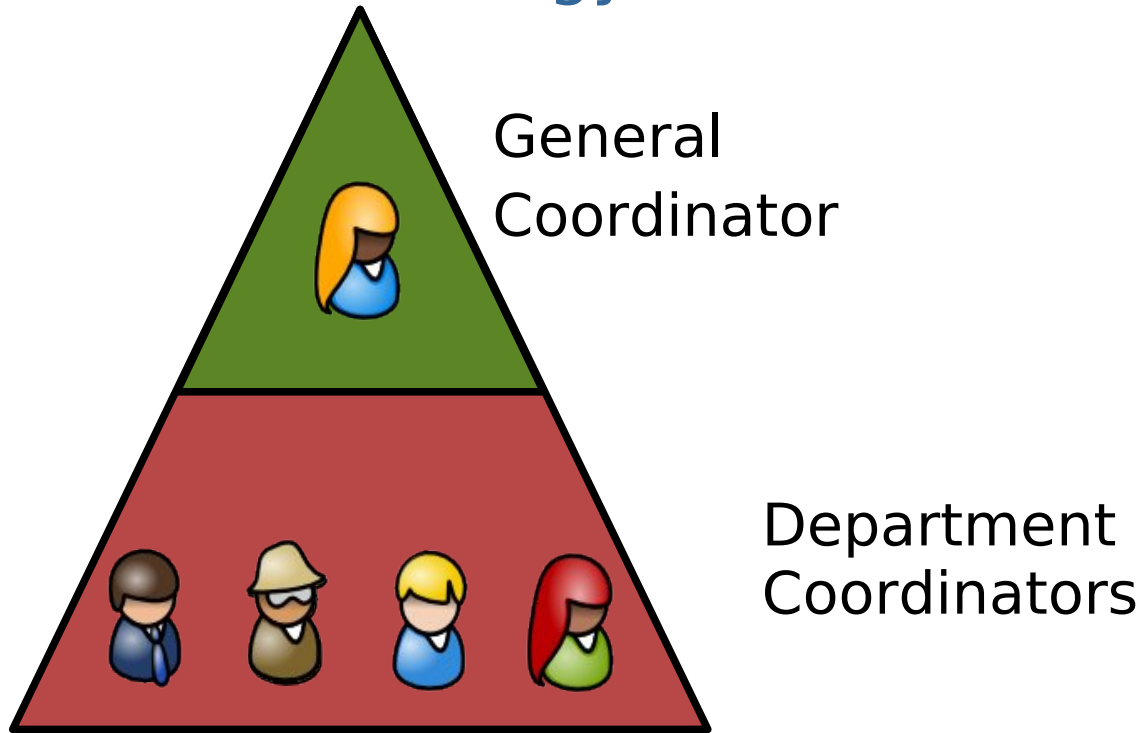


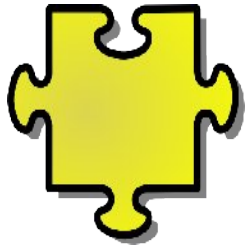


ITIL Management



- Objectives alignment
- Quality assurance by monitoring operations
- Methodology





Strategic Management

- Mid term action Schedule
- Action monitoring
- Global Evaluation
- R+D+i

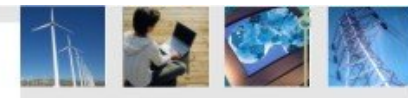


Strategic Committee



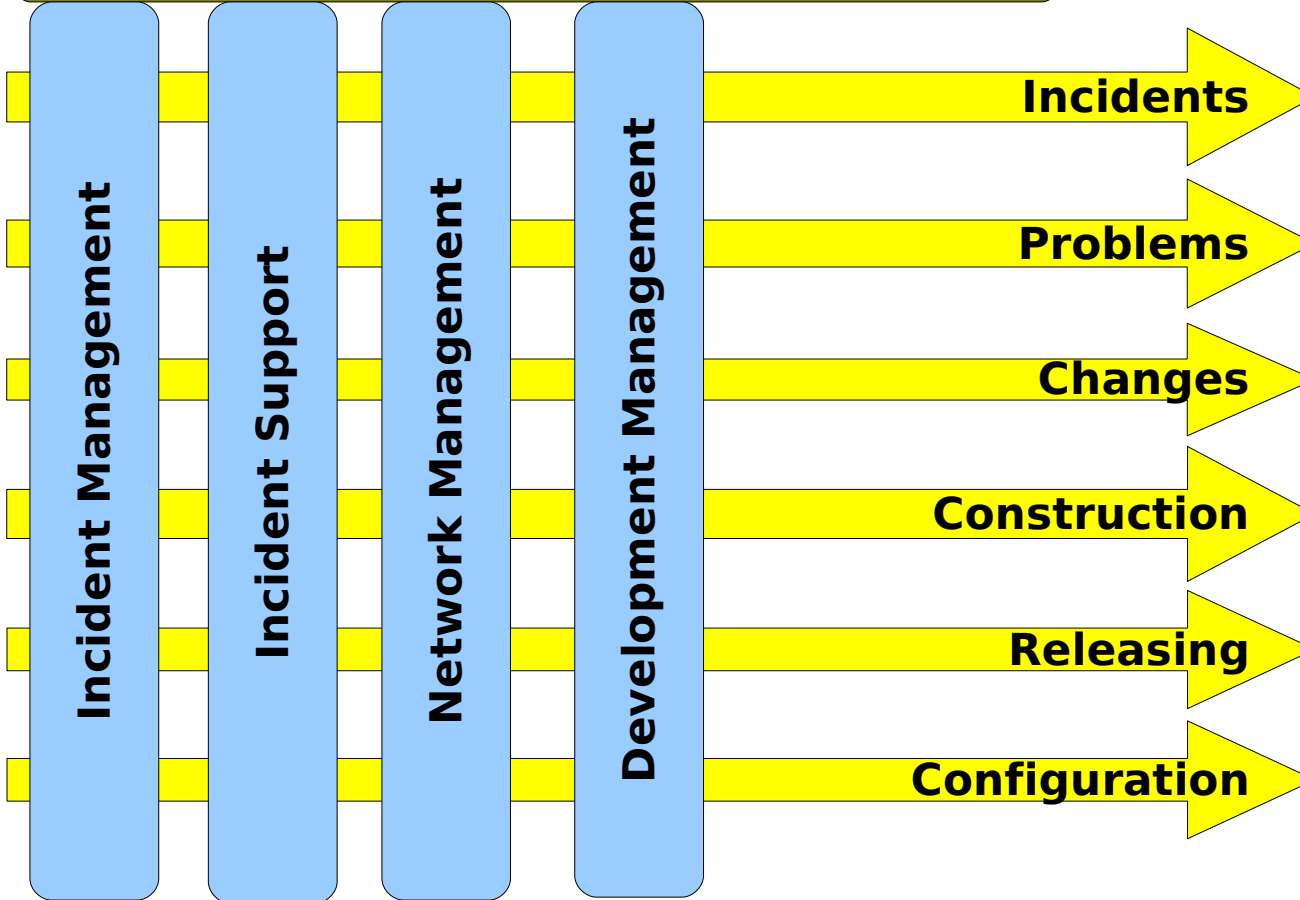


ITIL Deployment Process Matrix



Strategic Comitee

Global Management





Incidents (i)



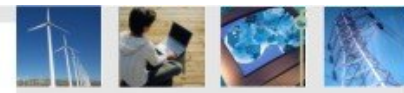
- Objectives:
 - Service recovery
 - State of incidents tracking
 - Reports.

MES	LLAMADAS RECIBIDAS (DATOS CENTRALITA)	% NIVEL DE SERVICIO (DATOS CENTRALITA)	INCIDENCIAS CERRADAS (DATOS SIGILA)	INCIDENCIAS NUEVAS (DATOS SIGILA)
SEPTIEMBRE 2006	4414	59	1870	2307
OCTUBRE 2006	2126	63	3058	3294
NOVIEMBRE 2006	4075	71	3081	3285
DICIEMBRE 2006	2912	69	1658	1736
ENERO 2007	3661	79	2367	2418
FEBRERO 2007	2896	98	1979	2111
MARZO 2007	2980	100	2702	2425
ABRIL 2007	2243	98	1674	1659
MAYO 2007	3098	100	1985	2052
JUNIO 2007	2327	97	1562	1326

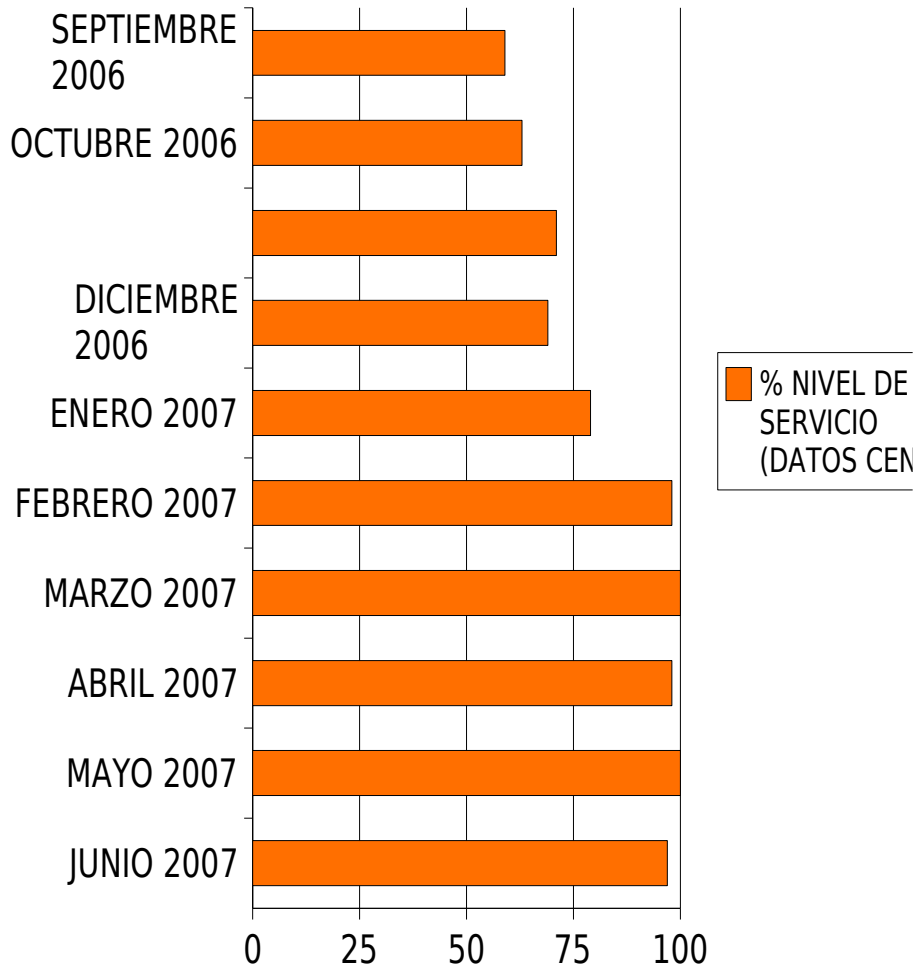




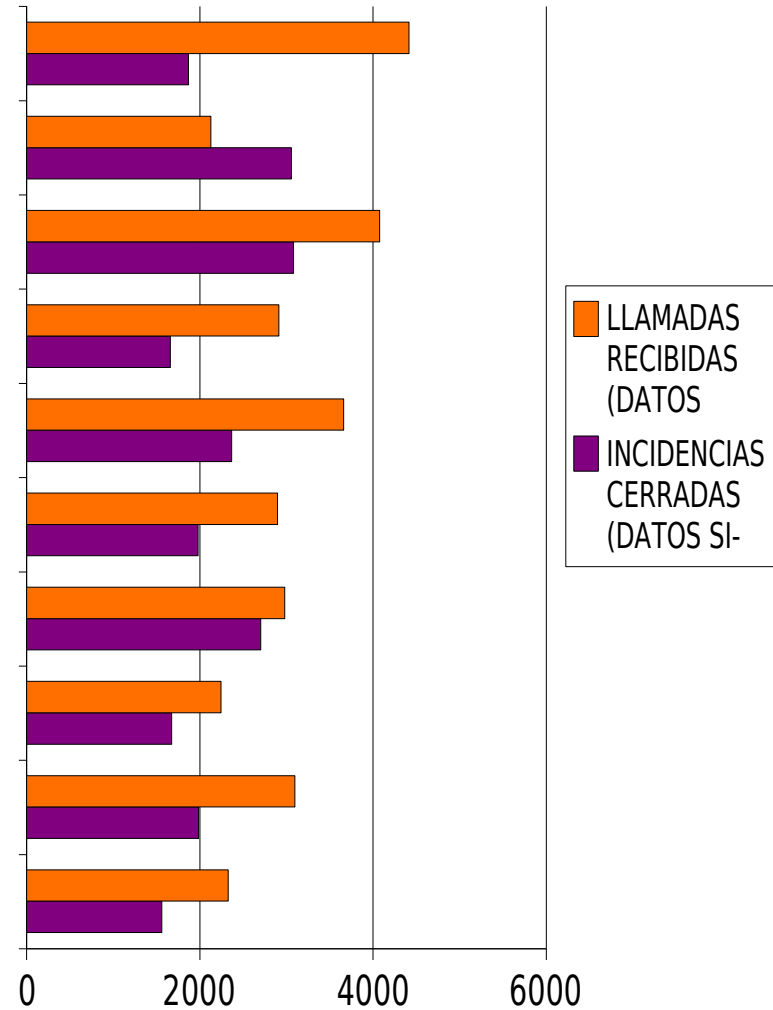
Incidents (ii)



NIVEL DE SERVICIO



RESOLUCIÓN INCIDENCIAS





Incidents (iii)



INCIDENCIAS NO CERRADAS (HASTA 12/07/2007)

ABIERTAS	RESUELTAS	BLOQUEADAS			
2	13	350			
		BLOQUEADA CSME	BLOQUEADA SADESI	BLOQUEADA E-DUCATIVA	BLOQUEADA CENTRO
		291	13	8	38
TOTAL:	365				

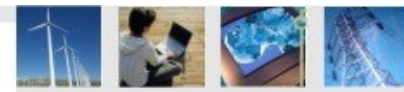
■ Future Objectives

- Reduce M.T. of Incident solution, optimizing knowledge tree
- Reduce M.T of processes at level 1
- Reduce M.T. of incident solution (level 2)
- Increase quality and quantity of information to schools





Problems (Trouble) Management



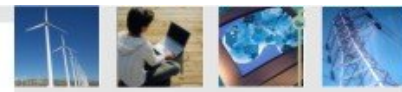
- Reactive: Minimize impact of problems
- Proactive: Prevent incidents
- Monitoring

Status	Problems	ICT Schools affected
Blocked	2	2
Closed	9	15
Pending of RFC	8	72
Solved	9	68
No Solution	1	1
Opened	0	0





Problems (ii)

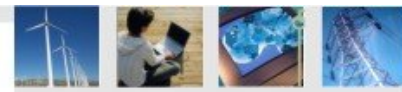


- Workarounds generated = 15
- Problems without workaround = 1
- R.F.C. generated = 10
- Max Time to Workaround = 8 h
- Usual problems = Guadalinx V3.





Releasing (Deployment)



- Objectives:
 - Planning and monitoring of software and hardware deployments
 - Implement efficient processes for distribution and installation of changes
 - Tracking of software (versions) and hardware
 - Software Library management
 - C.M.D.B Management





Releasing (ii)



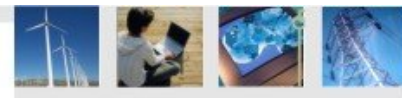
- Statistics:
 - From 1-2-2007 to 20-6-2007 (20 weeks)
 - Initiated Releases: 32
 - Effective Releases: 30 (1.5 per week)
 - Canceled Releases: 2
 - Roll backs: 0
 - Urgent Releases: 2
 - New packages Releases: 7
 - Update Releases: 23
- Time per phase.

Pilot Center (first version)	23,2%
Pilot Center (revisions)	44,3%
Schools subset tests	18,1%
Effective releases	10,6%
Rollbacks or urgent releases	3.8%





Releasing (iii)



- Blocking agents:
 - CSME (Educational Material Monitoring Center)
 - SADESI (Government Networking Operator)
 - E-ducativa (E-Learning Helvia Platform)
 - Any ICT School





Construction



- Adaptation of software for ICT Schools
- Development of new software for ICT Schools
- New packages
- RFCs developed 113, in process 8.





Change Management



- Objectives:
 - Management of changes in infrastructures and services
 - Evaluation of possible changes
 - Efficient planning of changes
 - Service continuity
- RFCs accepted 121, non-accepted 34
- Future information
 - Requests
 - M.T. of changes
 - Emergency changes
 - Successful changes
 - # of Roll Backs
 - Incidents linked to changes





Actual Organization

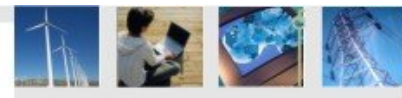


- Issue Management (Incidents) (18)
 - Level 1: 8 operators
 - Level 2: 5 operators and 2 programmers
 - Managers: 1 analyst and 2 expert operators
- Trouble Management (6)
 - Managers: 1 analyst, 1 programmer
 - 2 reactive programmers
 - 2 proactive operators (alarms)
- Change Management (4)
 - 2 analyst managers
 - 2 programmers
- Construction (9)
 - 2 program managers
 - 7 programmers





Actual Organization

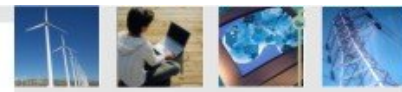


- Deployment Management (Releasing) (5)
 - 2 programmer – managers
 - 3 programmers
- Configuration Management (3)
 - 1 Systems manager
 - 2 operators





Deployment 2006-2007 Technology



Issues Troubles Changes Deployment Services Continuity

Workflows

Operation Monitoring

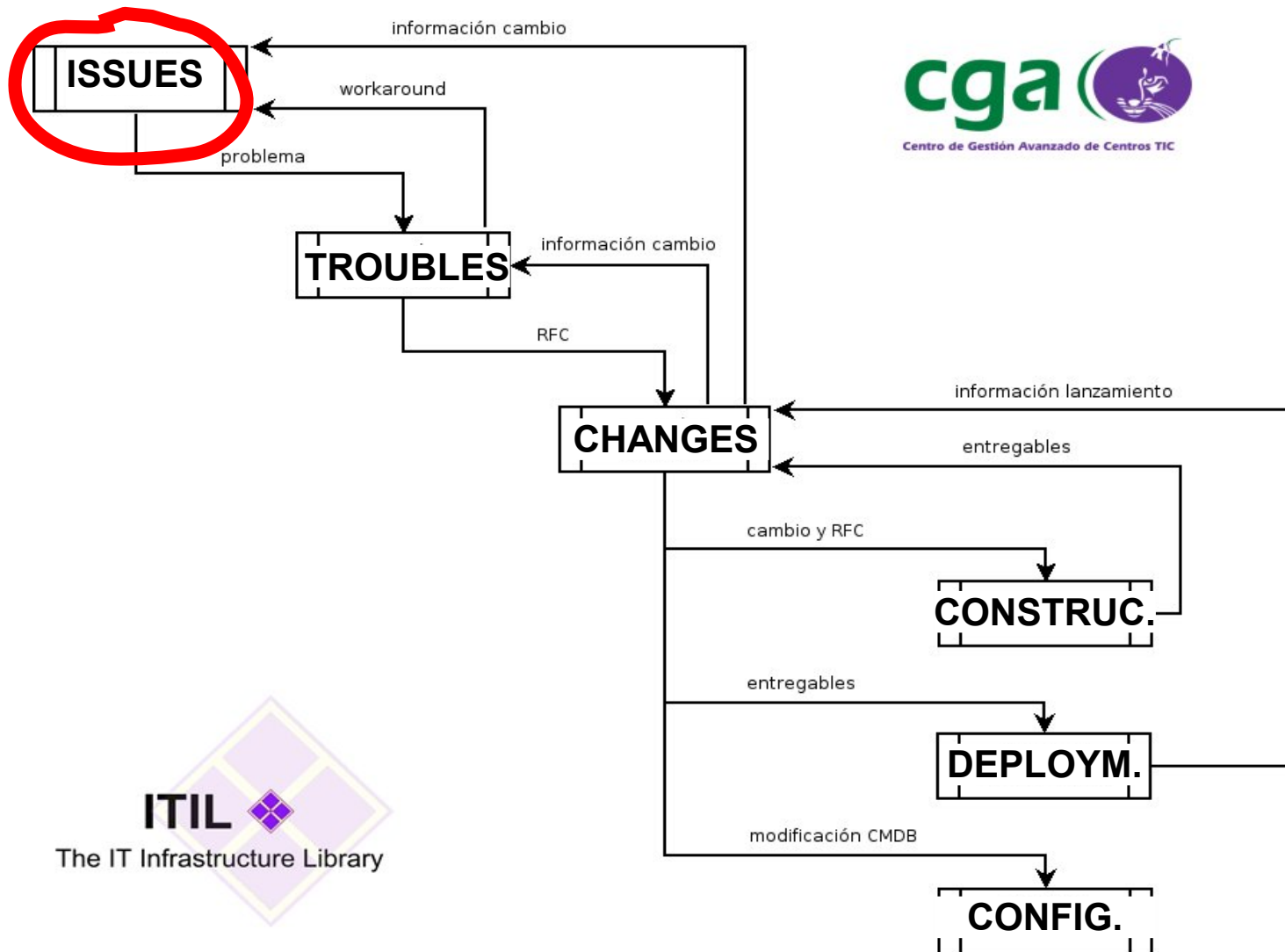
**Document Management
Tools**

SIGILA v2 Single Access Point





ITIL Process Workflow SIGILAv2





SIGILA V2: Issues (i)



- A new Issue comes thru Help Desk level 1
- The School is identified, and their data and previous issues.

Centro de Gestión Avanzado
Ana Belén Sáenz Guadix

Inicio Centros Incidencias Problemas Cambios Administración Salir >> Sigila

I.E.S. El Sur

Nombre:	I.E.S. El Sur
Tipo:	TIC (2005/06)
Localidad:	Lepe (Huelva)
Código:	21/00411
Sede:	COLG-IUE-107
Caudal:	ADSL 4M/512 Kbps-400 Kbps/51.2 Kbps
IP Base:	10.149.101.160

Más datos...

Buscar incidencia:

Código:

Abierta desde:

Abierta hasta:

Tipo: Todos

Estado: No Cerrada

Que contenga:

Mis Incidencias:

Buscar Nueva Incidencia

2 Resultados		Página 1 de 1	
Código Incidencia:	22555	Ultima actuación:	27/06/2007 12:56
Estado:	Bloqueada (CSME)	Descripción:	Un equipo, con Ip 192.158.4.251 no conecta, a pesar de estar cableado. Es un equipo de profesor de un aula. Le indico que pruebe a conectar el equipo en otra roseta distinta, lo hace y el equipo no tiene red, ni siquiera se encienden las luces de la tarjeta de red. Le remito al CSME dado que esa roseta estropeada
Fecha Apertura:	27/06/2007		
Tipo:	Equipo	[1 Actuación]	
		[Nueva act.]	
Operador: Francisco Márquez Bernal			
Código Incidencia:	10142	Ultima actuación:	13/04/2007 12:16
Estado:	Bloqueada (CSME)	Descripción:	WiFi
Fecha Apertura:	18/12/2006		
Tipo:	Electrónica de red	[8 Actuaciones]	
		[Nueva act.]	
Asignada a: José Caballero Carrasco			

2 Resultados Página 1 de 1





SIGILA V2: Issues (ii)



- Help Desk level 1 log the action, and is categorized thru the Knowledge tree.
- If the issue cannot be solved, it is scaled up to Help Desk level 2.

I.E.S. El Sur — Nueva Incidencia

Mostrar árbol de decisión

Inicio / Usuarios / Cuota usuario

Cuestión: ¿Conoce la aplicación gesuser?

Actuación:

- Comprobar la cuota de usuario: `repquota -a | grep <usuario>`
- Si tiene ocupado (campo "used") toda la cuota de usuario (campo "soft") indicarle como ampliar la cuota en gesuser.

URL: Manual de gesuser

Nombre: I.E.S. El Sur
 Tipo: TIC (2005/06)
 Localidad: Lepe (Huelva)
 Código: 21700411
 Sede: COLG-HUE-187
 Caudal: ADSL 4M/512 Kbps-400 Kbps/51,2 Kbps
 IP Base: 10.149.101.160 [Mas datos...](#)

Descripción

• Cuota incorrecta

Volver Escalar Siguiente






SIGILA V2: Issues (iii)



- When an issue is scaled up, the operator with the minor number of associated issues is selected.

Centro de Gestión Avanzado
Ana Belén Sánchez Godino

cga 

Inicio | Centros | **Incidencias** + | Problemas + | Cambios + | Administración + | Salir >> Sigila 1.0

I.E.S. El Sur — Nueva Incidencia

Tipo de incidencia:

- Equipo - Software
- Filtro de contenidos
- Gesuser 2**
- Instalación V3

Estado de la incidencia:

- Abierta**
- Bloqueada
- Cerrada
- Resuelta

Escalar incidencia al operador:

Tlfno: 364396

- (0) José Luis González Pimentel
- (0) Miguel Ángel Campos Lora
- (1) Miguel Angel Castillo Ostos**
- (0) Raul Acedo López
- (0) Rodrigo Salvador de la Concha
- (0) Ana Belén Sánchez Godino
- (0) Blanca Gómez Torrado
- (1) José Antonio Serrano Rosso**
- (0) José Caballero Carrasco

Descripción

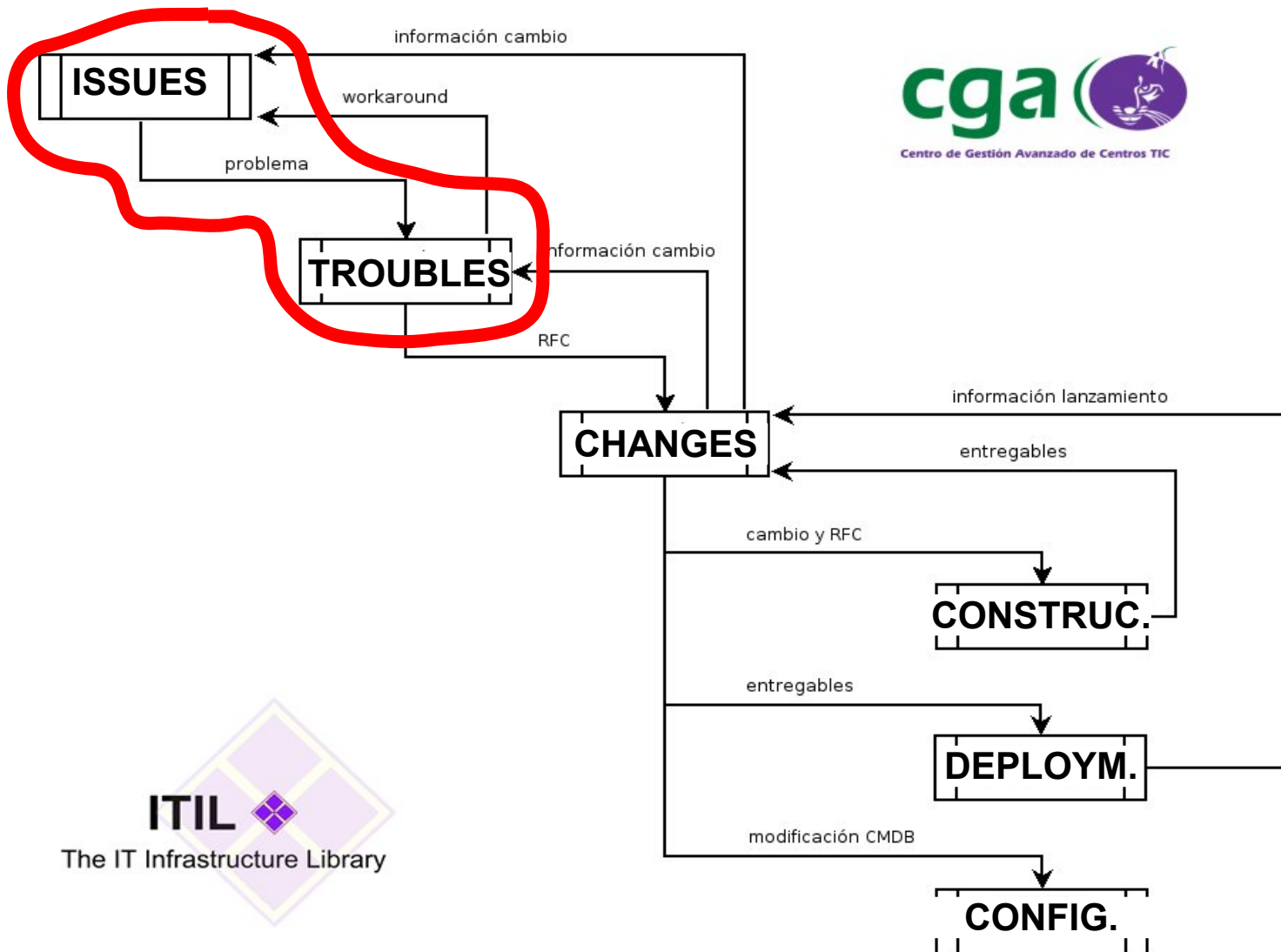
Tiene problemas con la cuota de usuario. No puedo solucionarlo mediante el procedimiento indicado.

Anterior Guardar



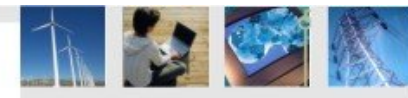


ITIL Process Workflow SIGILAv2





SIGILA V2: Linking Issues and Troubles

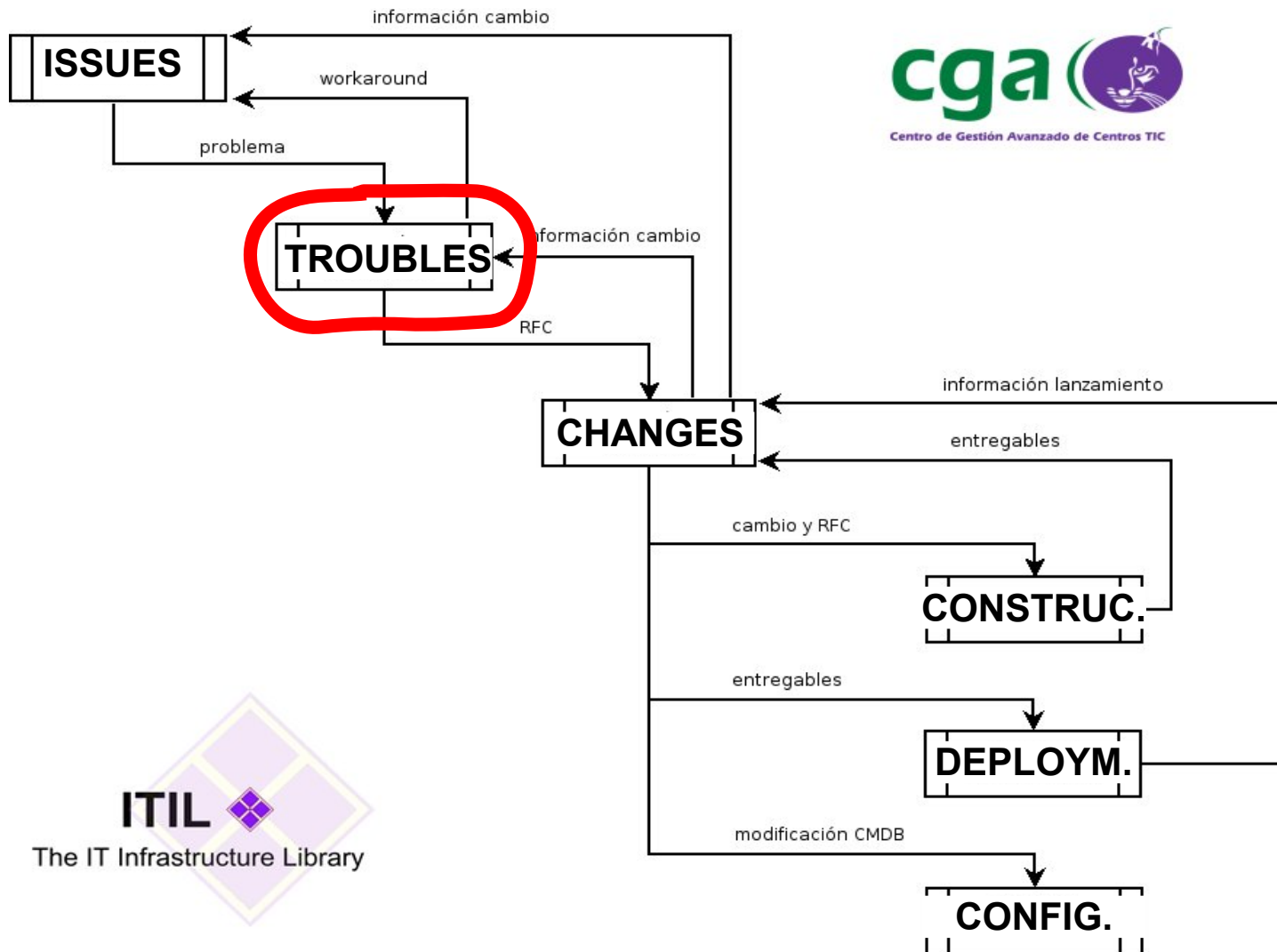


- If the issue is a known trouble, then it is associated to that trouble
- If the trouble is unknown, a new trouble is created
- This new trouble appears into de trouble manager main screen labeled “unassigned”
- The trouble manager analyzes it and then assigns, prioritizes, links associated issues and affected schools.





ITIL Process Workflow SIGILAv2





Centro de Gestión Avanzado

Ana Belén Sánchez Godino



Inicio Centros Incidencias + Problemas + Cambios + Administración + Salir >> Sigila 1.0

Búsqueda de problemas

Opciones de búsqueda

Código Pr.	Tipo	Estado	Prioridad	Asignada a	
<input type="text"/>	Cualquiera ▾	No cerrado ▾	Todos ▾	No asignada ▾	Actualizar
					Más opciones <input type="checkbox"/>

1 Resultados

Código	Descripción	Estado	Prioridad	Incidencias	Centros	Actualizado	Tipo	Operador
29	Conexión con Idap al iniciar el sistema con tarjeta de red Ethernet Marvell Yukon	Resuelto	Baja	1	1	2007/07/09	dispositivo	Sin asignar





Sigila: Troubles



- Trouble assigned to a programmer

Centro de Gestión Avanzado

Ana Belén Sánchez Godino



Inicio Centros Incidencias + Problemas + Cambios + Administración + Salir >> Sigila 1.0

Asignación de problemas

Operadores		
Nombre	Pr.	Asignar
Antonio Sánchez Rodríguez	8 »	[<<]
Julio Duque Aguilar	0 »	[<<]
José Manuel Fernández Romano	6 »	[<<]
José Manuel Valseca Echevarría	8 »	[<<]
Miguel Ángel Romo Moruno	2 »	[<<]
Rosario del Olmo Rodríguez	4 »	[<<]
Pendientes de asignación	1 »	

Lista de problemas					
Código Pr.	Tipo	Estado	Asignada a		
<input type="text"/>	Cualquiera ▾	No cerrado ▾	Cualquiera ▾	Actualizar	
Código	Descripción	Estado	Actualizado	Tipo	Operador





Sigila V2: Troubles



Centro de Gestión Avanzado

Ana Belén Sánchez Godino



[Inicio](#) | [Centros](#) | [Incidencias +](#) | [Problemas +](#) | [Cambios +](#) | [Administración +](#) | [Salir](#)

>> [Sigila 1.](#)

Política de liberación de espacio en partición /home/nfs (Código: 3)

Problema	
Estado:	Pendiente RFC
Fecha apertura:	14/05/2007 12:20
Tipo:	funcionalidad
Prioridad +	Baja — [Cambiar]
Op. Asignado:	José Manuel Fernández Romano

[1 Incidencias asociadas](#)

[1 Sedes afectadas](#)

2 Actuaciones

Antonio Sánchez Rodríguez — 19/06/2007 10:29

Se ha generado la solicitud de cambio en Sigila (RFC 117)

Antonio Sánchez Rodríguez — 14/05/2007 12:20

El problema viene dado a la hora de hacer la comprobación de espacio en el equipo cliente.

Archivos adjuntos — [\[Añadir\]](#)

[Ir a...](#)

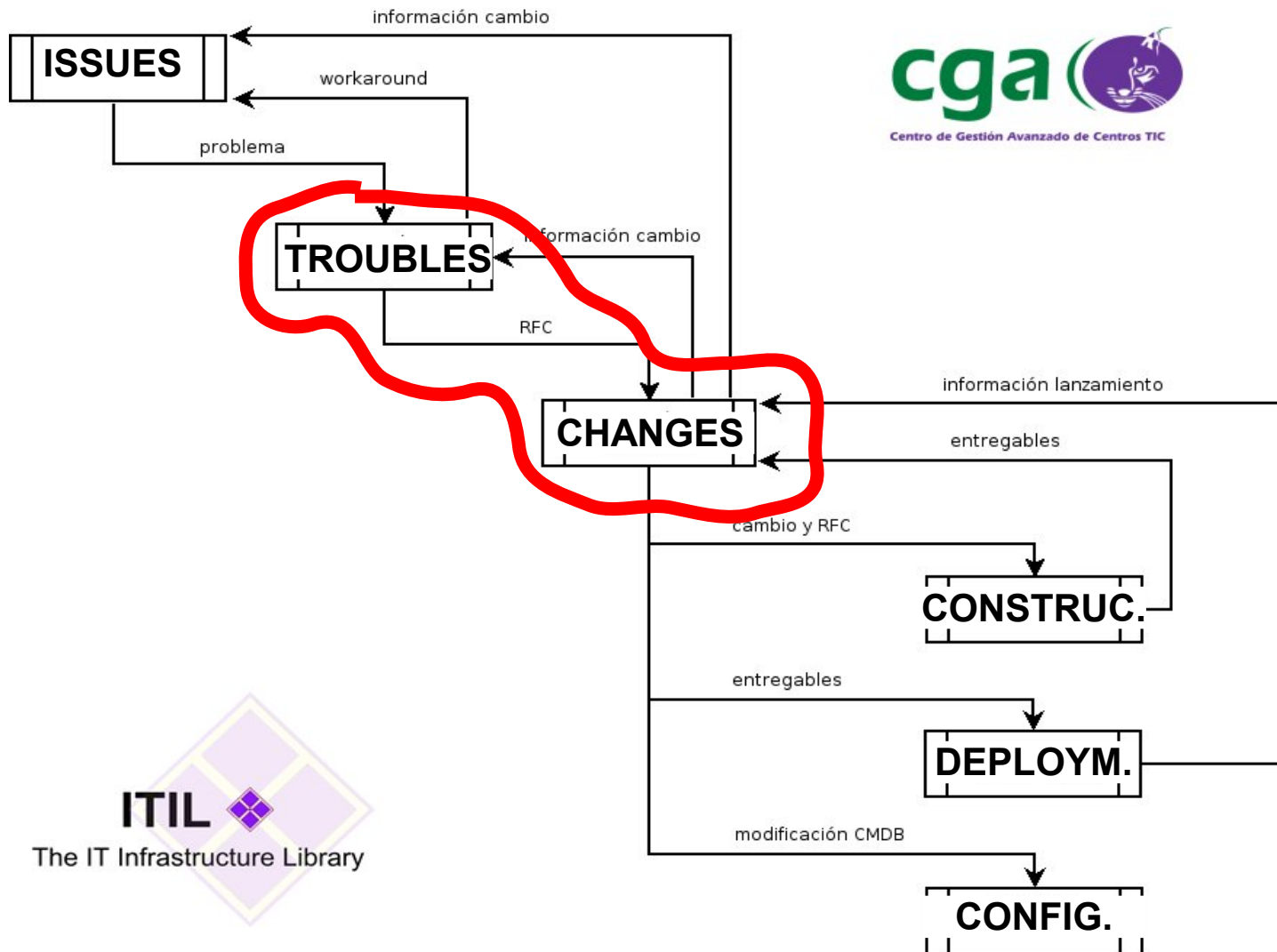
[Volver](#)

[Nueva actuación](#)



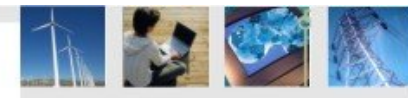


ITIL Process Workflow SIGILAv2





Sigila V2: Linking Troubles and Changes

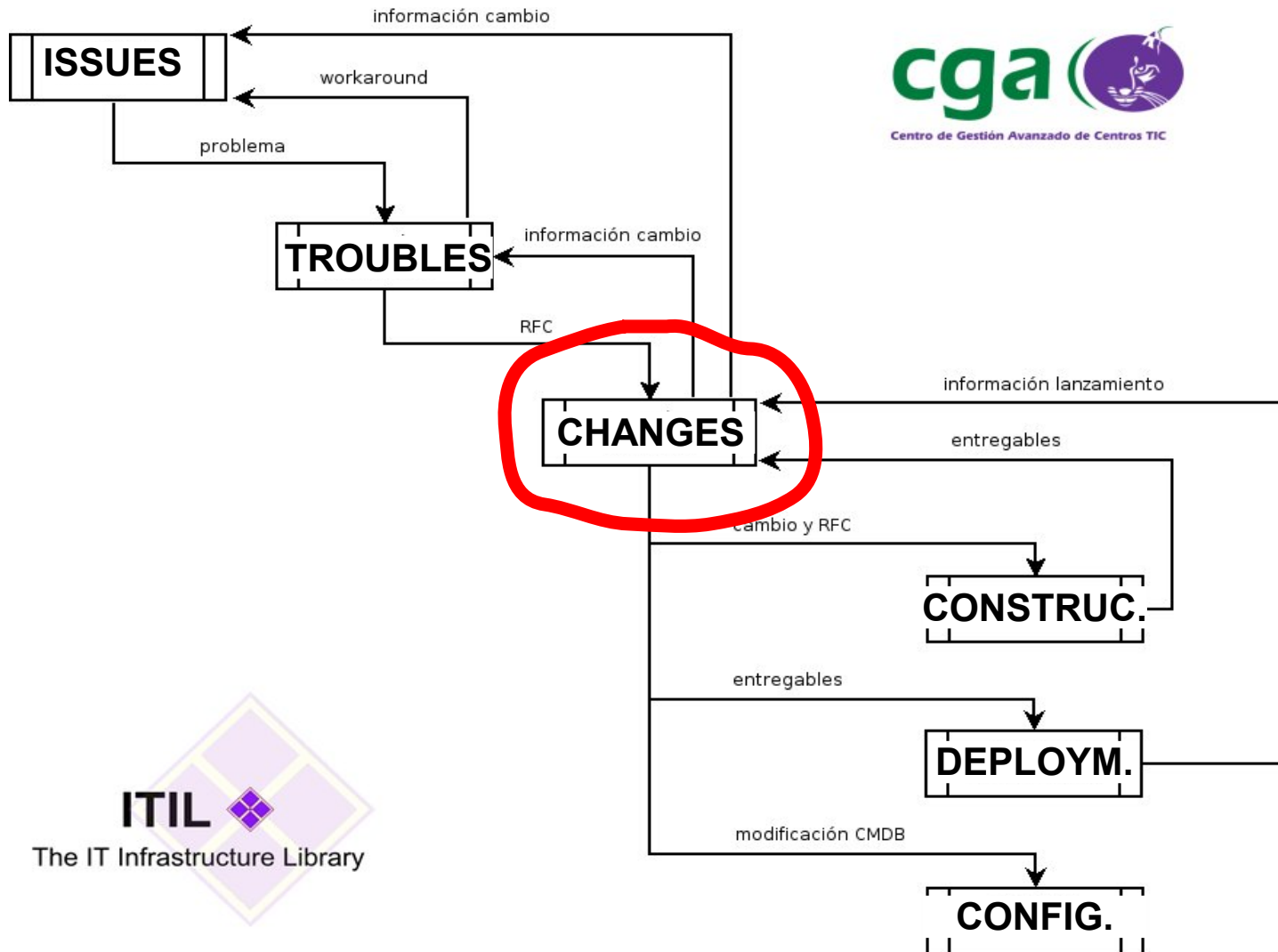
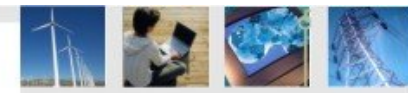


- “Trouble Management” looks for an workaround a.s.a.p. for “Issue Management”, so the service could be reactivated
- Later search a complete and real solution.
- If the solution needs a change in the system an RFC (Request For Change) is sent to “Change Management.”
- a new RFC generates e-mails to every involved role.





ITIL Process Workflow SIGILAv2





Centro de Gestión Avanzado

Ana Belén Sánchez Godino



Inicio **Centros** Incidencias + Problemas + Cambios + Administración + Salir

>> Sigila 1.0

Información Cambio

Datos Solicitante	
Código Centro	18700037
Nombre Centro	Pedro Soto de Rojas
Código Sede	COLG-GRA-333
Nombre Solicitante	Francisco Javier Reca Bla
Teléfono Fijo	
Teléfono Móvil	676048392
Correo Electrónico	18700037.averroes@jun
Más información +	

Descripción del Cambio	
ID RFC	11
Fecha de Solicitud	21/02/2007
Cambio Solicitado	Elección de la impresora predeterminada.
Motivo del Cambio	Solicita que los profesores tengan como impresora de red predeterminada una en concreto (puedan elegirla), también le gustaría disponer de la misma funcionalidad para la subred de gestión.
Efecto no implementación	Tiene que cambiar la impresora siempre, imprimiendo habitualmente por la misma.
Evaluación	Aprobado el 21/2/2007
Prioridad	Prioridad Baja
Urgencia	Mínima Urgencia
Impacto	Impacto Leve
Archivos adjuntos — [Añadir]	



Volver



Sigila V2: Changes



- “Change Management” Main view

Centro de Gestión Avanzado

Ana Belén Sánchez Godino

cga 

Inicio Centros Incidencias + Problemas + Cambios + Administración + Salir >> Sigila 1.0

Gestión de Cambios

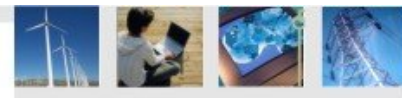
RFC recibidos	114	Operadores	Num. RFC Asignado
Registrados	5	Abel Puertas Márquez	76
Evaluados	79	Dionisio Crespo Valle	4
Evaluación Finalizada	5	María José Prieto García	0
Cambios devueltos por Construcción	0	Rosario del Olmo Rodríguez	20
En Construcción (devueltos por Lanzamiento)	0	Felipe Antonio Ortega García	0
En Construcción	3	Jorge Bianquetti de las Heras	0
Pendientes de Lanzamiento	12		
En Lanzamiento	1		
Pendientes Finalizar	0		
Finalizados	0		
Rechazados	9		
Rechazados (Error Aceptación)	0		

Ir a...





Sigila V2: Changes



- Changes Manager evaluates the impact of the change in the system, and give a priority.

Centro de Gestión Avanzado
Ana Belén Sánchez Godino

cga 

Inicio Centros Incidencias + Problemas + Cambios + Administración + Salir >> Sigila 1.0

Más información

Datos Solicitante

Código Centro	11603014
Nombre Centro	La Ina
Código Sede	COLG-CAD-311
Nombre Solicitante	Jose Manuel Podero Sand
Teléfono Fijo	
Teléfono Móvil	647920278
Correo Electrónico	

Otros

Nombre Operador	Abel Puertas Márquez
Fecha Creación	04/07/2007

Descripción del Cambio

ID RFC: 33

Fecha de Solicitud: 05/03/2007

Cambio Solicitado: Poner los siguientes proyectos del Cnice en el servidor:
CIFRAS, PRIMARTIS, LUDOS, ALEX2, FANTASMIN, ENPOCASPALABRAS, ALQUIMIA, PROYECTO APRENDER, MEKOS, INGLES y FRANCES

Motivo del Cambio: La conexión del centro a internet es demasiado lenta

Efecto no implementación: Lentitud en acceder a estos proyectos.

Evaluación:

Prioridad: Prioridad Baja

Impacto: Impacto Significativo

Urgencia: Mínima Urgencia

Volver Editar **Evaluar** 






Sigila V2: Changes



- In case of Low impact o pre-authorized changes, “Change Manager” either accept or revoke the change.
- Critical Changes require a CAB (Change Advisory Board) meeting.


Centro de Gestión Avanzado
Ana Belén Sánchez Godino

cga 

Inicio | Centros | Incidencias + | Problemas + | Cambios + | Administración + | Salir | >> Sigila 1.0

Más información +

Decisión

Decisión: Sin decidir 

Motivo decisión

Fecha Prevista

Fecha Fin

Fecha CAB

Info CAB

Designar Ejecutor

Ejecutor: Abel Puertas Márquez

Descripción del Cambio

ID RFC: 26

Fecha de Solicitud: 27/02/2007

Cambio Solicitado: Quiere que se le instale en todos los equipos el juego supertux que está en la distribución de gl2004 en la glv3.

Motivo del Cambio: Pregunto al coordinador el motivo de instalar Supertux. Me dice que a los niños le gusta mucho ese juego y que como la guadalinux 2004 lo ha

Efecto no implementación: Si no se pudiera instalar no pasa nada. Al coordinador le gustaria poder instalarlo él pero no tiene permisos para ello.

Evaluación: Este juego ya fue evaluado técnicamente, con una funcionalidad correcta. Pero fue rechazado por evaluación educativa.

Prioridad: Prioridad Baja | Urgencia: Mínima Urgencia

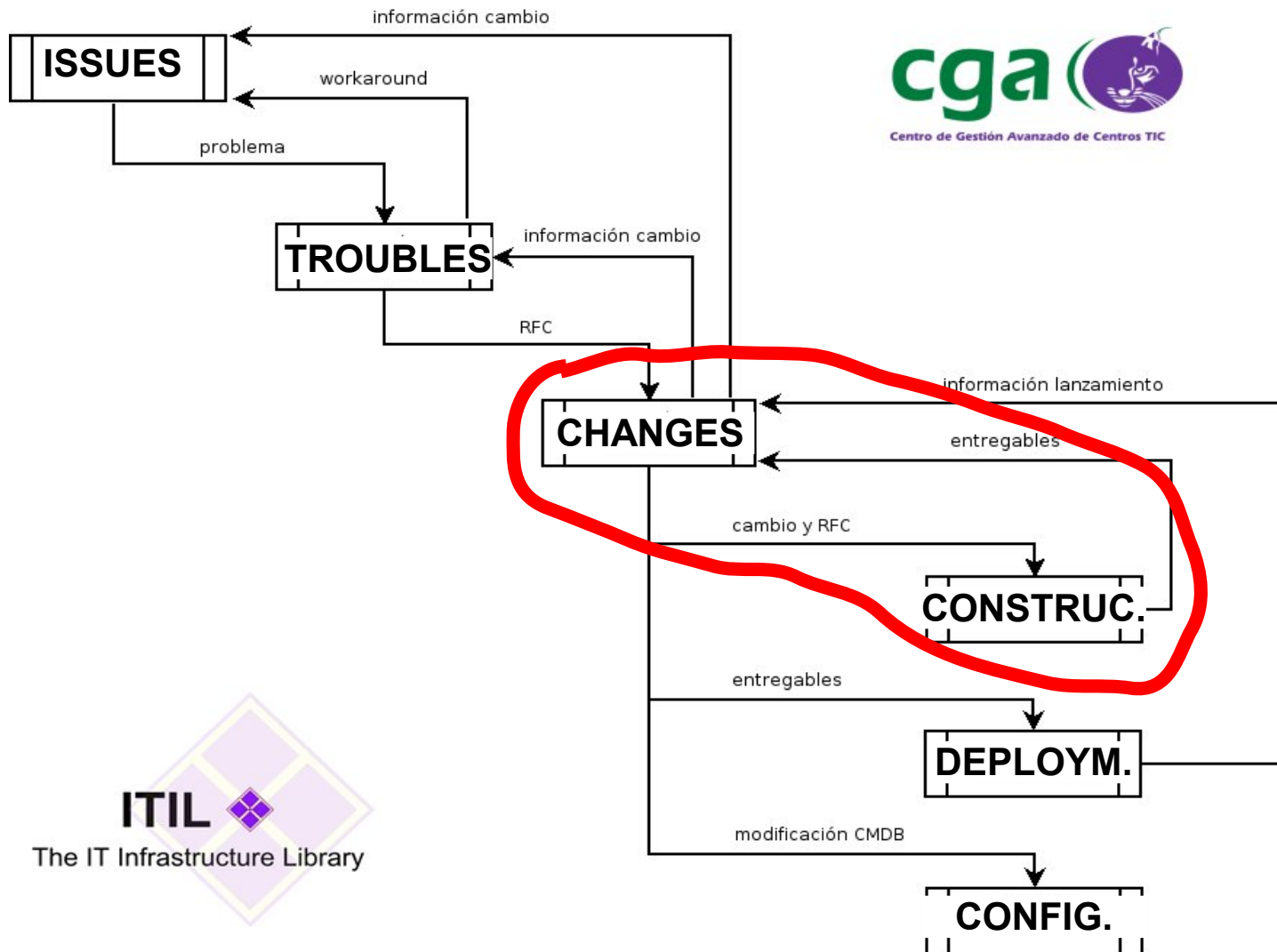
Impacto: Impacto Leve

Archivos adjuntos — [Añadir]



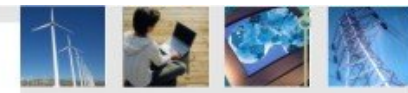


ITIL Process Workflow SIGILAv2





Sigila V2: Linking Changes and Construction

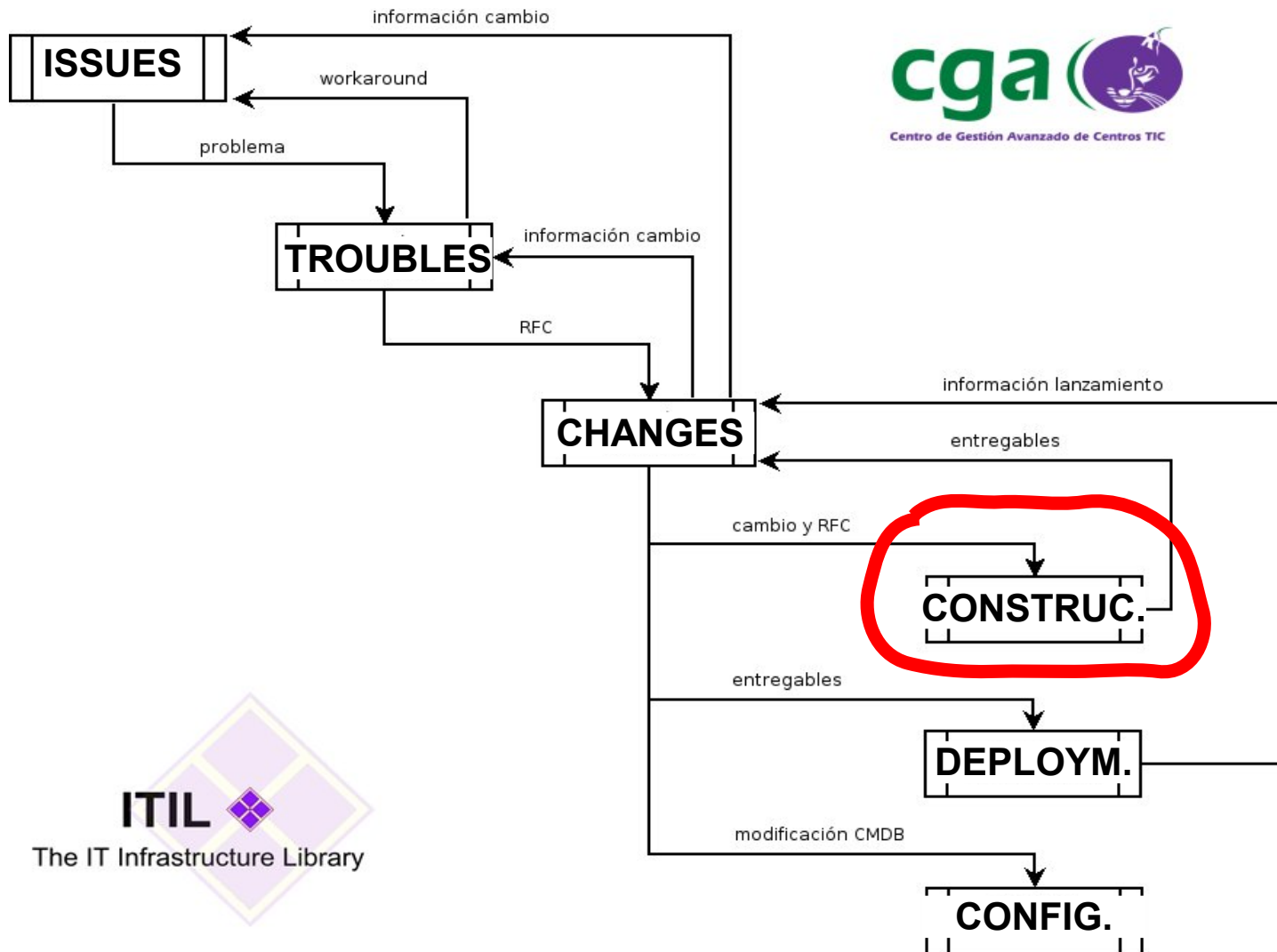


- When the change is approved, “Changes Manager” assigns executors.
- Approved changes appear in the main view of the “Construction Managers.”
- “Construction Management” either refuses a change or develop and finishes it.
- Changes refused are registered as errors in “Change Management.”





ITIL Process Workflow SIGILAv2






Centro de Gestión Avanzado

Ana Belén Sánchez Godino

Inicio | Centros | Incidencias + | Problemas + | Cambios + | Administración + | Salir

cga  >> Sigila 1

Información Cambio

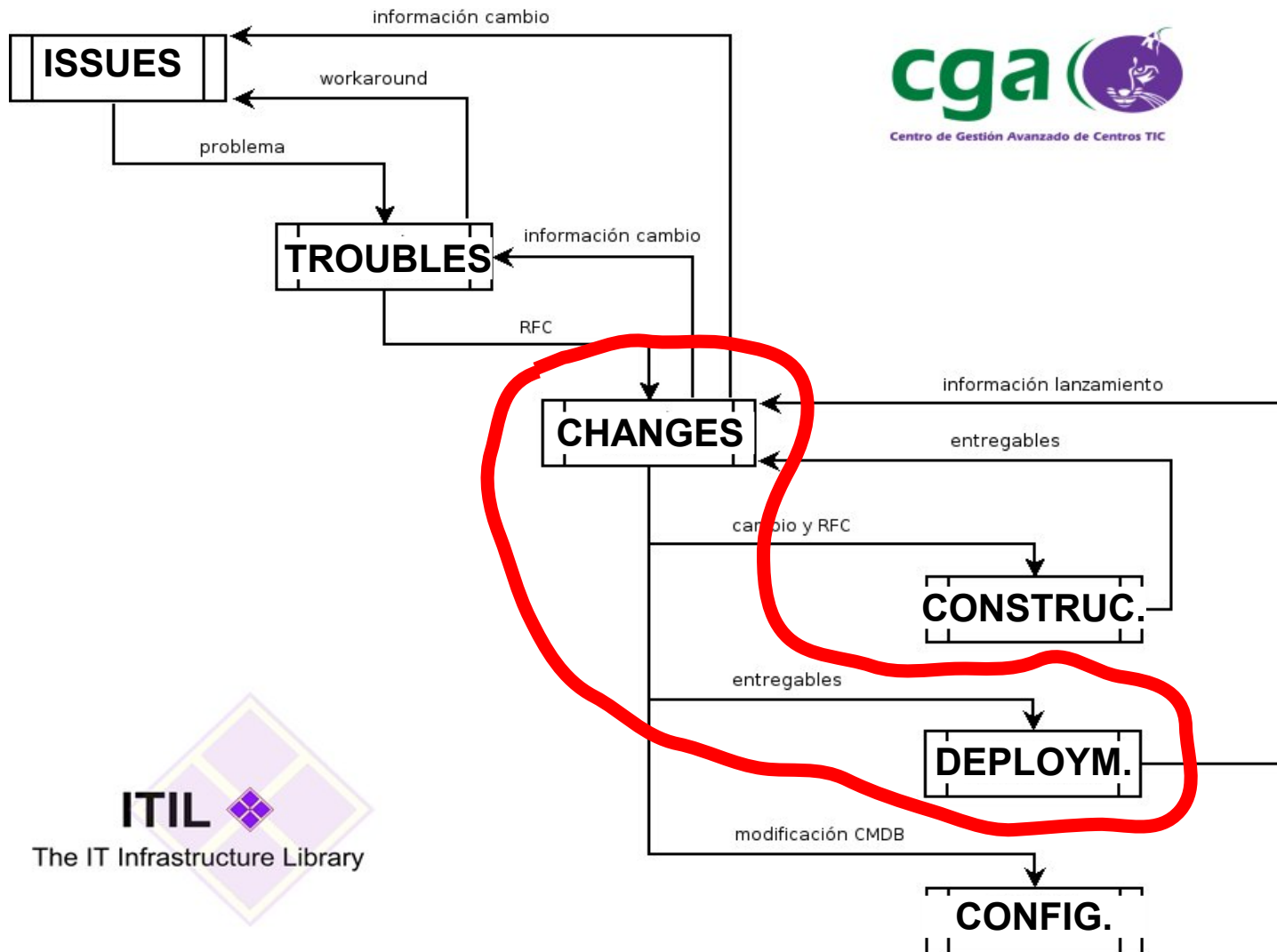
Datos Solicitante		Descripción del Cambio	
Código Centro	11007922	ID RFC	109
Nombre Centro	Francisco Romero Varga	Fecha de Solicitud	01/06/2007
Código Sede	COLG-CAD-266	Cambio Solicitado	El peticionario: Juan Manuel López Balbás (jmlopez@gmail.com)
Nombre Solicitante	Fernando Herrera Maña		Necesitamos un sistema de mensajería que muestre
Teléfono Fijo		Motivo del Cambio	Tener en el centro un sistema automático de envío de comunicados a los clientes. Algo así como un tablón de anuncios, que pudiera enviarse a grupos de usuarios. Creo que esta herramienta sería útil
Teléfono Móvil	669809900	Efecto no implementación	
Correo Electrónico		Evaluación	Cambio aprobado. La implementación de la solución debe actuar con diversos programas, principalmente GESUSER2 y Guadalínx, por lo que se estima que el tiempo necesario será bastante.
Más información		Prioridad	Prioridad Baja
Nombre Operador	Jorge Bianquetti de las H	Impacto	Impacto Leve
Fecha Creación	19/06/2007	Urgencia	Mínima Urgencia
Ejecutor actual:	Abel Puertas Márquez		
Fecha prevista	01/01/1970		
Fecha CAB	01/01/1970		
Info CAB			

Archivos adjuntos — [Añadir]





ITIL Process Workflow SIGILAv2





Sigila V2: Linking Changes and Deployment

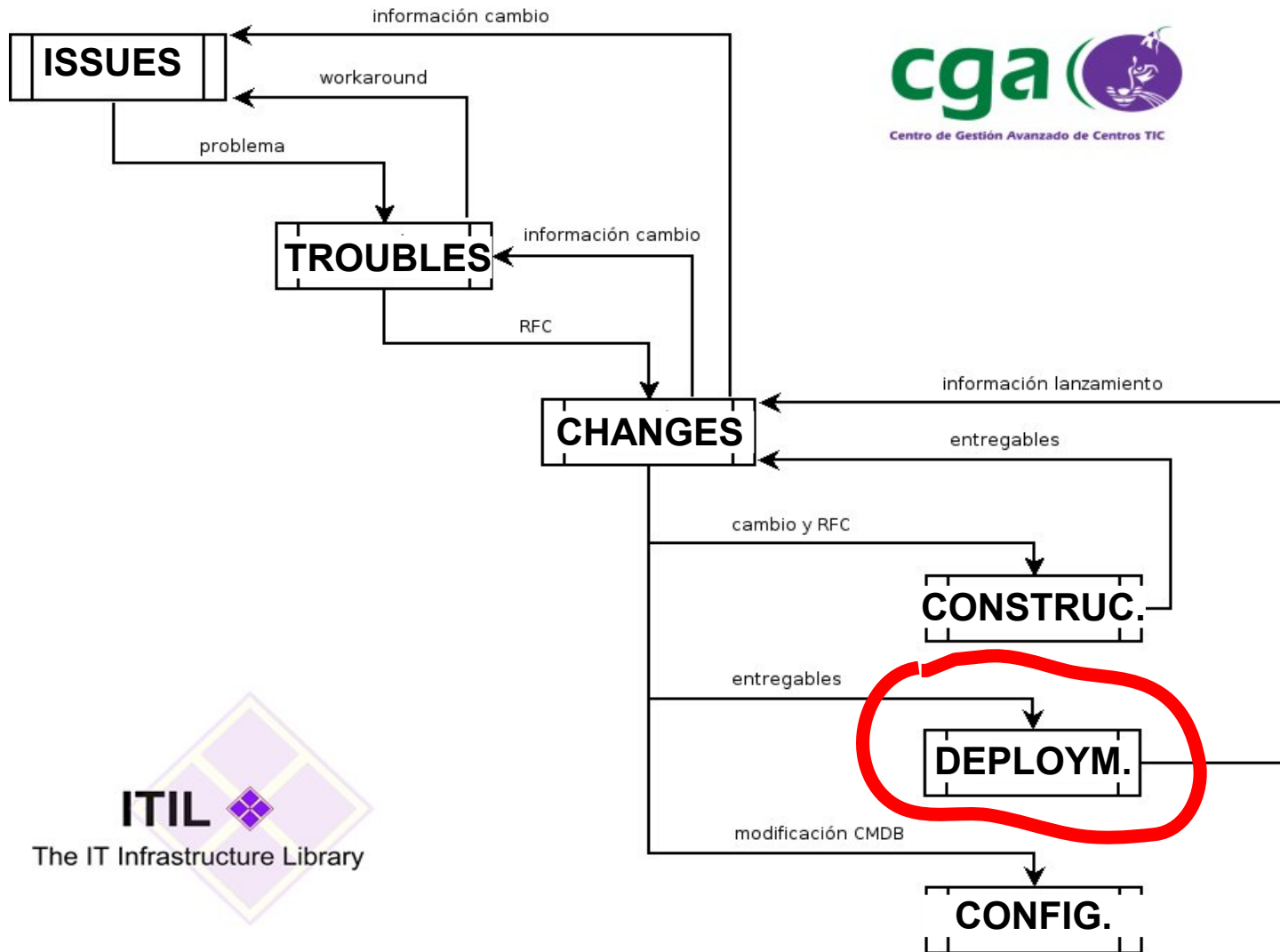


- When the construction is finished it appears in the main window of “changes” where the “Changes Manager” assigns it to “Deployment Management.”
- “Deployment Management” tests:
 - Pilot Center tests
 - Roll Back tests
 - Real environment (subset of real schools) tests
- The deployment could be given back to development in case of errors or launched if all is ok.
- Once launched the “change” is closed by “Changes Manager” and automatic e-mails are sent to every stakeholder.
- In case of errors the roll back procedure is triggered.





ITIL Process Workflow SIGILAv2





Sigila V2: Deployments



Centro de Gestión Avanzado

Ana Belén Sánchez Godino



Inicio Centros Incidencias + Problemas + Cambios + Administración + Salir >> Sigila 1.

Información Cambio

Datos Solicitante

Código Centro: 18700037
 Nombre Centro: Pedro Soto de Rojas
 Código Sede: COLG-GRA-333
 Nombre Solicitante: Francisco Javier Reca Bla
 Teléfono Fijo:
 Teléfono Móvil: 676048392
 Correo Electrónico: 18700037.averroes@jun

Más información +

Descripción del Cambio

ID RFC: 117
 Fecha de Solicitud: 19/06/2007
 Cambio Solicitado: Comprobación de datos previos de usuarios en /home/nfs
 Motivo del Cambio: Cuando un usuario remoto se autentica en un equipo se comprueba que su home entre en el espacio libre de la partición /home/nfs.
 Efecto no implementación: En el caso en que un usuario con un espacio considerable en su home (3Gb p.e.) se autentique en un equipo. Después se autentique otro (100Mb) y luego quiera el primero acceder. Cómo no caben los
 Evaluacion: Propongo el aprobado del RFC ya que se ahorraría tiempo en la sincronización de los datos del usuario, sobre todo en usuarios con cuota alta.
 Prioridad: Prioridad Baja Urgencia: Urgencia Baja
 Impacto: Cambios Rutinarios o Preautorizados
 Archivos adjuntos — [Añadir / Eliminar]
 lanza.txt 1.0KB Entregables para Lanzamiento

Volver

Devolver a construcción

Finalizar Lanzamiento



Sigila V2: Future



- Integration of the known workarounds in the knowledge base, so Help Desk could use them.
- Integration of “Configuration Management.”





Server Monitoring



- Past
 - CPU usage
 - Connectivity
 - Broadband
- Today
 - Connectivity (ICMP – ping)
 - Broadband (periodical downloads)
- 2007-2008
 - RAID disks (plugin Nagios v2)
 - Inventory (OCS Inventory-ng)





<http://www.cga.org.es/>

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://www.cga.org.es/blog/ Google

Centro de Gestión Avanzado de centros TIC

Inicio [¿Qué es el C.G.A.?](#)

Categorías

- » hardware
- » colaboracion
- » software
- » guadalinux
- » opinion
- » evento
- » humor
- » windows
- » wifi
- » visitas
- » trabajo
- » centros
- » linux
- » video

Buscar

Meta

- » Identificarse
- » RSS
- » RSS de los comentarios

2º Premio Software Libre Linux Albacete

Escrito el 23/Marzo/2007 bajo [guadalinux](#) por Rodrigo Salvador

GUADALINUX, el proyecto de la Junta de Andalucía, ha sido propuesto como candidato al 2º Premio Software Libre que la asociación Linux Albacete concede para premiar el esfuerzo, la dedicación y el apoyo al software libre de forma destacada.

Podemos votar en la esquina superior derecha de su web oficial.
www.linuxalbacete.org

Comenta!

Estaremos en

Escrito el 22/Marzo/2007 bajo [evento](#) por Rodrigo Salvador

En breve nos dirigiremos tanto a Fuerteventura como a Albacete para realizar una ponencia sobre el funcionamiento y la gestión de la red telemática educativa más grande del mundo. Gracias a los organizadores por invitarnos a tales eventos.




1 Comentario

II Jornadas Internaciones sobre políticas educativas para La Sociedad del Conocimiento

Lo último

- » 2º Premio Software Libre Linux Albacete
- » Estaremos en
- » Il Jornadas Internaciones sobre políticas educativas para la Sociedad del Conocimiento
- » Linux, el niño
- » Cacharrería en un centro TIC
- » Abrazos Gratis - Free Hugs
- » Vacante de trabajo: desarrollador web
- » Concurso Universitario de Software Libre
- » Visita de Toshiba al CGA
- » Recomendaciones para aulas inalámbricas

Comentarios

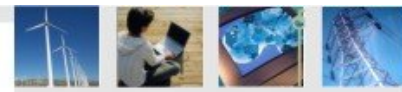
- » Luis: Interesante evento, en un lugar tan...
- » Fernando García Paez: Muchas gracias por todo...
- » Antonio Sánchez: Lo

<http://cga.org.es/blog/2007/03/23/2º-premio-software-libre-linux-albacete/>





Index

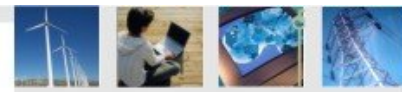


- Where Are We?
- The Way We Were
- ICT Schools
- Deployment and Management Technology
- **Challenges**





Challenges

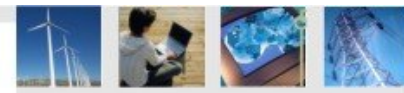


- Increasing number of ICT Schools
- Gnome new services
 - Avahi ?
 - Sabayon ?
 - ...
- Drivers
- Scanners
- Lower memory footprint
- Obsolescence





R+D+i



guada linex



isotrol

cga

Large-Scale Gnome Deployment in Andalusian Schools

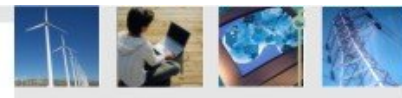


- What do we offer?
 - > 400 000 young final users.
 - > 50 ICT Schools with truly hackers.
 - A broad test bed
 - Professional deployment and roll-back environment
 - Truly commitment from ICT schools, teachers and project managers
- How many of > 400 000 final users will use Guadalinex/Ubuntu/Gnome in the future?...





Thanks!



<http://www.juntadeandalucia.es/averroes>
<http://www.juntadeandalucia.es/averroes/guadalinex>
<http://www.cga.org.es/>
<http://www.isotrol.com>



AntonioJose.Saenz@isotrol.com

