

01-Feb-2010

ONLINE

## ➤ OSIATIS MONITORIZA LA INFRAESTRUCTURA TI DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS 01/02/2010 10:05:25

La compañía garantizará y maximizará la disponibilidad de los equipos del consistorio mediante técnicas de gestión proactiva y reactiva en modalidad 24x7 los 365 días del año.



El Ayuntamiento de Alcobendas (Madrid) ha seleccionado a **Osiatis** para llevar a cabo el servicio de monitorización de alta disponibilidad de su red. Dicho contrato contempla la **gestión (tanto proactiva como reactiva) y administración 24x7 durante los 365 días del año de los diferentes servidores y elementos de infraestructura TI del consistorio.**

Así, **la compañía europea pondrá a disposición del cliente la plataforma Osiatis NOC (Network Operation Center)** que ejecutará tareas como la implantación de mecanismos de prevención que verifiquen el perfecto funcionamiento de los sistemas y aplicaciones; la vigilancia y detección de alarmas para descubrir incidentes; la revisión diaria de logs; el escalado al segundo nivel de soporte; y la comunicación al responsable técnico de aquellos eventos que puedan

suponer un deterioro en el servicio, subsanable a priori, y que tuvieran repercusiones en el usuario. Igualmente, mediante este servicio se podrá efectuar una gestión de capacidad de los elementos a monitorizar, con un histórico de información de mínimo 2 años. Asimismo, se proporcionarán informes de las prestaciones que se establezcan con el responsable técnico del Ayuntamiento.

**En general, se llevará a cabo el registro, integración y resolución de incidencias.** El centro de soporte se ubica en las instalaciones de Osiatis en Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas dispone de un número de teléfono personalizado para las llamadas que realicen sus usuarios al mismo. Adicionalmente, pueden contactar mediante correo electrónico o a través de su portal *web*. Las cuestiones que no se pueden resolver de forma remota se escalan al segundo nivel y se asignan, según prioridad, a los técnicos disponibles. Para aquellas situaciones que precisen un elevado grado de conocimiento, **se ofrece soporte de tercer nivel** mediante un equipo especializado de la compañía prestataria de servicios.

**El contrato firmado tiene una duración de 24 meses, atañe al control de 25 servidores y está previsto que entre en funcionamiento a principios de 2010.**

"La propuesta de Osiatis se apoya en la amplia experiencia de nuestros centros de operaciones y su personal, que cuenta con la capacitación necesaria para gestionar de principio a fin el proceso de resolución de problemas en la infraestructura del Ayuntamiento de Alcobendas. Con este servicio, conseguiremos mejorar la satisfacción de los usuarios reduciendo el tiempo perdido debido a problemas técnicos, prevenir los fallos de los sistemas y, por tanto, mejorar la productividad", señala **Pablo de Castro, responsable comercial de Osiatis.**

A 13 kilómetros de la capital, **Alcobendas** es un municipio madrileño incluido en el Régimen de Grandes Ciudades con una extensión de 4.411 hectáreas y una población de más de 110.000 habitantes.

<http://www.channelpartner.es/Noticias/201002010003/Osiatis-monitoriza-la-infraestructura-TI-del-Ayuntamiento-de-Alcobendas.aspx>