

AbastNEWS

Revista corporativa de Abast Grup

MARZO 2011

SUMARIO

ESPECIAL HP-MICROSOFT

**Nuevas competencias Microsoft
Partner**
pág. 2

Almacenamiento HP 3PAR
pág. 3

Microsoft apuesta por la nube
pág. 4

Lync Server 2010
pág. 6

Microsoft Dynamics CRM 2011
pág. 7

**Papelmatic, caso práctico de
MS Dynamics CRM en la pyme**
pág. 8

Planes de Contingencia
pág. 10

Abast Systems obtiene 11 competencias en el nuevo programa de partners de Microsoft

Microsoft estrenó a finales del año pasado un nuevo programa de partners mucho más exigente con los requisitos para obtener las diferentes competencias en que está estructurado. Este es el resumen de las que Abast Systems tiene ya activas.



Virtualization Solutions

El logro de esta competencia certifica que contamos con las habilidades para crear su práctica de virtualización basado en soluciones como tecnología Hyper-V de Windows Server 2008, Microsoft System Center Virtual Machine Manager 2008, virtualización de aplicaciones de Microsoft, Microsoft Enterprise Desktop Virtualization o VDI de Microsoft.

Server Platform

Demuestra nuestra experiencia en desarrollo, diseño, implementación y soporte del sistema operativo Windows Server, las aplicaciones basadas en Windows Server y la infraestructura servidor de Microsoft. Gracias a ello podemos apoyar las estrategias de negocio de nuestros clientes a través de altos niveles de disponibilidad, agilidad y automatización.

Systems Management

Confirma nuestra capacidad para proporcionar de manera eficaz soluciones basadas en Microsoft System Center, lo que nos permite proporcionar soluciones de centro de datos y de escritorio que ayudan a nuestros clientes a optimizar sus inversiones en TI.

Identity and Security

Demuestra nuestra experiencia en la implementación de soluciones de seguridad integradas, simplificadas y completas que satisfacen los requisitos de seguridad empresarial.

Desktop Platform

Certifica que contamos con las credenciales y experiencia necesarias para la venta, implementación y soporte al sistema operativo Windows 7 y Microsoft Desktop Optimization Pack (MDOP), que proporcionan una infraestructura de escritorio optimizada que permite ahorrar tiempo y dinero

Unified Communications

Demuestra nuestra experiencia en la entrega de soluciones basadas en las tecnologías de comunicación unificada de Microsoft como Microsoft Exchange Server y Microsoft Lync Server (antes MS OCS). La integración de correo electrónico, mensajería instantánea,

voz sobre IP y videollamadas basada en las tecnologías de comunicación unificada (UC) de Microsoft permiten a las organizaciones reducir costes y aumentar la productividad.

Portals and Collaboration

Certifica las habilidades y la experiencia comprobada para satisfacer las necesidades de conectividad y colaboración organizacional y de equipo en intranet, extranet e Internet con soluciones como Microsoft SharePoint 2010 y Business Productivity Online Suite.

Application Integration

Demuestra nuestras habilidades y experiencia para implementar soluciones en torno a Microsoft BizTalk Server, Microsoft SQL Server Integration Services y Microsoft .NET que amplíen al máximo las inversiones en servicios de datos y desarrollo de integración por parte de los clientes.

Mobility

Certifica la habilidad para proporcionar soluciones móviles que usan tecnología innovadora y se integran sin inconvenientes a las estructuras de TI actuales de sus clientes.

Contamos además con las competencias de **Volume Licensing** y **Midmarket Solution Provider**

HP presenta sus soluciones de almacenamiento HP 3PAR para entornos virtualizados y cloud computing

Abast Systems forma parte de un reducido grupo de partners que HP ha seleccionado para potenciar la venta de estas innovadoras soluciones de almacenamiento en el mercado español. Por sus características técnicas exclusivas, esta plataforma ofrece unos niveles de eficiencia, autonomía y polivalencia nunca antes vistos.

3PAR fue noticia a finales del año pasado por la dura puja que HP y Dell tuvieron por hacerse con esta compañía e incorporar sus soluciones a su portfolio de productos.

Al final fue HP quien se llevó el gato al agua y en poco tiempo HP 3PAR se ha convertido en "la joya de la corona" de su amplio abanico de soluciones de almacenamiento de datos, alineándose con su estrategia de Infraestructura Convergente

Estas son sus principales ventajas y características

EFICIENCIA

Los clientes de HP 3PAR reducen los costes de adquisición y operacionales un 50%. En primer lugar gracias a su tecnología exclusiva de Thin Provisioning, en la que 3PAR ha sido pionero incorporando la característica de Zero-detection y que recupera y desprovisiona los bloques de disco vacíos. Ello permite reducir los requerimientos de capacidad de disco entre un 50% y un 75%.

El software HP 3PAR Adaptive Optimization permite el balanceo de datos entre diferentes tipos de discos en función de su uso. Esto reduce por ejemplo la necesidad de excesivos discos de estado sólido SSD (Tier 0) y discos Fibre Channel (Tier 1) frente

a discos Nearline SATA (Tier 2) más baratos, con el consiguiente ahorro.

Por último, 3PAR es también un claro ejemplo de tecnología "Green Computing" pues consigue reducir el coste de electricidad y refrigeración en al menos un 50%.

AUTONOMÍA

HP 3PAR incrementa la eficiencia de la gestión del almacenamiento hasta 10 veces y proporciona una alta rapidez ya que, por ejemplo, tarda tan solo 15 segundos para provisionar una LUN (disco virtual proporcionado por una SAN). Esta plataforma mantiene los niveles de servicio proporcionando un alto rendimiento para todas las aplicaciones, incluso en escenarios de fallo. También responde y se adapta a los cambios rápidamente, incluso a los cambios impredecibles.

Con todo ello los usuarios de 3PAR reducen la carga de la gestión del almacenamiento hasta un 90%.

POLIVALENCIA

Diseñado con características Multi-Tenant, HP 3PAR ofrece consolidación masiva, ya que el almacenamiento puede ser utilizado por muchas aplicaciones y líneas de negocio. Es también pionero en el concepto de

Array Privada Virtual, que permite una segregación segura del almacenamiento mientras se preservan los beneficios del paralelismo masivo. Además, es más resistente que otros sistemas multi-tenant porque soporta y consolida varios niveles de servicio sin compromiso.



Microsoft apuesta por la tecnología en la nube

Los tiempos cambian a ritmos frenéticos y las grandes empresas se ven obligadas a reaccionar si quieren seguir siendo competitivas. Actualmente nos encontramos inmersos en la era de internet, por eso Microsoft ve en el cloud computing una de las mayores oportunidades para la industria tecnológica.



Entre sus novedades encontramos MS Office 365 y MS Azure, soluciones que Abast Systems, en calidad de Microsoft Gold Certified Partner, pone ya a disposición de sus clientes.

"Cloud computing" es un nuevo modelo de prestación de servicios de negocio y tecnología, que permite al usuario acceder a un catálogo de servicios estandarizados y responder a las necesidades de su negocio, de forma flexible y adaptativa, en caso de demandas no previsibles o de picos de trabajo, pagando únicamente por el consumo efectuado.

El cloud computing se ha convertido en la tendencia tecnológica de los próximos años. Tanto es así, que empresas como Microsoft están cambiando el 90% de su trabajo hacia la nube.

Dos de los últimos proyectos pensados para la nube de Microsoft son:

Plataforma Windows Azure

La Plataforma Windows Azure es una plataforma ofrecida como servicio (PaaS) y alojada en los centros de proceso de datos de Microsoft.

La plataforma ofrece diferentes servicios para aplicaciones, desde un servicio que nos permite alojar aplicaciones en alguno de los centros de datos de Microsoft para que se ejecuten sobre su infraestructura, hasta servicios de comunicación segura y federación entre aplicaciones.

- **Servicio de Windows Azure™** es un sistema operativo de servicios cloud que actúa como el entorno de desarrollo, hosting y administración de servicios para la plataforma de Windows Azure. Windows Azure proporciona a los desarrolladores informática y almacenamiento a pedido para hospedar, ampliar y administrar aplicaciones web en Internet a través de los centros de datos de Microsoft®.

Windows Azure es una plataforma flexible que admite varios lenguajes y se integra con su entorno interno actual. Para crear aplicaciones y servicios en Windows Azure, los desarrolladores pueden utilizar su técnica existente en Microsoft Visual Studio®. Además, Windows Azure admite estándares y protocolos conocidos, incluso SOAP, REST, XML y PHP.



Windows Azure™



Office 365

- **Servicio de SQL Azure™** es una base de datos relacional en la nube basada en tecnologías de SQL Server. Mediante el uso de SQL Azure, se puede suministrar e implementar soluciones de base de datos relacionales a la nube fácilmente, y tomar ventaja de un centro de datos distribuido que proporciona disponibilidad de clase empresarial, escalabilidad y seguridad con los beneficios de protección de datos y auto corrección inter construidos

Los beneficios de utilizar de SQL Azure son múltiples. Estos incluyen la capacidad de administración, alta disponibilidad, escalabilidad, un modelo de desarrollo familiar, y un modelo de datos relacional.

MS Office 365

Microsoft Office 365 ofrece la eficacia de la productividad en la nube a empresas de todos los tamaños, ayudándole a ahorrar tiempo y dinero y a liberar recursos de gran valor. Microsoft Office 365 ofrece versiones en la nube del software más fiable de colaboración, comunicación y correo electrónico (como Exchange Online, SharePoint Online y Lync Online), junto con el conocido conjunto de

aplicaciones de escritorio Office Professional Plus. Además, está respaldado por una gran seguridad y un contrato de nivel de servicio con un tiempo activo garantizado del 99,9%.

Estas son algunas de las características de MS Office 365:

- Office 365 ofrece nuevas opciones para conectar a las personas. Los usuarios disfrutan de todas las ventajas de productividad de Microsoft Office junto con la eficacia de los servicios en la nube.
- Acceso prácticamente desde cualquier lugar. Office 365 proporciona acceso al correo electrónico, los documentos, los contactos y los calendarios desde cualquier lugar. Office 365 reúne los servicios basados en la nube con las herramientas de productividad que los usuarios utilizan todos los días.
- Office 365 funciona a la perfección con Microsoft Office y el resto de programas que ya usan sus empleados.
- Seguridad y fiabilidad de primera clase.
- Mayor control y eficacia de TI. Dispondrá siempre de las últimas actualizaciones de Exchange Online, SharePoint Online y Lync Online, así como la versión más reciente del conjunto de aplicaciones Office Professional Plus.

El conjunto de soluciones Microsoft tanto de nube pública como para nube privada están basadas en tecnología Microsoft ya conocida, por lo que usuarios y administradores se sentirán cómodos con ellas de inmediato.

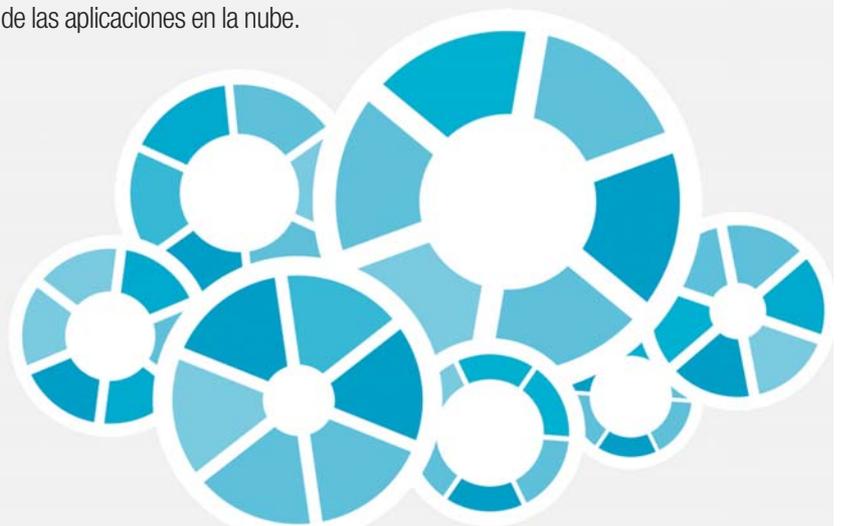
Tecnología Microsoft para nubes privadas

Para un gran número de empresas, el primer paso hacia la nube empieza con las eficaces capacidades de virtualización de Windows Server 2008 R2 con Hyper-V.

La combinación de Windows Server 2008 R2 con Hyper-V con Microsoft System Center y sus tecnologías de Microsoft relacionadas, permiten crear soluciones en la nube privada que transformarán la forma de prestar servicios de TI.

Las empresas pueden conseguir más flexibilidad y control en su negocio a la vez que disfrutan de costes más bajos y de las ventajas de la tecnología de Microsoft que ya conocen. Con Windows Server Hyper-V y MS System Center su empresa podrá realizar grandes trabajos de TI gracias a la eficacia de las aplicaciones en la nube.

Abast Systems es experto en estas tecnologías de Microsoft, así como también en las nuevas tecnologías HP de Infraestructura Convergente, de manera que puede convertirse en su mejor aliado en su camino hacia un modelo de nube privada.



Microsoft Lync, la nueva manera de entender las comunicaciones unificadas para la empresa



Lync es la nueva plataforma de Microsoft que integra mensajería instantánea, presencia, audio, video y conferencias web. Lync une a los usuarios de modo que se pueden comunicar mejor, reduciendo costes y simplificando la adopción por parte de los mismos. Todo esto es posible con tan solo una interfaz que se integra con otras soluciones Microsoft para la empresa como Microsoft Office (Outlook, Word...), MS SharePoint Server y MS Exchange Server.

En diciembre de 2010, y con el nombre de Microsoft Lync, se puso a la venta la última propuesta de comunicaciones unificadas de Microsoft. Ésta pasa por el cambio de denominación de su gama Office Communications Server (OCS) y la introducción de un abundante número de actualizaciones encaminadas a mejorar las comunicaciones de la empresa reduciendo su vez los costes operativos.

Características del producto

Las posibilidades de Lync son verdaderamente amplias, ya que el producto aglomera varios productos anteriores de Microsoft y, por tanto, ofrece las funcionalidades combinadas de todos ellos, con una integración y uniformización excelentes. La integración con Office y SharePoint simplifica su uso aún más.

A continuación repasamos algunas de las funcionalidades más destacadas de Lync, aunque la lista completa es mucho más extensa.

Experiencia unificada:

- Fácil acceso a información de presencia, mensajería instantánea, voz y conferencias de audio, video y web.

- Unificación de contactos en Lync y demás aplicaciones Office.

Conexión y colaboración:

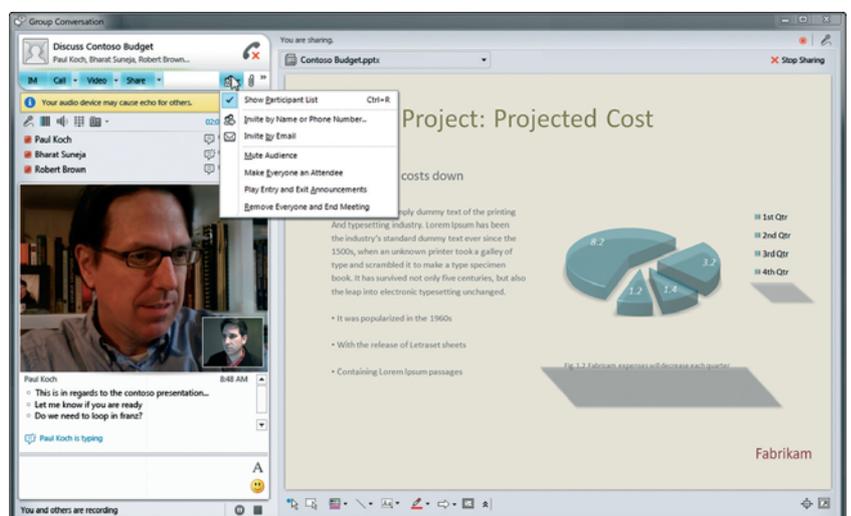
- Comunicación eficaz con las nuevas características de presencia avanzada, que incluyen imágenes e información de ubicación y estados adicionales.
- Búsqueda de habilidades basada en Microsoft SharePoint.

Conferencias sencillas, esenciales y de confianza

- Uso compartido de escritorio y aplicaciones integrado.
- Fácil programación y administración de reuniones con MS Outlook.

Además no sólo los usuarios de esta herramienta obtienen resultados satisfactorios. La simplificación en la gestión y administración de esta plataforma también beneficia al departamento de TI. Éste no verá incrementada su carga de trabajo por ofrecer más posibilidades de comunicación que antes, sino que incluso podrá gestionarlas con más eficiencia.

Son muchas las compañías que ya han apostado por las soluciones de comunicaciones unificadas Microsoft y han obtenido beneficios en forma de aumento de la productividad y ahorro de costes, con un ROI de hasta el 337%.



El poder de la productividad con Dynamics CRM 2011

Microsoft acaba de lanzar la nueva versión de Dynamics CRM para la automatización de procesos comerciales, de marketing y de atención al cliente. Abre nuevos campos acerca de la productividad con mejoras que le permitirán simplificar la gestión del trabajo, centrarse en lo verdaderamente importante, y obtener en tiempo real informes de rendimiento.

Cuando hablamos de la gestión de relaciones con el cliente (CRM), la comunicación es clave. La solución CRM ideal debe racionalizar la forma en que sus empleados se comunican con los clientes y colaboran entre sí.

Es por ello que, siguiendo innovando y mejorando sus programas, Microsoft lanza Microsoft Dynamics CRM 2011. El principal objetivo de esta nueva versión será ofrecer a los clientes un aumento de la productividad y colaboración al menor coste, así como nuevas oportunidades y posibilidades de programación en nube para los partners.

Nuevos servicios y funcionalidades :

Algunas de las novedades que el nuevo Dynamics CRM 2011 incorpora:

Actividades personalizadas: permite definir y crear actividades a medida adicionales a las disponibles por defecto.

Actividades recurrentes: programación de actividades periódicas o repetidas (como por ejemplo citas).

Conexiones: se trata de una característica para ampliar la capacidad de crear relaciones entre distintos registros del CRM proporcionando una mayor rapidez y facilidad

para conseguir y consolidar la información.

Dashboards: permite tener datos importantes de tu negocio en una sola pantalla (gráficos, listado de registros, webs, archivos HTML, etc.)

Integración con Office Outlook mejorada: experiencia mejorada de uso de Microsoft Dynamics CRM en Microsoft Office Outlook, dejando de ser un plug-in para convertirse en parte integral de este último.

Integración con SharePoint: posibilidad de relacionar librerías de documentos de SharePoint con entidades de Microsoft Dynamics CRM, permitiendo a los usuarios manejar toda la información relacionada con un registro en una única interfaz de usuario.

Microsoft Dynamics Marketplace: Se trata de un nuevo servicio Online en el que se pueden encontrar soluciones y servicios profesionales de Partners de Microsoft.

Soluciones: CRM 2011 cuenta con una nueva funcionalidad que son paquetes de Software con parametrizaciones prediseñadas, las cuales se pueden instalar o quitar fácilmente según se necesite.



Abast Solutions participa como Partner Top en el evento de lanzamiento de Microsoft Dynamics CRM 2011

Abast Grup ha participado de forma muy activa en el lanzamiento de la nueva versión de Dynamics CRM, con la inclusión de un vídeo de caso de éxito en la web de lanzamiento, la realización de seminarios a clientes y otras campañas de comunicación.



Papelmatic mejora sus procesos de ventas y marketing con Microsoft Dynamics CRM



Papelmatic, empresa del sector de la higiene para colectividades y que desde hace años utiliza el software de gestión empresarial Fénix ERP desarrollado por Abast Solutions, tenía la necesidad de mejorar y automatizar algunos de sus procesos comerciales y de marketing, para lo que escogió la solución Microsoft Dynamics CRM que cubría todas estas necesidades y se integra perfectamente con la última versión de Fénix ERP.

Con más de 40 años de actividad, Papelmatic es una empresa de ámbito nacional especializada en soluciones integrales de higiene para entornos profesionales y que hoy día continúa en proceso de expansión. En el año 2000 se convirtieron en usuarios de Fénix ERP, el sistema integral de gestión empresarial desarrollado por Abast Solutions, y en el 2010 volvieron a confiar en Abast Grup para abordar un proyecto de renovación tecnológica e intentar, gracias a la automatización de procesos, mejorar la atención comercial y la gestión de la relación con sus clientes en general.

Estudio de las necesidades

Un estudio de sus necesidades detectó los principales puntos a mejorar:

La necesidad de consolidar los datos del cliente. Hasta entonces los departamentos comercial y de marketing habían trabajado siempre con distintas bases de datos y disponían de diferente información en relación a los mismos clientes.

Sus procesos de venta eran muy largos, y se quería minimizar el tiempo que transcurre entre el primer contacto con un cliente hasta la presentación de una propuesta comercial para mejorar su competitividad.

Tampoco se hacía ningún tipo de seguimiento sobre los clientes de compra automática, a los que podía ser interesante ofrecer otros de sus productos a través de estrategias de tipo upselling o cross selling.



Solución Dynamics CRM y ventajas adquiridas

La solución propuesta por Abast Solutions se basa en la integración de Microsoft Dynamics CRM con Fénix ERP 2. La nueva versión de este ERP, además de una mejora de los aspectos gráficos y de su manejabilidad, incorpora un gran número de nuevas funcionalidades. Realiza la sincronización automática de las bases de datos de ambos sistemas, de modo que los usuarios los ven como único

repositorio en el que la información del cliente está consolidada.

Las ventajas que MS Dynamics CRM ha aportado a los departamentos de marketing y ventas de Papelmatic son:

- Facilidad de creación de nuevas campañas de marketing. MS Dynamics CRM permite segmentar los clientes (prospectos, potenciales y existentes) y transformar de manera rápida las campañas de éxito en plantillas para reutilizarlas fácilmente en el futuro.

- Posibilidad de realizar un seguimiento continuado de los clientes de venta repetitiva. Permite crear una vista de las preferencias de los clientes, sus relaciones y el historial de actividades. *"En Papelmatic queríamos incrementar el negocio con nuestros clientes actuales a través de la mejora de las herramientas de comunicación y del conocimiento de sus necesidades"* explica Imma Fornt, directora general de Papelmatic.

- Concepto de único repositorio de datos. Ahora pueden definir flujos de negocio de acceso a los datos y se evita el solapamiento o las discrepancias entre la información de los sistemas.



Imma Fornt, Directora General de Papelmatic

- Potencia el seguimiento de las acciones comerciales realizadas por la fuerza de ventas mediante informes flexibles. Las herramientas de gestión comercial de MS Dynamics CRM permiten hacer una estimación de las ventas previstas (forecast) calcular la actividad y el rendimiento del negocio, realizar un seguimiento del éxito de ventas y el servicio, así como más facilidad para identificar tendencias, problemas y oportunidades

- Agiliza el envío de las propuestas comerciales a los clientes. Gracias a las diferentes funcionalidades que ofrece esta solución y a la unificación de las bases de datos con la información relativa a cada cliente (operaciones realizadas, preferencias de productos/servicios, personas de contacto a quien dirigirse para posibles promociones, etc.), el cliente se siente atendido de manera inmediata, continua y personalizada.

La implantación y puesta en marcha de Microsoft Dynamics CRM y de la nueva versión de Fénix ERP 2 se realizó en un plazo de sólo 8 semanas.

Beneficios

Gracias a MS Dynamics CRM, Papelmatic dispone ahora de una mejor visión de sus clientes y tiene las herramientas necesarias para realizar un mejor seguimiento y prestar un servicio más ágil y eficiente.

"A pesar de llevar relativamente poco tiempo trabajando con esta herramienta ya hemos notado algunas mejoras como acortar los procesos de ventas y deponer mayor información sobre la gestiones comerciales" Concluye Imma Fornt.

Renovación de la infraestructura IT

Paralelamente al proyecto de integración de aplicaciones de negocio realizado por Abast Solutions, Abast Systems llevo a cabo para Papelmatic la actualización de su infraestructura IT. La realización de estos proyectos de forma conjunta es una muestra de la vocación y capacidad que tiene Abast Grup como proveedor global TI, ya que desde sus diferentes unidades de negocio puede ofrecer a sus clientes los servicios y soluciones IT que necesitan.

Dicho proyecto consistió en la venta, instalación, configuración y puesta en marcha de un servidor HP Proliant ML350 con Windows Small Business Server, una unidad de backup HP Ultrium y la renovación del parque de PCs con ordenadores HP Compaq 8000 Elite USDT Business (modelo ultraslim con monitores de 19") con Windows 7 y MS Office.

Grupo Papelmatic

Papelmatic fue hace 40 años precursores del concepto de productos de higiene de un "un solo uso" y pionero en España de los sistemas de secado de manos con celulosa, siendo el toallero automático todavía uno de sus producto estrella.

Papelmatic es un fabricante de productos de celulosa y distribuidor de productos higiénico-sanitarios para entornos profesionales, con una

plantilla de 35 personas que da servicio a más de 5000 clientes de toda España. Papelmatic dispone de unas modernas instalaciones con más de 3500 m2 y cuenta con estructura propia en las principales plazas del país.. Su objetivo es favorecer una buena higiene en cualquier entorno laboral y para ello cuentan con soluciones para todo tipo de necesidades de higiene, protección, desinfección personal y limpiezas técnicas o generales.

Aspectos clave en un Plan de Contingencia



por David Ortega, Director de la División de servicios de Consultoría y Auditoría TI de Abast Systems

A medida que las organizaciones dependen más y más de la tecnología, que se ha convertido en un componente clave de la mayor parte de los procesos de negocio, la disponibilidad de los servicios de TI es imprescindible para su supervivencia. Esta disponibilidad se consigue mediante la definición e implementación de un Plan de Contingencia cuyo objetivo consiste en garantizar que se puede recuperar la infraestructura de TI que soporta dichos servicios dentro de los plazos y con el nivel de servicio acordado y necesario para el negocio.

Metodología

Básicamente, un proyecto de Plan de Contingencia consiste en:

- **Análisis de impacto en el negocio.** Consiste en identificar los procesos más críticos del negocio, los servicios de TI que los soportan, determinar el impacto si uno o varios de estos servicios de TI se ven afectados total o parcialmente y definir los requerimientos de recuperación establecidos por el negocio – tiempo máximo de interrupción y máxima pérdida de datos permitida -.
- **Análisis de riesgos.** Consiste en estimar el riesgo potencial al que están sometidos los sistemas de TI, evaluando el impacto asociado a la materialización de una amenaza, y definir aquellas recomendaciones o controles preventivos que permitan reducir o eliminar dicho riesgo.
- **Definición de las estrategias de recuperación.** Consiste en establecer los escenarios de recuperación en función de las amenazas determinadas en el análisis de riesgos y los requerimientos de negocio definidos en el análisis de impacto. En esta fase se define el escenario tecnológico óptimo para soportar los procesos de negocio, atendiendo a las disponibilidades del servicio.

- **Desarrollo e implementación del Plan de Contingencia.** Una vez definida la estrategia de recuperación, el plan debe definir y establecer aquellos procedimientos, manuales técnicos y checklists funcionales que permitan restaurar los servicios de TI (sistemas, operaciones y datos) después de una emergencia o afectación total o parcial de estos servicios. La implementación del plan consiste en la ejecución de las recomendaciones establecidas en el análisis de riesgos y el escenario tecnológico definido.

- **Prueba y mantenimiento del plan.** Las pruebas del plan son esenciales para identificar las deficiencias de planificación y preparación del personal. Además, el plan debe ser un documento vivo que se actualiza periódicamente para mantenerse al día con los cambios en los sistemas de TI.

Aspectos importantes a tener en cuenta:

Es aconsejable, en algunos casos imprescindible, utilizar una herramienta para realizar el análisis de riesgos. En el mercado existen diversas y cada una de ellas tiene sus ventajas e inconvenientes: PILAR, Meycor, Proteus, Ecija (PCN, SGSI), etc.

Es necesario definir los procesos de continuidad y disponibilidad de TI que permitan mantener actualizado el plan frente a los cambios continuos de la infraestructura y servicios de TI, considerando su integración con el proceso de gestión de cambios.

Un punto delicado es la definición de los criterios de activación del plan. El plan se activará cuando la evaluación de los daños indique que se han cumplido uno o más de estos criterios.

Las estrategias de recuperación nos definen el escenario tecnológico que cumple con los criterios de continuidad del negocio. El desarrollo del plan de contingencia asociado puede verse aplazado hasta la implementación de dicho escenario. Esto puede conllevar una inversión económica considerable que deberá pasar por un proceso de aprobación que se puede dilatar en el tiempo. Entre tanto, es aconsejable definir un plan provisional basado en "best effort" - intentar solucionarlo lo antes posible - que prevea qué hacer en caso de activación del plan.

Informe de situación del CPD

Dentro del análisis de riesgos es imprescindible evaluar el conjunto de sistemas que forman parte del CPD y conocer exactamente las condiciones en que se encuentran. Para ello es

conveniente realizar un estudio detallado con el objetivo de definir un conjunto de medidas correctoras, dirigidas a mejorar la seguridad física de la sala y optimizar la disponibilidad de los servicios TI.

Como valor añadido, este análisis nos permitirá establecer recomendaciones que persiguen la máxima eficiencia energética de cada uno de los sistemas y así reducir el consumo energético del conjunto del CPD y, en consecuencia, los costes asociados.

De esta forma y una vez implementadas las recomendaciones resultantes, la organización habrá minimizado los riesgos que pueden afectar al CPD, aportando estabilidad y seguridad a todos los procesos de negocio.

El análisis debe contemplar los siguientes aspectos:

- Sistema de cerramiento de la sala.
- Sistema eléctrico.
- Sist. de alimentación interrumpida.
- Sistema de climatización.
- Sist. de protección contra incendios.
- Sist. de monitorización de alarmas.

Y además el estado general de la sala, en cuanto a distribución, orden, limpieza y nivel de respeto intrínseco de las condiciones de seguridad, control de accesos así como otros criterios técnicos específicos vitales en este tipo de entornos.

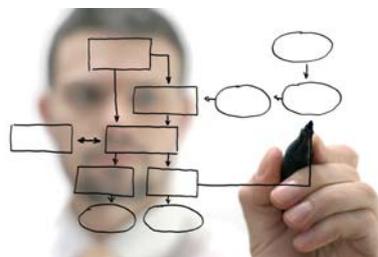
Manuales técnicos y “checklists funcionales”

Para que la recuperación de los servicios en el entorno de contingencia y su posterior restitución a la situación original sea un éxito, es imprescindible:

Definir cómo “levantaremos” la infraestructura que soporta los

servicios de TI – equipos, bases de datos, comunicaciones, etc.- en los diferentes entornos.

Definir cómo comprobaremos que los procesos de negocio asociados a dichos servicios funcionan correctamente. Hemos de comprobar si podemos seguir haciendo pedidos, facturando, vendiendo, etc.



Para realizar el primer punto debemos definir todos aquellos manuales técnicos asociados, cuya ejecución se comprobará durante las pruebas y cuya responsabilidad de realización recae sobre el personal de TI.

Para realizar el segundo punto debemos definir todos aquellos “checklists funcionales” asociados a los procesos de negocio soportados por los servicios de TI. La responsabilidad de su realización recae sobre las diferentes unidades de negocio.

Proceso de gestión de la continuidad y disponibilidad de los servicios de TI

Una vez realizado el plan de contingencia, si queremos que sea algo vivo y útil, es fundamental establecer las bases para una gestión eficaz y eficiente, que proporcione continuidad en el tiempo al resto de trabajos realizados durante la creación del plan. Para ello, será necesario definir el proceso de gestión de la continuidad y disponibilidad de los servicios de TI.

La definición de este proceso implica, a su vez, la definición de los siguientes elementos:

- Objetivos de cada proceso.
- Actividades de cada proceso y roles y responsabilidades asociados a cada una de ellas de manera que quede claro quién hace qué dentro del proceso.
- Relaciones con el resto de procesos, principalmente gestión de incidencias, problemas, configuración y cambios.
- Las entradas del proceso definirán qué es lo que este proceso requiere de los demás.
- Las salidas del proceso definirán qué información se debe entregar al resto de procesos.
- Métricas e indicadores que describan cómo se debe medir el proceso.

Este proceso nos permitirá:

- Determinar claramente las responsabilidades dentro del ciclo de diseño, transición y operación de los servicios de TI.
- Que los servicios de TI se diseñen para alcanzar los requerimientos de disponibilidad y continuidad del negocio.
- Que se establezcan las bases para la mejora continua de los servicios de TI.
- Que se facilite la justificación del coste de las inversiones asociado a la disponibilidad y continuidad de los servicios.
- Adoptar una mentalidad proactiva.

Más en calidadtic.blogspot.com

DESCUBRE

todas las ventajas de la virtualización

Abast Systems, mediante las tecnologías de HP y Microsoft, te ofrece la posibilidad de virtualizar toda tu infraestructura, desde el datacenter hasta el escritorio, para hacerla más segura, flexible, eficiente y fácil de gestionar.



Consolidación de servidores

Aumento de disponibilidad

Reducción de costes de administración

Mejora de las políticas de Back Up

Aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles

Continuidad de negocio y recuperación ante desastres

Escalabilidad

Virtual appliance

Mantenimiento de aplicaciones heredadas

Eficiencia energética

2011
Preferred Partner
GOLD



Virtualization Solutions
Specialist

Microsoft Partner
Server Virtualization

Confía en un especialista. Contacta con criticalsystems@abast.es



BARCELONA

ABAST SOLUTIONS
Francisc 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