

## **Osiatis asegura el mantenimiento del parque de servidores de Grupo UVESCO**

### **El grupo de alimentación Uvesco selecciona a Osiatis para prestar el servicio de mantenimiento de sus servidores**

Madrid, 31 de mayo de 2012.- Osiatis, especialista en la gestión de infraestructuras informáticas y de comunicaciones, ha resultado seleccionado por el grupo de alimentación UVESCO para proporcionar un servicio de mantenimiento integral de calidad para su parque de servidores, que le permita asegurar un funcionamiento con la máxima disponibilidad y rendimiento a la red de establecimientos del grupo y asociados.

El Grupo UVESCO se fundó en 1993, fruto de la unión de dos empresas con larga tradición en el sector de la distribución: la guipuzcoana UNIALCO SL y la cántabra VES SL. Actualmente, es una de las empresas líder en la distribución alimenticia de la zona norte de la península en constante expansión, con un importante desarrollo e implantación en las provincias de Guipúzcoa, Vizcaya, Álava, Navarra y Cantabria, donde cuenta con 141 establecimientos de venta, bajo las enseñas BM, NETTO y SUPER AMARA. A estos hay que sumar la incorporación en 2011 de 50 supermercados ERCORECA. Además, el grupo da servicio a 50 franquicias UGARI, UNICO y BERRIAK, y a 5 centros NORCASH.

El grupo empresarial requería un servicio de mantenimiento que asegurara de forma continua las mejores condiciones funcionales y operativas de su parque de servidores, minimizando el impacto negativo de la no disponibilidad a través de un soporte de proximidad listo para actuar en los mínimos plazos posibles sobre una base 24x7x365.

Para ello, ha seleccionado la propuesta de Osiatis, basada en el compromiso de obtención de resultados prefijados en forma de un Acuerdo de Nivel de Servicio, y un enfoque colaborativo que facilite descubrir potenciales de mejora, promover su implantación y ser flexible para responder a nuevas demandas o necesidades.

Osiatis dispone de un equipo técnico altamente cualificado en los entornos y procesos de servicio con sede en Bilbao, que proporciona a UVESCO un servicio de máxima eficiencia para responder a sus consultas y peticiones.

El servicio se centra en alcanzar los máximos niveles de disponibilidad, rendimiento, integridad y seguridad de los sistemas. Para ello, Osiatis se basa en la puesta en marcha de procesos reactivos y eficaces de diagnóstico y resolución de incidentes, la gestión integral de incidentes para evitar tiempos de inactividad debidos a terceros, la dotación de materiales críticos y equipos para soluciones alternativas de sustitución, así como auditorias preventivas y

resolución de causas raíz de problemas.

Otros aspectos a destacar del proyecto se refieren al control de calidad de cada proceso, así como el seguimiento de las intervenciones y los medios asignados por parte de los gestores del Grupo UVESCO, unido a la comunicación periódica y completa de las incidencias ocurridas y la evolución del servicio.

Para gestionar eficazmente el servicio y poder registrar todos los eventos en tiempo real, Osiatis ha optado por una herramienta que se adapta perfectamente a la estructura de servicio propuesta y que sigue las directrices fijadas por ISO9001 e ITIL.

---