

# AbastNEWS

Revista corporativa de Abast Grup

DICIEMBRE 2009

## SUMARIO

### **Comunicaciones Unificadas**

pág 2

### **Nuevos servicios de Monitorización y Soporte**

pág 4

### **Aigües de Terrassa virtualiza sus servidores con MS Hyper-V**

pág 11

### **KNAUF gestiona sus facturas entrantes con SCAN\_VISIO**

pág 12

### **FEDA automatiza el envío de facturas a sus clientes**

pág 14

### **SICE implementa Oracle UCM para su gestión documental**

pág 16

### **UPCnet se certifica según la norma ISO20000**

pág 18

### **Nuevas alianzas y certificaciones**

págs 6 y 7

### **Abast Grup celebra su 25 aniversario con sus clientes**

pág 10



**ABAST  
GRUP**



**25**  
1984 2009

## Abast Grup apuesta por las Comunicaciones Unificadas

Una larga serie de iniciativas, entre las que destaca el nuevo centro de demostraciones en Barcelona que Abast Systems pone en marcha con la colaboración de HP y Microsoft, son el reflejo de la apuesta decidida que el grupo Abast hace por el concepto de Comunicaciones Unificadas. El objetivo es hacer llegar a las empresas e instituciones españolas las ventajas de estas tecnologías que transformarán en un futuro inmediato la forma de trabajar y comunicarse ofreciendo a las organizaciones mayor flexibilidad, reducción de costes y un importante aumento de la productividad.



### Centro de Demostraciones

El nuevo Centro de Demostraciones de Comunicaciones Unificadas está ubicado en las oficinas de Abast Systems en Barcelona sitas en la calle Ecuador 39-45. Este showroom nace con el objetivo de mostrar "in situ" a los responsables de dirección (Directores Generales, Gerentes, Directores de Organización, CIOs...) las ventajas y todas las posibilidades que ofrecen las tecnologías de comunicaciones unificadas para incrementar la productividad de su organización, mejorando su labor y la relación con los clientes y partners. El Centro de Demostraciones ha dado sus primeros pasos este 2009 pero estará completamente en activo a partir del próximo mes de enero. Para establecer un escenario dónde poder exponer este entorno tecnológico, Abast Systems se ha aliado con Microsoft y HP, dos de sus principales partners, en esta iniciativa que se enmarca dentro de programa HP-Microsoft Frontline Partner



### Plataforma tecnológica

Una pieza clave es Microsoft Office Communications Server, concebido para aumentar el potencial de pequeñas y grandes empresas mejorando las comunicaciones a través de email, móvil y gestión de llamadas. Se trata de una plataforma simple y fácil de gestionar desde los departamentos TI, segura para aplicaciones de misión crítica y flexible integrando todas las posibilidades de comunicación. Por otro lado, la mensajería unificada de MS Exchange Server 2007 resuelve varias de las problemáticas comunes derivadas de la falta de integración de las herramientas de comunicación al mejorar la productividad del software y permitir la convergencia real de diferentes vías de comunicación.

Para los administradores estos avances permiten una correcta integración con el resto de programas con un único buzón de voz donde se almacenan todos los mensajes, una única bandeja de entrada, una única infraestructura de directorio y un único punto de administración.

Abast Systems ha instalado sus nuevos servidores de MS Exchange

Con el avance que suponen las **Comunicaciones Unificadas** los empleados pueden **conectarse entre ellos y acceder con independencia de la aplicación, red o dispositivo**, a la vez que **reduce la complejidad** de consolidar redes, servidores y recursos de usuario.

**Las Comunicaciones Unificadas facilitan la gestión de llamadas VoIP, audio, video, teleconferencia y mensajería instantánea entre personas y organizaciones. Pueden representar un ahorro en costes de viajes de hasta el 40% y entre el 10% y 40% en gastos de telefonía.**

2007 y MS OCS en una ampliación de su entorno de sistemas virtualizado, soportado por una plataforma hardware basada en servidores HP Blade System que ofrece las más altas prestaciones y flexibilidad.

En la parte del usuario, MS Outlook 2007 y Outlook web Access permiten responder a llamadas y buzón de voz a través de cualquier ordenador. Los usuarios también pueden recibir y enviar correos electrónicos y acceder al calendario de su agenda a través de una llamada desde cualquier teléfono (móvil/fijo, analógico/digital... incluso desde un teléfono público) gracias a Outlook Voice Access. De esta manera se hace realidad llevar a cabo las gestiones necesarias en cualquier momento independientemente de la ubicación. El cliente de OCS por su lado permite saber qué compañeros y contactos vinculados están accesibles para establecer la comunicación con ellos por el medio más conveniente en cada momento (e-mail, mensajería instantánea, teléfono, videollamada...).

OTRAS INICIATIVAS

## **Abast Systems suscribe un acuerdo con el Centro de Innovación en Productividad Empresarial**

El Centro Microsoft de Innovación en Productividad es una fundación sin ánimo de lucro cuyo objetivo es ayudar



a las empresas a incrementar la productividad de sus trabajadores. Para ello, el Centro ayuda a las empresas a innovar en sus procesos de negocio mediante el uso de tecnologías, como las Comunicaciones Unificadas, que aumentan el potencial de sus empleados. A través del acuerdo firmado con Abast Systems ambas organizaciones se emplazan a colaborar en iniciativas conjuntas para lograr estos objetivos.

## **Abast Grup organiza junto a HP, Microsoft, Avaya y HP Procurve un singular evento sobre Comunicaciones Unificadas con una obra de teatro sobre el uso de estas tecnologías.**

En la jornada organizada por Abast Grup el pasado octubre participaron sus cuatro principales partners tecnológicos para plataformas de Comunicaciones unificadas: Microsoft (software), HP (servidores), Avaya (telefonía) y HP Procurve (networking). Contó además con la colaboración del Centro de Innovación para la Productividad, que fue el encargado de definir conceptos y presentar datos sobre el ahorro que ha supuesto para las empresas que ya han apostado por esta tecnología.

El acto incluyó una representación teatral en la que se expusieron situaciones reales y cotidianas con las que se encuentran en muchas ocasiones las empresas a la hora de comunicarse con partners, clientes, proveedores, etc.



Se realizaron también demostraciones en las que pudo verse cómo las comunicaciones unificadas proveen una plataforma extensible, una interfaz intuitiva para el usuario y una total integración. E-mail, fax, buzón de voz pasan a ser uno al acceder desde un sólo sistema de manera flexible para poder consultar documentos y carpetas compartidas, convocar reuniones en modo de conferencias de audio, video y web entre distintas personas, logrando un rápido retorno de la inversión y un incremento de la productividad del negocio.

# La división de soporte de Abast amplía su abanico de servicios



Los servicios de administración, monitorización y soporte son el camino para la reducción de costes sin que la calidad de los servicios entregados al usuario final se vea penalizada. Abast Systems ha realizado una importante inversión para la mejora de su plataforma de soporte y una remodelación y ampliación de los servicios prestados para dar respuesta a las nuevas necesidades de nuestros clientes con un nivel de calidad todavía mayor.

La división de soporte de Abast Systems ofrece a sus clientes la posibilidad de contratar los siguientes servicios:

- Monitorización remota (24x7)
- Administración de sistemas (8x5)
- Centro de Respuesta al Cliente - CRC (8x5)
- Ingenieros asignados (24x7)
- Bolsas de horas (8x5)
- Servicios presenciales continuados (8x5)
- Créditos de soporte reactivo (8x5)
- Centro de Registro de Incidencias - CRI (24x7)
- Gestión de contratos de mantenimiento

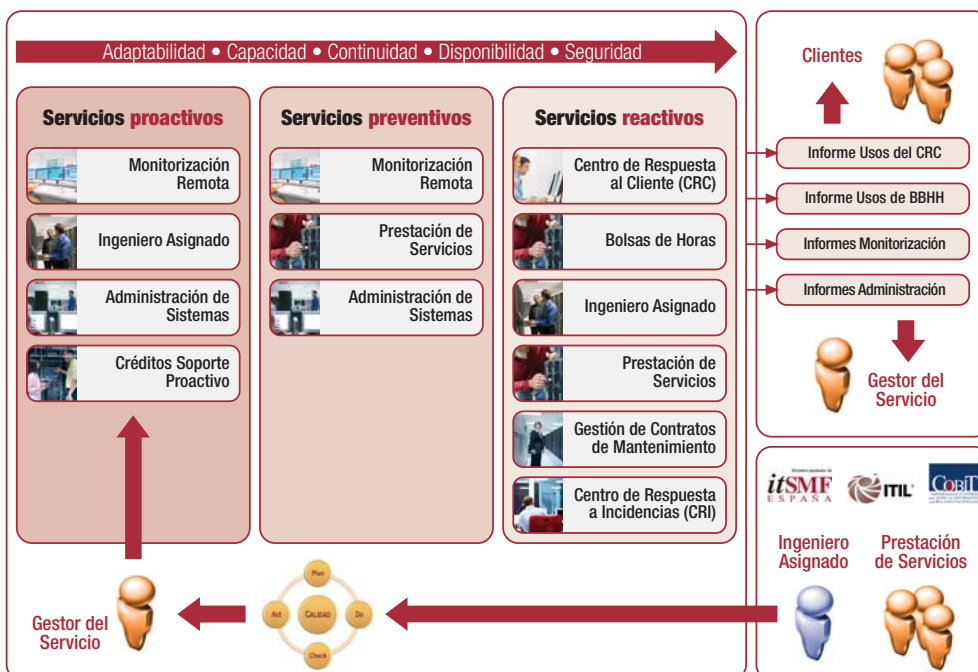
Los requerimientos de la información se basan en la eficiencia, efectividad, cumplimiento, autenticidad y confidencialidad, integridad y disponibilidad. Para que estos requisitos se originen se debe seguir un marco estratégico del negocio alineando de forma táctica los servicios IT para que estos sean operativos.

La situación actual presenta unas presiones reales sobre el IT Tradicional. Se busca la reducción de los costes en la provisión y soporte de los servicios IT, mejorar la calidad de los mismos y aumentar la adaptabilidad, además de reducir los riesgos en su seguridad.

Una respuesta a estas presiones puede ser la externalización de todos o algunos de estos servicios a un socio tecnológico como Abast Systems, que debido a su experiencia y conocimientos adquiridos y al volumen de operación puede ofrecer unos niveles de servicio de mayor calidad a un coste más económico.

La división de soporte de Abast Systems está especializada en contratos de misión crítica y lleva años ofreciendo servicios de tipo reactivo, preventivo y proactivo. La mejora y ampliación de sus servicios que ahora ha abordado tiene como objetivos:

- Implantar una plataforma de monitorización estable que soporte los requerimientos de clientes actuales y futuros.
- Redefinir procesos y estandarizar procedimientos
- Adecuar los conocimientos del equipo de soporte para mejorar la calidad del servicio
- Disminuir los tiempos de implantación de servicios apostando por la mejora continua.



Este plan de actuación refleja nuestra voluntad de ofrecer un servicio que evolucione al tiempo que lo hacen las necesidades del mercado.

La exigencia de este avance en el departamento de servicios de soporte ha conllevado una importante inversión para la mejora de los sistemas de gestión utilizados y la remodelación de las instalaciones para la creación de un centro de administración, monitorización y soporte más moderno y mejor equipado.

Todo ello ha permitido ampliar nuestro portfolio con nuevos servicios como la monitorización de Datacenters/CPDs (incluido el cableado estructurado), la monitorización de entornos virtuales y sistemas avanzados de storage, y la posibilidad de monitorizar servicios IT End-to End. Además se incluyen los contratos de créditos de soporte proactivo y la figura del gestor del servicio como interlocutor entre la empresa cliente y Abast Systems.

El resultado al que se pretende llegar con esta nueva política de servicios es ofrecer a todos nuestros clientes de contratos de soporte más calidad, más adaptabilidad y más seguridad a un coste más económico.

**Gracias a herramientas de última generación, la aplicación de ITIL y la competencia de nuestro equipo técnico altamente cualificado podemos ofrecer nuevos servicios de administración, monitorización y soporte para dar respuesta a las necesidades de los clientes más exigentes**



## NOVEDADES DESTACADAS

### Monitorización de entornos virtuales y cabinas de discos

La generalización del uso de cabinas de disco y de la virtualización de servidores ha popularizado un nuevo tipo de infraestructura que necesita un grado superior de control sin el cual el riesgo asumido es muy elevado y habitualmente poco analizado. Hemos integrado en nuestros sistemas de monitorización de el sistema de gestión de cabinas de discos (HP EVA's y EMC CLARiiON) y de herramientas asociadas a la virtualización VMWare.

### Servicios de monitorización y soporte de CPDs

Hemos integrado en nuestros sistemas de monitorización: sondas de calor, sondas de humedad, sondas de inundación, sondas de intrusión, sondas de nivel de partículas en suspensión (polvo), gestión inteligente

del cableado estructurado, vídeo por IP para la visualización de la sala, contactos secos para SAI's, grupos, Incendios, AACC, control de acceso y otros. Esto nos permite ofrecerle el nivel más alto de control para su CPD a través de un servicio ininterrumpido de monitorización 24x7x365, así como servicios de mantenimiento de primer nivel y soporte on-site.

### Gestor del Servicio

Una nueva figura responsable de la relación entre Abast y el cliente de soporte. Conocedor de la Infraestructura IT y del negocio del cliente es proactivo en la propuesta de mejoras sobre el escenario existente y en el análisis y definición de las métricas del servicio desarrollado, y prescriptor de buenas prácticas en la gestión de servicios TIC, normas y metodologías internas y externas al cliente.

## ABAST Solutions se convierte en partner de QlikView

**QlikView**  
Partner

Abast Solutions se ha hecho socio de Qlikview por ser una de las empresas del mercado de software más avanzada y completa en el desarrollo de programas para el análisis de la información. Esta certificación permitirá a la división BI de Abast Solutions ofrecer más alternativas para las empresas que necesiten obtener de manera rápida y sencilla una visión fiel de la situación del negocio, a través de cuadros de mando que les permitan tomar las decisiones de forma correcta y segura.

Según afirmaciones de Henry Morris, Director de Data Warehousing y Aplicaciones en IDC, International Data Corporation "La interfaz intuitiva de QlikView proporciona al usuario una

*herramienta muy potente para explorar las relaciones entre los datos. Permite al usuario efectuar una navegación multidimensional interactiva, sin la necesidad de una estructura fija, predefinida. Los usuarios finales se benefician del acercamiento creativo de QlikView a los datos."*

La experiencia en este tipo de proyectos y la implantación de las mejores herramientas que actualmente existen en el mercado, han convertido a Abast Solutions en uno de los principales especialistas en España en soluciones de BI y gestión del rendimiento.



## Nueva alianza con ArcSight

Abast Systems se une a ArcSight como partner para ofrecer a las empresas soluciones de seguridad que garanticen la mitigación de las amenazas externas mediante la detección de problemas en el perímetro, así como las que proceden del no perímetro.

Este acuerdo sitúa a Abast entre los distribuidores tecnológicos de referencia con proveedores líderes en

la protección de bases de datos, ficheros, archivos, aplicaciones e identidades.

ArcSight es una compañía puntera en seguridad y cumplimiento de las soluciones de gestión inteligente que detectan y reducen el riesgo comercial para las empresas, MSSPs y agencias gubernamentales. Diseñado con las necesidades de las más complejas, geográficamente dispersas y

heterogéneas infraestructuras de negocios y tecnología, ArcSight se posiciona como proveedor capaz de proporcionar una solución para la identificación, priorización y la red de respuesta a la seguridad externa de ataques, amenazas y abuso de información privilegiada e infracciones.

**ArcSight**

## Abast Systems certificado como Symantec Gold Partner



**Abast Systems asciende de categoría y alcanza el rango Gold Partner para ofrecer soluciones de seguridad, almacenamiento y administración de sistemas que ayudan a sus clientes, desde consumidores y pequeñas empresas hasta medianas y grandes corporaciones, a administrar su información y protegerla contra más riesgos de la manera más completa y eficiente a día de hoy.**

Symantec se fundó en 1982 por un grupo de especialistas en informática con visión de futuro. La empresa ha evolucionado y se convirtió en una de las empresas de software más grandes del mundo, con más de 17.500 empleados en más de 40 países.

Con la acreditación de Gold Partner de Symantec, Abast Systems cubre:

### Seguridad Empresarial:

- Soluciones de seguridad empresarial para todos los niveles de la red: gateway, servidor y cliente.

- Soluciones antivirus
- Soluciones antispam
- Las soluciones de seguridad integrada de clientes
- Las soluciones de seguridad integrada de gateway
- Soluciones de protección contra intrusos
- Servicios Administrados de Seguridad
- Soluciones de Administración del Cumplimiento de Políticas
- Sistemas de Amenazas y Alerta Temprana

### Disponibilidad Empresarial:

- Soluciones para copia de respaldo y recuperación de datos y sistemas.
- Administración del Rendimiento de Aplicaciones
- Las Soluciones de Administración de Datos
- Soluciones de Administración de Infraestructura
- Soluciones de Administración de Almacenamiento y Servidores

## Acuerdo de colaboración con RITTAL

**Abast Systems ha firmado un acuerdo de colaboración con Rittal Disprel S.A., filial de la alemana Rittal, y ha sido certificado como Rittal Rimatrix5 Premium Partner.**



El acuerdo permite ampliar el portafolio de la división DataCenter Solutions de Abast Systems con las soluciones para CPDs de Rittal:

- Racks y cajas para las TIC, con un enfoque especial en racks para servidores
- Soluciones de climatización de baja, media y alta densidad (LCP, LCP Inline, CRACs, Chillers, refrigeradores industriales y cerramientos de pasillo frío)

- Soluciones de Alimentación de Potencia (SAIs, racks de distribución de potencia en CPD y distribución de potencia en rack PSM)
- Soluciones de Monitorización mediante CMC-TC para CPDs (gestión de variables de control climático y de seguridad, inventariado de servidores, sistemas de monitorización inalámbrica y video vigilancia)

- Software de monitorización RiZone para CPDs
- Cerramientos certificados y autoportantes para la máxima seguridad en CPDs, Containers de Exterior y Rack

Toda la gestión de Rittal-Disprel está avalada por la certificación de Calidad ISO 9001, otorgada por DQS.

## Estándares Metodológicos para la Gestión de los Sistemas de Información

**No es extraño que ante la proliferación de distintos estándares (llamémosle así al conjunto de estándares, metodologías, o buenas prácticas) que existen actualmente relacionados con la gestión de los departamentos de TI, los responsables de IT tengan dudas sobre cuál es el más adecuado. Algunos suenan con más fuerza que otros, muchos tienen puntos en común y algunos de ellos dan respuesta a problemáticas concretas. En este artículo Albert Riera, consultor de sistemas de Gestión TI de la unidad Integrity IT de Abast Systems, hace un repaso de la situación actual y nos ayuda a entender las relaciones entre estos estándares.**

En la actualidad la variedad de metodologías presentes en el mercado es muy amplia, y parece que el futuro no va en la línea con la “consolidación” como pasa en el mercado de las empresas de TI, sino todo lo contrario, con nueva metodologías apareciendo en la cartelera mensualmente. . . .Lean Service Management, USMBOK (Universal Service Management Body of Knowledge, [www.usmbok.org](http://www.usmbok.org)), ISO 38500, CMMi Services, Six Sigma aplicado a TIC, y un largo etcétera.

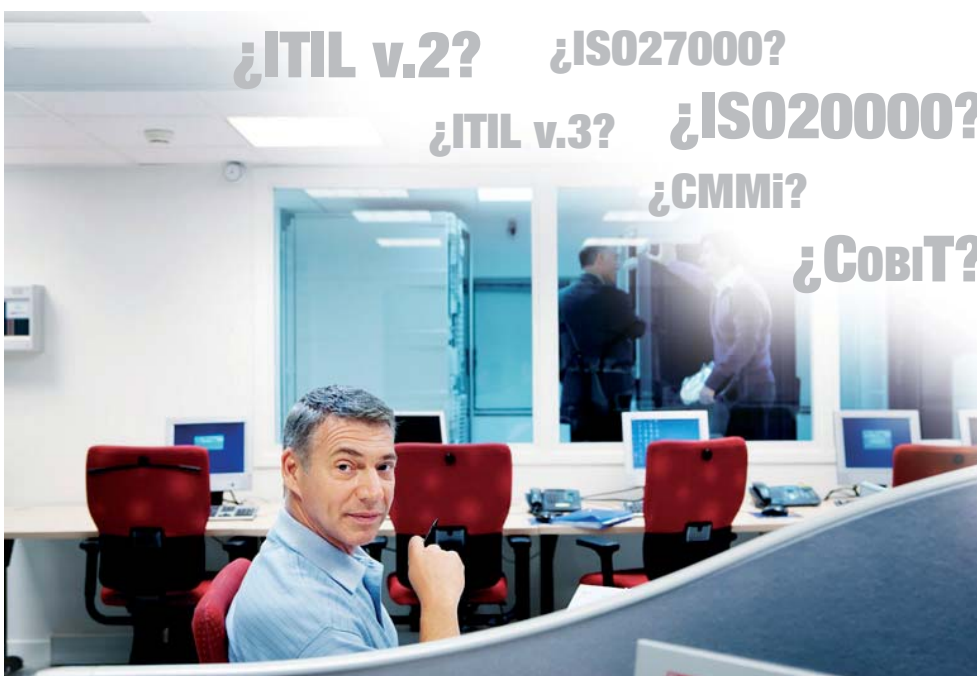
De todas formas hay algunos de estos estándares que se han consolidado en el mercado, o que suenan en mayor medida, sobre todo los que ya llevan unos años de trayectoria. Entre estos, ITIL, en sus versiones 2 y 3 (14 millones de entradas en google), el estándar ISO 20000 (4,6 millones de entradas), nacido a raíz de ITIL, la ISO 27001 relacionada con la seguridad de la información (1,7 millones de entradas), CMMi en su totalidad (Development- Services-Adquisition)

(2,1 millones de entradas), y Cobit (0,8 millones de entradas) como marco de gestión más enfocado a alinear los objetivos del negocio con las tareas de los departamentos TI.

De todo este aglomerado de estándares cada organización debe ser capaz de entenderlos todos, saber qué puntos tienen en común y qué elementos define mejor cada uno, y a la vez saber utilizar aquellas herramientas que nos presentan individualmente los distintos enfoques.

Por ejemplo, ISO 20000 es, a nuestro modo de ver, un buen punto de partida para iniciarse en este camino, aunque no se persiga el fin último de una certificación. Este estándar define unos mínimos que toda organización debe cumplir (los “debes” de la norma, en su parte 1) para tener un sistema de gestión de servicios TI (SGSTI). Apoyando a esta norma certificable, podemos utilizar su parte 2 (ISO/IEC 20.000-2), como referencia para la mejora de este sistema de gestión (los “debería” de la norma).

En paralelo, no podemos desviar la vista de ITIL, en su versión 2, ya que





contiene casi los mismos procesos que la norma certificable, aportando un conocimiento más profundo en cuanto a las interrelaciones entre los distintos procesos y una visión más detallada de los roles implicados y sus responsabilidades.

La última versión de ITIL, la 3ª de estas mejores prácticas, aporta una mayor profundidad en cuanto al ciclo de vida de los servicios, y se realiza una revisión de antiguos conceptos, actualizándolos y proponiendo algunas nuevas soluciones a dificultades encontradas en la versión anterior. De todas formas, la versión 3 en todo su conjunto, abarca un ámbito tan grande de procesos y funciones que no parece recomendable empezar con esta versión de esta metodología a no ser que hablemos de organizaciones ya muy maduras en la gestión por procesos y con un cierto tamaño, que nos permita dedicarle un esfuerzo considerable.

No olvidemos, de entre todas las metodologías, aquellas orientadas a asegurar la seguridad de la información, como requisito indispensable dentro de una organización que gestiona datos y por tanto debe asegurar su confidencialidad, integridad y disponibilidad. En este sentido la norma ISO 27001 (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)) sería la norma certificable, junto con toda la familia de la serie 27000, y por tanto el punto de referencia.

Como complemento a todas las anteriores, nunca deberíamos descuidarnos tener en cuenta Cobit

(Cobit 4.1), sea cual sea el ámbito que nos interese (dentro de TI). Ya que nos aporta un visión complementaria a todos los procesos de ISO 20.000 e ITIL, y nos aporta mucha más información en relación a indicadores y como mapearlos a nuestros objetivos de negocio. Sin olvidar las propuestas de matrices RACI o los niveles de madurez propuestos para cada proceso.

En definitiva, para confeccionar un sistema de gestión de los sistemas de información, hay unos pasos que ninguna organización debería saltarse. En primer lugar, conocer las distintas metodologías, y posteriormente definir cuál es el objetivo que quiere conseguir la organización. Seguidamente, evaluar el estado de madurez de la organización respecto al objetivo marcado. En tercer lugar, llevar a cabo un proyecto (apoyado por la Dirección) para conseguir pasar del estado actual al deseado. Este

paso puede realizarse internamente, o con ayuda externa, pero siempre debe quedar claro el objetivo, y se deben definir los indicadores que nos permitirán saber cuando hemos llegado al objetivo final.

Para finalizar y siguiendo el hilo del inicio de este artículo, comentar que 20 empresas en España (según distintas fuentes) ya han conseguido la certificación ISO 20.000, y nos consta que un número mucho mayor están en camino de implementar un modelo basado en dicha norma, lo que nos reafirma en nuestra opinión: La ISO 20.000 es un buen punto de partida hacia la mejora para las organizaciones que gestionan las TIC.



**Albert Riera**, consultor de sistemas de gestión TI  
Integrity IT - Abast Systems

**ISO 20000 es, a nuestro modo de ver, un buen punto de partida para iniciarse en este camino, aunque no se persiga el fin último de una certificación.**

### Formación en metodologías de gestión de servicios y gobierno TI

- Curso de Fundamentos de ITIL v2
- Curso de Fundamentos de ITIL v3
- Curso de ITIL avanzado (ITIL v3, ISO20000, Métricas)
- Curso DE Cobit 4.1
- Seminario de Inmersión Metodológica (ITIL - COBIT - CMMi-Dev - ISO20000)

Infórmese en <http://integrity.abast.es> o en <http://aula.abast.es>

## Abast Grup celebra su 25º aniversario acompañado de algunos de sus mejores clientes



Los pasados días 8 de octubre en Barcelona, 18 de noviembre en Valencia y 19 de noviembre en Madrid, Abast Grup con la colaboración de sus partners HP y AMD, celebró sus 25 años de vida acompañado de algunos de sus mejores clientes.

En el encuentro de Barcelona reunió a los clientes en el "Teatre Nacional de Catalunya", donde disfrutaron de la actuación del humorista Pep Plaza en la que imitó personajes conocidos del mundo del deporte y la política, además de al mítico cuentachistes Eugenio. Posteriormente se invitó a una comida temática sobre la temporada de las setas.



Este año la **reunión anual de clientes** de Abast Grup ha querido recompensar su confianza depositada en el grupo a lo largo de todo este tiempo, invitándolos a **disfrutar de la gastronomía, el teatro, el arte y la música.**

Para el evento en Valencia, el lugar escogido fue el Instituto de Arte Contemporáneo de Valencia (IVAM), en el que los invitados disfrutaron de la exposición de obras de arte de Julio González y de la excelente gastronomía del Restaurante "La Sucursal", premiado con una estrella Michelin.



La oficina de Madrid convocó a sus clientes más preciados al restaurante El café de la ópera. Durante el almuerzo les acompañaron las voces de "La Compañía Lírica El Café de La Ópera" interpretando conocidas piezas de un amplio repertorio de óperas y zarzuelas, creando un ambiente único y festivo.



## AIGÜES DE TERRASSA dispone de un nuevo entorno virtual de servidores basado en Microsoft Hyper-V Server R2

**Abast Systems ha llevado a término un proyecto de renovación, modernización y consolidación de la infraestructura informática de Aigües de Terrassa en el que se ha sustituido un entorno heterogéneo con tecnología obsoleta por un nuevo entorno de servidores virtualizados, basados en la tecnología de Microsoft y HP, que les proporciona mayor rendimiento, seguridad y escalabilidad.**

La solución implantada es un entorno virtualizado de servidores basado en Hyper-V Windows 2008 R2 y administrado con MS System Center Virtual Machine Manager R2 (SCVMM). Aprovechando las nuevas características de estas versiones se ha implementado también Live Migration creando un Failover Cluster con los tres hosts Hyper-V y su nueva opción de "Cluster Shared Volumes".

Como plataforma hardware Aigües de Terrassa adquirió a través de Abast Systems una serie de nuevos equipos HP, guiados por las recomendaciones de Abast y la confianza que este fabricante les ofrece. En concreto tres servidores Proliant DL380 G6 como base del nuevo entorno de servidores virtualizados con Hyper-V, un HP Proliant DL120 en donde se ha instalado SCVMM, y para la parte de almacenamiento una cabina de discos HP StorageWorks MSA2012i con red y switches dedicados para iSCSI de forma exclusiva.

Tras la puesta en marcha del nuevo entorno, Aigües de Terrassa ha migrado a estos nuevos servidores virtuales todos aquellos servicios críticos que hasta ahora tenían implementados sobre una plataforma de sistemas no heterogéneos que les

generaban diversas incidencias y limitaban su crecimiento, asegurando así de forma inmediata la continuidad de todos esos servicios.

La gestión centralizada que proporciona trabajar con MS SCVMM ha posibilitado un rápido despliegue de los nuevos servidores, generados a través de plantillas, y ha facilitado la migración de los servicios que tenían en máquinas antiguas con sistemas operativos desactualizados.

Además la posibilidad de realizar copias de backup de las máquinas virtuales representa disponer ya de una solución de Disaster Recovery que aporta mayor seguridad y una capacidad de recuperación mucho más rápida ante cualquier incidencia.

La nueva plataforma aporta una mayor escalabilidad, lo que permite a Aigües de Terrassa hacer frente a nuevas necesidades y a su plan de expansión. Actualmente se han puesto en marcha ya 10 servidores virtuales, con una media de dos aplicaciones/servicios críticos en cada uno, que están dando servicio a más de 120 usuarios.

El proyecto de instalación y puesta en marcha de la nueva infraestructura y migración de los servicios se ha llevado a cabo en un plazo de aproximadamente seis semanas.



### LA EMPRESA

Aigües de Terrassa es un grupo de empresas cuya actividad principal está centrada en la distribución de agua potable. Cuenta con más de cien mil clientes que forman prácticamente la totalidad de los ciudadanos de Terrassa y parte de su comarca natural (municipios de Abrera, Matadepera, Ullastrell, Viladecavalls, Rellinars y Vacarisses).

El grupo ha diversificado sus servicios con otras empresas dedicadas a laboratorio de análisis, asesoría en la gestión ambiental y de calidad, servicios de ingeniería y obras de infraestructura y otras actividades relacionadas con el agua, la energía y el medioambiente.



## KNAUF GMBH ESPAÑA gestiona las facturas de sus proveedores con la solución homologada por la AEAT, SCAN\_VISIO eDocument Suite



**KNAUF GmbH España es el principal fabricante de yeso laminado de España y Portugal así como de sistemas de construcción en seco.**

**Esta compañía necesitaba incorporar una solución que redujera considerablemente el tiempo dedicado a la gestión de toda esa información al manejar importantes volúmenes de Facturas de Proveedores.**

**KNAUF GmbH España depositó su confianza en ABAST Solutions por su experiencia y especialización en el desarrollo e implantación de soluciones de archivo electrónico y gestión corporativa de documentos. Tras analizar la situación y necesidades de la compañía, el equipo de profesionales técnicos de Abast Solutions consideró que SCAN\_VISIO eDocument Suite era la solución que mejor se adaptaba a los requisitos de KNAUF GmbH España**



### ANTECEDENTES

KNAUF GmbH España recibía anualmente unas 30.000 facturas de Proveedores tanto en sus sedes de Madrid y Lisboa como en las fábricas de Guixers y Granada.

En el proceso de aprobación intervenían alrededor de 25 personas dispersadas geográficamente.

Gestionar todo este proceso de forma manual conlleva riesgos e inconvenientes que van desde posibles pérdidas de documentos así como una ralentización en el proceso de facturación.

### EL PROCESO

Automatizar toda la gestión de las facturas de proveedores implica una mejora muy considerable. Estos son algunos de los beneficios directos de los KNAUF GmbH España disfruta tras la implantación de SCAN\_VISIO eDocument Suite:

- Disminución considerable del número de personas involucradas en el proceso de Facturación de Proveedores y disminución del coste de la gestión.
- Las Facturas no salen del Departamento con lo cual se minimiza el riesgo de pérdida.
- Al escanear las facturas se extrae, sin riesgo de error, información para la contabilización (nº factura, fecha, importes...).
- Aprobación rápida y controlada de las Facturas por el personal de la compañía, aún no estando físicamente en la empresa (solución 100% web).
- Ahorro de tiempos para acceder a los documentos de Facturas y su información.
- Siempre se sabe que Facturas están circulando por la empresa y quién está pendiente de aprobarlas.



## LA SOLUCIÓN

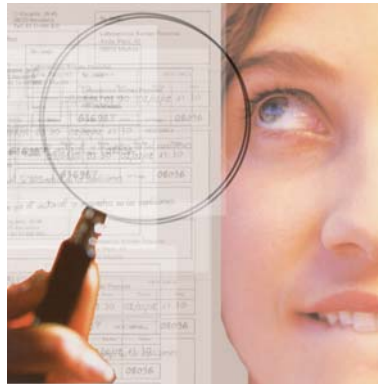
SCAN\_VISIO eDocument Suite es la solución de software desarrollada por Abast Solutions homologada por la AEAT que permite la digitalización de Facturas de Proveedores de forma fácil y segura.

La solución implantada en KNAUF GmbH España se basa en el módulo eCapture para la digitalización y reconocimiento OCR de las facturas.

Posteriormente las facturas se envían al módulo de Workflow de Check\_Facility para su verificación y aprobación.

Finalmente las facturas quedan alojadas en el repositorio documental Web Viewer, a la vez que se integran en su ERP.

Su funcionamiento es tan sencillo y ágil que con la simple pulsación de una tecla se inicia el proceso de digitalización. Esta sencillez y agilidad es fundamental para el personal que a diario va a hacer uso de la herramienta, ya que su formación tecnológica es de un nivel básico y por tanto el proceso no podía detenerse a la espera del soporte del departamento de TI.



**Un retorno de la inversión rápido y tangible se puede reconocer por el departamento administrativo de KNAUF pasados los tres meses tras la implantación de SCAN\_VISIO**

## LA COMPAÑÍA

Con una primera sede en la localidad de Getafe en Madrid, desde la cual el grupo de personas que iniciaron la empresa tenían como objetivo el proporcionar Calidad, Tecnología y Confort, centrados en una materia prima con cualidades realmente excepcionales, un invento genial de la naturaleza: el yeso.

Desde 1989 la dura labor para la introducción y consolidación de los sistemas de la construcción en seco, ha sufrido muchos altibajos hasta llegar a la situación actual, que indudablemente es de gran satisfacción para todos aquellos integrantes de la compañía que han labrado y compartido el camino juntos.

Hoy por hoy, Knauf GmbH Sucursal en España es uno de los principales fabricantes de placa de yeso laminado de España y Portugal, con una cuota de mercado del 35% y una facturación superior a los 120 millones de Euros en 2007.

**¡Ya puede destruir los originales en papel de las facturas recibidas de sus proveedores!**

Infórmese en <http://scanvisio.abast.es>

**ScanVisio**  
eDocument Suite



## FEDA (Forces Elèctriques d'Andorra), automatiza el envío de la información de facturas a sus clientes



**FEDA, empresa pública que produce, importa, distribuye y comercializa la energía eléctrica de Andorra, ha seleccionado a Abast Solutions y a la tecnología de Esker para optimizar el envío de forma automática del detalle de facturas desde SAP a sus clientes, sumando un total de cerca de 5.000 comunicaciones al año. La solución ha permitido al departamento financiero optimizar sus procesos de facturación de clientes y mejorar en general la satisfacción del cliente que desea obtener en formato electrónico o papel el detalle de su consumo.**

### ANTECEDENTES

Siendo una compañía del sector energético, FEDA valora mucho la calidad de la comunicación con sus clientes. Todos los meses ellos reciben un recibo bancario con el concepto correspondiente al de su factura de consumo eléctrico. De los aproximadamente 30.000 clientes, FEDA recibe unas 5.000 peticiones de información detallada sobre dicho consumo. Cada cliente tiene la opción de recibir la información en cuatro canales diferentes: por carta, e-mail, vía web, o por sms. La intención es que estas 5.000 peticiones vayan en aumento en un futuro próximo, ya que se ha convertido en un canal privilegiado de comunicación entre proveedor y cliente.

### LA SOLUCIÓN

Para dar satisfacción a sus clientes la compañía necesitaba una solución que amortizara el envío de documentos formateados desde SAP a través de distintos canales de comunicación. Además, también requería que la solución se integrara con su aplicación SAP y con la

plataforma de correo electrónico Microsoft Exchange. Después de haber evaluado varias soluciones, FEDA seleccionó Esker DeliveryWare por su capacidad de gestión documental multi-canal y su probado buen funcionamiento en entornos SAP. Para implementar la solución, seleccionó a Abast Solutions, por su gran experiencia en proyectos de gestión documental, y en particular en implantaciones con tecnología Esker, del que es partner certificado.

*"La facturación es un proceso clave, especialmente en una empresa con*

*miles de clientes. El envío automatizado de facturas detalladas con la tecnología Esker nos abre una nueva vía de comunicación con el cliente, sin que suponga un trabajo fastidioso en origen ya que todos los datos salen de SAP y se formatean y envían de forma automática.*

*La satisfacción del cliente y del personal es altísima, por esto queremos ampliar el número de solicitudes al mayor número de clientes posible", comenta Daniel Fernández, Director de Sistemas de Información de FEDA.*



## Automatización e Integración de los envíos.

El proyecto de automatización documental se realizó en distintas fases progresivas. En un primer momento, se procedió al envío de documentos pre-formateados de SAP a través de fax y correo electrónico con Esker DeliveryWare (EDW). La segunda fase trató del formateo e impresión en una impresora local, de unas 1.000 facturas al mes a partir de una regla de negocio en el servidor de EDW integrado con SAP. La tercera fase del proyecto cubre el 100% de las peticiones de información de facturación, con un volumen aproximado de 5.000 documentos al mes que se distribuirán a través de correo electrónico, carta convencional, web (vía servidor FTP) y SMS.

## Formateado de las facturas detalladas.

Existen cinco formatos dentro de la factura detallada, el primero de tipo general, y los cuatro restantes corresponden a diferentes casuísticas de la emisión de facturas de FEDA (Cambio de contador, cambio de tarifa, Gráfico de Calidad de Servicios y Publicidad). De esta forma el RDI (Raw Data Interface) generado por SAP tiene que proporcionar la información para que la regla de EDW pueda discernir qué tipo de formato, de los cinco existentes, deberá aplicarse. Así, EDW diseña una factura con funcionalidades de distribución a través de cinco canales distintos: interface web (ftp), Microsoft Exchange, Correo Postal, Archivo (Document Manager) o SMS.

## Beneficios obtenidos

Una de las principales ventajas a sido la eficiencia y flexibilidad en los envíos como consecuencia de la automatización, lo que permite al departamento de facturación ser más eficiente y poder gestionar un mayor número de documentos. Gracias a la automatización de las facturas detalladas, FEDA ha mejorado sus procesos de gestión de cuentas de clientes: calidad y trazabilidad de los envíos, así como ahorros económicos y en tiempo. FEDA ha eliminado sus procesos de papel y la gestión manual, y ha optado por un proceso totalmente informático y automatizado directamente a partir de SAP.

Richard Escabias, Responsable de Proyecto S.I. de FEDA, explica que: *"Con Esker el envío de documentos por e-mail, correo, web o sms optimiza la gestión de nuestros procesos, recorta los gastos generales y nos compromete con el medioambiente al reducir nuestro consumo de papel y otros consumibles. Gracias a la tecnología de Esker estamos evitando la tala de cinco árboles al año y la emisión de unos 768 kilos de CO2. Además, según encuestas realizadas recientemente, tanto nuestros empleados financieros como nuestro clientes están encantados con este proyecto y con la información recibida. Ha sido una iniciativa muy positiva."*



## FEDA

Forces Elèctriques d'Andorra (FEDA) es una entidad pública creada por ley el 14 de enero de 1988, modificada el 18 de enero de 1991 y el 4 de noviembre de 1993. El estado andorrano es el propietario de la totalidad de su capital. FEDA es la encargada de producir energía eléctrica aprovechando los recursos propios de país, y de importar la energía eléctrica necesaria y de la distribución para dicha energía.

FEDA se ha consolidado como empresa, creciendo al ritmo de la actividad económica del país, y ha ido mejorando año tras año la calidad del servicio eléctrico.

Hasta la fecha, FEDA ha superado el reto de modernizar todas las instalaciones y al mismo tiempo casi triplicar la energía disponible para el consumo de Andorra.

**El software de gestión electrónica de facturas implantado por Abast Solutions proporciona alta satisfacción interna para sus empleados y externa, para los consumidores de FEDA.**

## SICE incorpora Oracle UCM en su sistema de gestión documental



### LA SOLUCIÓN

La solución Oracle UCM permite mantener toda la documentación en un repositorio único accesible desde toda la organización con el objetivo de minimizar el tiempo de identificación y recuperación de cualquier documento, así como servir de base para los principales procesos de negocio de la compañía y, en general, lograr una mayor eficiencia en todas sus operaciones.

El proyecto de implantación del sistema de gestión documental en SICE consistió en una primera etapa de consultoría que nos permitió conocer el funcionamiento de los departamentos implicados en el proyecto, el tipo de documentación que se utilizan y de qué manera lo hacen para posteriormente identificar el gestor documental que mejor se adaptaba a ese escenario. Como segunda etapa se llevó a cabo la implantación del gestor documental seleccionado, Oracle Universal Content Management (UCM).

### CONSULTORÍA

Los departamentos implicados en la consultoría fueron aquellos que representaban la muestra más significativa de los procesos

**SICE (Sociedad Ibérica de Construcciones Eléctricas), es una empresa de ingeniería e integración de sistemas pertenecientes al grupo ACS. Su departamento TI identificó la necesidad de implantar un gestor documental que le ayudara a manejar el gran volumen de documentación que genera principalmente en el área de estudios y proyectos, así como para servir de base a un programa de gestión del conocimiento que se irá completando a largo plazo.**

**SICE depositó su confianza en Abast Solutions para realizar un detallado proceso de análisis documental con el objetivo de detectar las necesidades y seleccionar el sistema de gestión documental que mejor se ajustase a sus objetivos. Finalizado este proceso de consultoría, SICE se decidió por implantar el producto Oracle Universal Content Management (UCM) por ser el que mejor se adaptaba a sus intereses y volvió a confiar en ABAST Solutions para llevar a cabo también el proyecto de implantación.**

documentales de SICE, tales como: Ingeniería (estudios y proyectos, desarrollo de software, desarrollo de hardware, ingeniería de tráfico, I+D), Dirección Técnica Regional Norte, Comercial Internacional y Jurídico.

La metodología utilizada por ABAST Solutions está basada en normas ISO 15489-1:2001 Information and Documentation - Records Management, aplicando de una manera resumida y racional los aspectos más relevantes.

Los objetivos que se deseaban tener en la consultoría eran:

- Definir el enfoque y las estrategias de proyecto más adecuadas para la implantación del sistema de gestión documental.
- Identificar las áreas de mejora esenciales para lograr el éxito en la implantación del sistema y proponer soluciones a los problemas detectados.

- Determinar el conjunto de herramientas de software y hardware que mejor se ajusta a las necesidades y posibilidades del proyecto.
- Cuantificar de forma precisa el coste y el esfuerzo necesario para la implantación.
- Proporcionar a la dirección de la empresa un plan de implantación factible que asegurase los apoyos necesarios (presupuesto, recursos, sponsorship, ...) para la correcta ejecución del proyecto.

La consultoría finalizó con la elección del gestor documental Oracle Universal Content Management (UCM) después de haber realizado la evaluación de varios de los principales productos de ECM del mercado, UCM, Documentum, SharePoint, Open Text y Alfresco.



## IMPLANTACIÓN ORACLE UCM

El proyecto de implantación comenzó con la creación del documento de diseño tomando como base la documentación generada en el proceso previo de consultoría documental. Durante la etapa de implantación se procedió a la parametrización de distintos tipos documentales definidos (más de 30 tipos diferentes), así como a la definición del esquema de seguridad.

Adicionalmente, con el objetivo de adaptar por completo el gestor documental al escenario de uso en SICE, se realizaron los siguientes desarrollos específicos:

- Un control de versiones adaptado a la forma de trabajo habitual en SICE (Borrador. Publicado u Obsoleto).
- Funcionalidad de generación automatizada de entregas de ofertas que simplifica el proceso de creación de un paquete documental definitivo.
- Integración con el ERP de SICE para agilizar la incorporación al sistema de la documentación y garantizar la integridad de los metadatos del sistema con la información contenida en el ERP.
- Creación de una nueva entidad en el modelo de seguridad de UCM, las áreas de seguridad que permiten abstraer la estructura interna de las cuentas.

El proyecto culminó con la instalación y configuración del gestor documental Oracle UCM en los servidores de producción con los componentes propios del core del producto, los componentes de Inbound Refinery para el tratamiento de los archivos

ofimáticos y Content Folios para la gestión de las ofertas.

Manuel Delgado comenta como Responsable de Ingeniería Informática de SICE que *"La gestión correcta y eficiente de la información es esencial en nuestras actividades. En un entorno cada vez más competitivo y exigente, en SICE hemos apostado por dotarnos de tecnología para aumentar nuestra competitividad, por medio de un importante aumento de la eficiencia en procesos tales como la generación de ofertas o la gestión de documentación de obra, incluida la de los subcontratistas. Además, Oracle UCM sirve de base para diversas prácticas de gestión del conocimiento, cuyos objetivos principales son fomentar la innovación, aumentar la eficacia de nuestras operaciones y, en definitiva, aportar más valor en todo aquello que hacemos"*. Delgado añade que, *"la participación de Abast Solutions en este proyecto ha sido crucial. Han aportado su dilatada experiencia en el mundo de la gestión documental y se han involucrado plenamente en nuestro proyecto, asumiendo los objetivos planteados como propios y aceptando todos los retos que les hemos propuesto"*.

## SICE

SICE (Sociedad Ibérica de Construcciones Eléctricas, S.A.) se especializa en la integración de tecnologías en el campo de los Sistemas Inteligentes para el Transporte (ITS) y en el Sistema de Control Medioambiental (SCM). Cuenta con una plantilla de más de 2000 personas y tiene presencia no sólo en toda España sino también en diversas ubicaciones en Latinoamérica, EE.UU., África y Australia.

SICE es la empresa pionera en España en el desarrollo y despliegue de sistemas orientados a mejorar el control, la gestión y la seguridad del tráfico urbano e interurbano.

Desde su nacimiento en 1921 hasta la década de los setenta colaboró con proyectos en el campo de las aplicaciones eléctricas y a partir de esa fecha inició el diseño y la fabricación de reguladores de tráfico electrónicos de diseño analógico, llegando hasta nuestros días con una gama de productos consolidada y un abanico de servicios muy amplio.



# UPCnet se certifica según la norma ISO20000 con el asesoramiento de Abast Systems para su implementación



UPCnet, compañía de servicios TIC creada por la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC), ha obtenido la certificación ISO 20.000 de AENOR ayudado por Abast Systems en el desarrollo de todo el proyecto, desde la fase de análisis hasta la fase previa a la auditoría de certificación.

Abast Systems, a través de su división de consultoría Integrity iT, ha colaborado con UPCnet durante los últimos dos años con el objetivo de conseguir la certificación ISO 20.000 de los servicios de e-learning y correo electrónico que presta a la UPC.

La norma UNE-ISO/IEC 20.000 es la primera norma internacional de referencia para organizaciones que ofrecen o gestionan servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Así, ayuda a las entidades a organizar las principales actividades necesarias para gestionar estos servicios, agrupadas en un conjunto de procesos que son esenciales para la creación, prestación y evolución de los servicios TIC.

UPCnet confió en Abast Systems para recorrer el camino desde las fases de análisis de la situación actual, hasta la realización de la auditoría interna (mediados de 2009).

La organización ya partía de una buena base de inicio, tal y como se identificó en el primer proyecto (análisis de la madurez), pero con algunas modificaciones y desarrollos que eran necesarios para llegar al objetivo final. UPCnet siguió confiando en Abast Systems para la reorganización y definición de los procesos necesarios.

## ETAPAS DEL PROYECTO

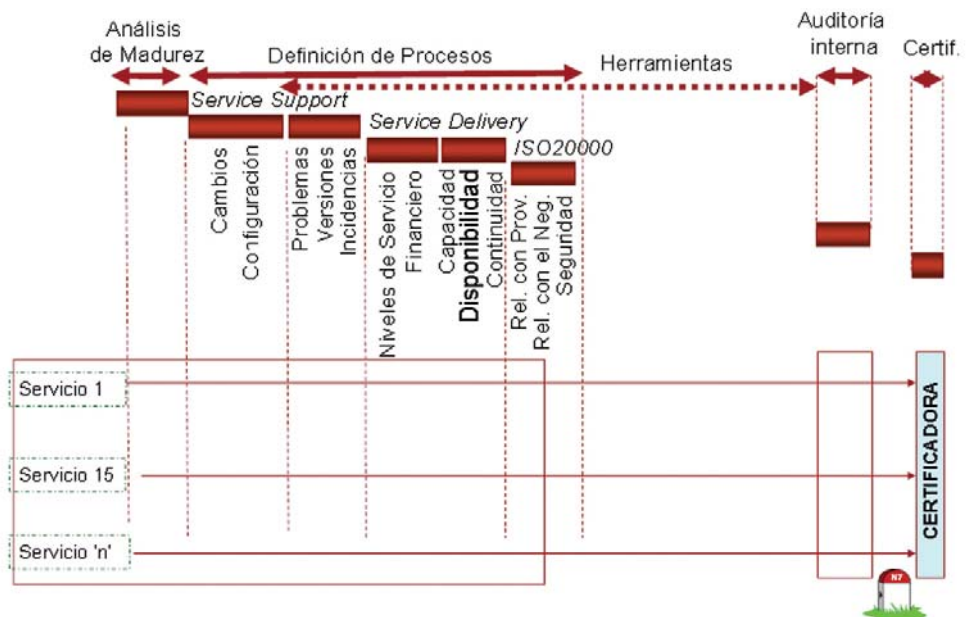
### Análisis de la situación actual

Se realizó un assessment de los procesos de UPCnet frente a ITIL (objetivo inicial del proyecto), y en base a la ISO 20.000, para conocer la "distancia" que le quedaba a UPCnet para alcanzar la certificación, e identificar los puntos débiles de su sistema.

### Revisión de los procesos

De los resultados obtenidos en la fase anterior, Abast realizó un plan de

trabajo para ir abordando las mejoras necesarias a los procesos de forma escalonada, con el objetivo de ir adaptando los procesos y las herramientas que les dan soporte. El trabajo de Abast Systems ha sido acompañar a UPCnet en todas esas mejoras, proponiendo cómo actuar, en base a los conocimientos de sus consultores, certificados como Service Managers, con profundos conocimientos de ITIL, y con la experiencia de otros proyectos similares.



## Adaptación a requisitos específicos de la ISO 20.000

Algunos requisitos (los "debes" de la norma) hacen referencia a la organización general y a la definición de políticas y alcance del Sistema de Gestión de Servicios TI, por lo que se tuvo que abordar en una fase diferenciada, la revisión y la consolidación de ciertas prácticas que ya existían en UPCnet, con el objetivo de alinearlas con la estructura de la norma ISO 20.000.

Finalmente, tras un período de "rodaje" del sistema, Abast Systems junto a los responsables del proyecto de UPCnet, realizó una auditoría interna, con el objetivo de asegurar que el sistema cumplía con los requisitos y los objetivos por el que fue creado. También en esta fase, Abast Systems asesoró a UPCnet. en la selección del organismo certificador (AENOR).

## BENEFICIOS

Esta certificación se enmarca dentro de la estrategia de UPCnet. de posicionarse como empresa de prestación de servicios TIC de alta calidad, con el objetivo de alcanzar una posición de marca y reconocimiento que ayude a incrementar el prestigio de la Universidad y facilite el desarrollo de nuevas unidades de negocio.

UPCnet obtiene una importante distinción y pasa a formar parte de las quince primeras organizaciones que a día de hoy disponen de la ISO 20.000 en España con AENOR.

A parte del reconocimiento externo, UPCnet espera un retorno de la

inversión, mejorando la satisfacción de sus clientes, reduciendo los tiempos de indisponibilidad de los sistemas, una reducción del número y duración de las incidencias, así como una mejora en la gestión y control de los servicios ofrecidos por sus proveedores.

Según comenta Joan Calatayud, Director Área de servicios TIC de UPCnet, *"Con la certificación ISO 20.000 hemos conseguido el doble objetivo de mejorar la calidad de nuestros servicios y obtener el reconocimiento externo."*

## UPCnet

UPCnet es la empresa creada por la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) para ofrecer servicios en todos los ámbitos de las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto a entidades públicas como a empresas de ámbito privado.



## INTEGRITY IT

Servicios de auditoría y consultoría de procesos TI, seguridad y tecnología

### Auditoría y consultoría de Procesos TI

- Auditoría, consultoría de definición e implantación de procesos ITIL
- Definición, Cálculo y Extracción de métricas, índices e indicadores
- ISO20000
- Gobierno de la TIC
- Planes Directores de Sistemas

### Auditoría y consultoría de Seguridad

- ISO27001 e ISO27002
- Adaptación a la LOPD
- Hacking ético
- Planes de Contingencia
- Análisis del Impacto en el Negocio
- Plan de Recuperación Desastres
- Plan de Continuidad de Negocio

Conózcanos en [integrity.abast.es](http://integrity.abast.es)



**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner

2010  
Preferred Partner  
GOLD



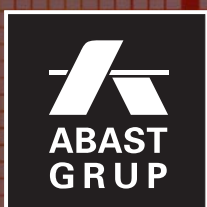
**AVAYA**

Silver  
BUSINESSPARTNER

# Comunicaciones Unificadas

¿Le interesa una plataforma unificada que integre todos sus sistemas de comunicación empresarial (telefonía, correo electrónico, mensajería instantánea, fax, videollamadas, etc.) con herramientas de productividad (agendas, control de presencia...) permitiendo acceder y comunicarse desde múltiples dispositivos (PCs, portátiles, PDAs, teléfonos móviles, teléfonos fijos...)? En Abast Systems estamos convencidos de que ésta es una apuesta segura para aumentar la productividad de sus empleados, reducir costes y hacer su organización más competitiva.

Solicite ahora una demostración en vivo de esta tecnología en [www.abast.es/demosuc.shtml](http://www.abast.es/demosuc.shtml)



## BARCELONA

ABAST SOLUTIONS  
Francesc Cambó, 17  
08003 Barcelona  
Tel. 933 102 248  
Fax 933 199 743  
sol\_bcn@abast.es

ABAST SYSTEMS  
Equador, 39-45  
08029 Barcelona  
Tel. 933 666 900  
Fax 933 666 910  
sys\_bcn@abast.es

## MADRID

Agastia, 44-46 1º B  
28027 Madrid  
Tel. 914 061 601  
Fax 914 061 604  
sys\_mad@abast.es  
sol\_mad@abast.es

## VALENCIA

Marques del Turia, 49 3º  
46005 Valencia  
Tel. 963 942 278  
Fax 963 941 536  
sys\_val@abast.es  
sol\_val@abast.es

## BILBAO

Dr. Areilza, 15 1º izq.  
48011 Bilbao  
Tel. 946.053.823  
Fax 944.420.058  
sol\_bil@abast.es