



Caso de éxito Pandora FMS G4S

**“Confiamos plenamente en Pandora FMS y no nos ha defraudado en ningún momento.”
Michalis Kamprianis. CISO, Jefe de Aplicaciones y Proyectos IT en G4S Grecia**

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

G4S es el mayor proveedor mundial de soluciones outsourcing de seguridad, con operaciones en más de 125 países y 620.000 empleados en todo el mundo. G4S Grecia, una de las empresas pertenecientes al grupo G4S Plc, cuenta con 35 años de historia y una amplia red nacional desplegada por toda Grecia, con operaciones en 33 ciudades y más de 2.500 empleados. La compañía ofrece soluciones de seguridad completa para clientes públicos, privados y corporativos.



Sus actividades incluyen servicios tripulados, soluciones de seguridad en aviación y puertos, servicios de envío y transporte de efectivo, sistemas electrónicos de seguridad y centro receptor de alarmas disponible las 24 horas del día. Su infraestructura se compone de más de 50 servidores con aplicaciones empresariales y operativas, y una red MPLS que se extiende por más de 15 lugares de Grecia.

PUNTO DE PARTIDA

¿Por qué decidió instalar un sistema de monitorización en sus sistemas? En el

proceso de modernización de la división TI, la necesidad de una herramienta de monitorización que proporcionase alertas a tiempo para los problemas que afectaban la infraestructura de los servicios ofrecidos era primordial. Hasta ese momento, la División de TI normalmente recibía notificaciones de incidentes relativos con la disponibilidad de los usuarios finales, lo que no permitía una adecuada disponibilidad y capacidad de gestión. Además, una herramienta de monitorización también serviría para reducir al mínimo el tiempo de inactividad de las paradas de servicio.

¿Cómo fue el proceso de selección de la herramienta? Fue el momento en que empezamos a formular las políticas y procedimientos de TI. Estos procedimientos incluían la selección de la solución





Caso de éxito Pandora FMS G4S

adecuada, entre otras cosas. De manera que nos reunimos, desde los empleados más veteranos a las nuevas incorporaciones con diferentes experiencias en diferentes sistemas y desarrollamos un conjunto de requisitos funcionales a través de algunas de las sesiones de lluvia de ideas. Estos requisitos iban desde el tipo de dispositivos, sistemas operativos y fabricantes que necesitan ser soportados, hasta la experiencia del personal de soporte con diferentes entornos.

“Durante la evaluación de herramientas Pandora FMS destacó por ser la herramienta de monitorización más fácil de configurar dentro de un determinado rango de precios y la más completa en características y funcionalidades” /
Michalis Kamprianis

Los requisitos establecidos demandaban una herramienta que tuviese un interfaz gráfico de usuario para la gestión y el uso diarios, debía soportar una serie de métodos de recolección de datos, como el agente SNMP y agentes locales y debía ser capaz de integrarse con otros sistemas como pasarela de envío de SMS, la herramienta de ticketing corporativa o el directorio activo para la gestión de usuarios.

¿Cómo conoció Pandora FMS? Tras haber acordado los requisitos que la herramienta de monitorización debía tener, empezamos a buscar productos que habíamos usado en el pasa-

do o teníamos en mente y aquellos que aparecían como alternativas o competidores en foros especializados. Pandora FMS aparecía en uno de los foros como una probable alternativa para Nagios y las capturas de pantallas de la interfaz de usuario indicaban que era un producto al que nuestro equipo de soporte se podría acostumbrar fácilmente. El conjunto de características parecía prometedor, por lo que el producto se incluyó en el dossier para una evaluación adecuada.

¿Por qué descartó el resto de herramientas de monitorización? Algunas de las herramientas más ampliamente conocidas y probadas fueron descartadas debido a limitaciones presupuestarias. Otras herramientas fueron descartadas por estar centradas en la disponibilidad del sistema y no ser capaces de monitorizar la disponibilidad de aplicaciones o por ser incapaces de monitorizar sistemas que no fuesen Windows.

¿Por qué eligió Pandora FMS? Durante la evaluación de herramientas Pandora FMS destacó por ser la herramienta de monitorización más fácil de configurar dentro de un determinado rango de precios y la más completa en características y funcionalidades necesarias para nuestro entorno. El precio estaba dentro de nuestro presupuesto y recibimos un feedback muy positivo del personal de soporte, lo que, obviamente, era



Caso de éxito Pandora FMS G4S

muy importante para nosotros. Sobre todo, Pandora FMS era la herramienta más completa de entre todas las que evaluamos.

¿Cómo fue el despliegue de Pandora FMS en sus sistemas? El agente de Pandora FMS fue instalado progresivamente en todos los sistemas. Las alertas fueron definidas en una segunda fase. Mientras, las operaciones

interrupción de aplicaciones. La facilidad de uso y la configuración fueron también factores importantes, como la capacidad para monitorizar un la red compleja como la nuestra.

¿Qué piensa sobre Pandora FMS ahora? Pandora FMS se ha posicionado como una de las herramientas más valiosas e importantes



masivas como el copiado de alertas entre servidores ha ayudado a que la definición sea más rápida. Ahora, la instalación del último agente de Pandora FMS es parte de nuestros procedimientos de configuración de servidores estándar.

BENEFICIOS OBTENIDOS

¿Cuáles eran sus expectativas antes de lanzarse en Pandora FMS? Buscábamos una herramienta de monitorización que nos informase sobre redes, servidores e

de nuestro entorno. Hoy en día monitorizamos toda nuestra infraestructura, utilizando monitores SNMP, WMI e ICMP, así como agentes instalados en los servidores. El producto ha madurado significativamente durante los últimos años y ahora tiene muchas más opciones que usamos. Esto nos ha dado la oportunidad de realizar una monitorización más inteligente, reduciendo al mínimo las falsas alarmas por lo que los ingenieros sólo tienen que trabajar sobre los servidores cuando es



Caso de éxito Pandora FMS G4S

necesario. Confiamos plenamente en Pandora FMS y no nos ha defraudado en ningún momento.

¿Qué dispositivos, aplicaciones y tecnologías monitoriza con Pandora FMS? Actualmente monitorizamos granjas virtuales (VMWare) con más de 50 servidores virtuales y físicos en Windows y más de 50 dispositivos de red y aplicaciones de algunas distribuciones Linux. En la mayoría de estos sistemas monitorizamos la disponibilidad y rendimiento. También monitorizamos servidores SQL y bases de datos Oracle para saber la disponibilidad, las aplicaciones antiguas, servicios específicos basados en Web, múltiples capas de aplicaciones para conocer la disponibilidad. Actualmente tenemos más de 1.500 monitores en más de 85 agentes.

¿Qué ventajas y beneficios ha obtenido con Pandora FMS? Pandora FMS ha sido satisfactoriamente integrada en nuestros entornos. Usamos el directorio activo para la autenticación. Pandora FMS usa los servidores de intercambio corporativos para enviar alertas por correo electrónico y una pasarela de envío SMS para las notificaciones siempre que se necesite. Las alertas se envían desde Pandora FMS a nuestra herramienta de ticketing automáticamente, lo que nos ayuda a mantener un histórico de datos para incidentes. Pandora FMS proporciona alertas sobre la disponibilidad de los incidentes,

una funcionalidad que nos ha permitido desarrollar una política 24/7 con respecto a la disponibilidad de nuestro servicio. Las caídas de servicio no programadas se han reducido de una manera significativa debido a las notificaciones a tiempo y la perspectiva de usuario del servicio de disponibilidad también ha sido mejorada debido a la resolución de tiempo.

“El producto ha madurado significativamente y esto nos ha dado la oportunidad de realizar una monitorización más inteligente, reduciendo al mínimo las falsas alarmas por lo que los ingenieros sólo tienen que trabajar sobre los servidores cuando es necesario.” / **Michalis Kamprianis**

¿Qué características le gustan más de Pandora FMS? La flexibilidad y una gran cantidad de maneras de monitorización son esenciales para cualquier herramienta de monitorización. Todavía no hemos encontrado un dispositivo que no se pueda monitorizar con Pandora FMS y esto es muy importante para nosotros. La característica que permite configurar agentes remotamente es también muy importante ya que no tenemos que acceder a cada servidor para realizar cambios. Las “plantillas de módulos” nos permiten acelerar la adición de servidores y dispositivos de red,



Caso de éxito Pandora FMS G4S

mientras el concepto de “Servicios” que permite la monitorización basada en servicios en vez de la monitorización basada en servidores o incluso basada en aplicaciones es una funcionalidad mucho más necesaria para los informes de negocio y la buena definición y monitorización de la SLA.

“Cada vez que hemos necesitado apoyo técnico de Artica ST, nos hemos quedado muy satisfechos por la velocidad de la tramitación y resolución de problemas. El personal de apoyo técnico está totalmente capacitado para identificar la raíz del problema y proporcionar rápidamente la solución correcta.” /
Michalis Kampranis

¿Qué piensa acerca de la asistencia técnica y la relación con Ártica ST? Cada vez que hemos necesitado apoyo técnico de Artica ST, nos hemos quedado muy satisfechos por la velocidad de la tramitación y resolución de problemas. El personal de apoyo técnico está totalmente capacitado para identificar la raíz del problema y proporcionar rápidamente la solución correcta. La relación comercial con respecto a la facturación y renovación también es impecable, transparente y flexible, lo que facilitó notablemente el proceso administrativo.

ÁRTICA ST Y PANDORA FMS

Ártica ST es una compañía innovadora que desarrolla sus propias soluciones tecnológicas, y es también la empresa que está detrás del desarrollo de Pandora FMS, así como también de otras soluciones software como Integria IMS.

Es una de las herramientas más flexibles del mercado para la monitorización de sistemas y redes. Pandora FMS se usa en centros de datos de diferentes organizaciones y empresas, incluyendo universidades de EEUU, Europa y América latina, así como multinacionales en el sector de las comunicaciones y compañías de TI. Tiene miles de usuarios en todo el mundo, y clientes en los cinco continentes.

Para saber más
acerca de los casos
de éxito de Pandora FMS
no dude en visitar
nuestra web:

www.pandorafms.com



c/ Gran Vía 62 8º Izqda.
28013, Madrid, España.
(+34) 91 559 72 22
info@artica.es
pandorafms.com