

## **El Grupo Farmasierra confía a Osiatis la monitorización, asistencia y soporte de sus infraestructuras TIC**

**La supervisión, coordinación y dirección de estos servicios está a cargo de un Service Manager asignado por Osiatis**

Osiatis, compañía europea especialista en la gestión de infraestructuras informáticas y de comunicaciones, ha sido elegido por el Grupo Farmasierra para llevar a cabo la monitorización, asistencia y soporte de las infraestructuras TIC de la entidad farmacéutica.

El Grupo Farmasierra es un grupo farmacéutico especializado en el desarrollo, fabricación, distribución y comercialización de medicamentos, complementos alimenticios y cosméticos. En España cuenta con dos plantas de producción, almacenes de distribución y un extenso portafolio de productos, que comercializa con red de ventas propia. Recientemente, este grupo ha iniciado su actividad en Portugal con la apertura de una nueva sede comercial y de intercambio tecnológico en Oporto.

Como parte de la estrategia de mejoras constantes de sus sistemas de TI, Farmasierra ha decidido confiar en Osiatis como especialista en la gestión de infraestructuras informáticas y de comunicaciones, para monitorizar y dar asistencia y soporte remoto a su infraestructura de tecnológica. Además, Osiatis presta puntualmente servicios de consultoría y auditoría de red, seguridad y backup.

La dirección, coordinación y supervisión del servicio corre a cargo de un Service Manager asignado por Osiatis, que trabaja de forma coordinada con los responsables y técnicos de Farmasierra para revisar los procedimientos de operación y explotación conjunta a través del Plan de Mejora Continua del Servicio.

### **Monitorización de la infraestructura de TI**

El servicio para la monitorización de las infraestructuras de TIC se presta en la modalidad de 24x7, para lo cual se establece una red privada virtual sobre conexiones Internet entre la red del cliente y el centro de soporte de Osiatis. Este servicio permite tener un conocimiento detallado sobre la disponibilidad de los servidores—Wintel y virtuales-, los sistemas operativos, la red, el cortafuegos y sus principales aplicaciones: las de almacenamiento y backup CA ARCserve Backup, el correo electrónico Exchange y las bases de bases de datos SQL Server y Oracle.

El servicio suministrado por Osiatis permite monitorizar los parámetros críticos de los servidores – carga de la CPU, uso de la memoria, ocupación del disco o tráfico de la red- y registrar de forma centralizada los eventos de Windows (sistema, aplicación y seguridad, entre otros) y de la actividad del cortafuegos. De esta forma, Osiatis tiene en todo momento un conocimiento detallado sobre su funcionamiento y disponibilidad, pudiendo tomar las medidas oportunas para que las actividades de Farmasierra se desarrollen sin contratiempos.

En cuanto a las tareas de reporting, Osiatis elabora un informe sobre la configuración de todos los servidores al iniciar el proyecto y mensualmente genera otros tres adicionales de monitorización, eventos y tráfico del cortafuegos. Asimismo, en el caso de que se exceda un umbral crítico de los parámetros monitorizados, Osiatis enviaría puntualmente mensajes de alerta al personal interno de Farmasierra (por ejemplo, cuando el espacio en disco sea inferior al 5% o la carga de la CPU sea superior al 90%)

### **Servicios de asistencia, soporte y mantenimiento**

Adicionalmente, Osiatis ha puesto en marcha un servicio remoto de asistencia y soporte para el personal de TI del grupo farmacéutico, con un acuerdo de nivel de servicio (SLA) para la resolución de incidencias de un día hábil. Además, se lleva a cabo un registro de todas las sesiones remotas establecidas con los sistemas del cliente y se elabora un informe mensual con las incidencias.

Los servicios de monitorización y soporte remoto se complementan con la realización de tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo in-situ tanto hardware como software, incluidos los sistemas operativos así como las aplicaciones microinformáticas y corporativas.

*“Gracias a las mejoras y valor añadido que aportan las distintas actuaciones propuestas por Osiatis, hemos agilizado la resolución de los problemas que puedan surgir en nuestra infraestructura de TI, con lo que se mejora la satisfacción de los usuarios finales al reducir el tiempo perdido debido a problemas técnicos, así como una mejora en la productividad”,* señala Juan J. Granados Temes, director IT del Grupo Farmasierra.

---