

**Texto**  
Laura del Río

LOS SERVICE PROVIDERS VIRAN HACIA UNA OFERTA MÁS COMPLETA Y ESPECIALIZADA

# La revolución de los servicios TI

**E**xpertos de diversas compañías proveedoras de servicio se han reunido virtualmente en un encuentro de Computing, en colaboración con Commvault, para hablar de un sector que se está actualizando y que tiene mucho que ofrecer.

Retail, Industria, Banca, Hostelería, Turismo... desde todos los sectores requieren los servicios de las compañías proveedoras de tecnología, sobre todo en una circunstancia en la que “la movilidad y el cambio en la forma de consumo ha marcado el ritmo del negocio”, como ha ocurrido en este 2020. “La cloud, las redes de telecomunicación y las herramientas colaborativas” han sido la mejor medicina TIC para un mercado pandémico, según Javier Bonet, Product Marketing Manager de Evolutio. Por esta razón, a pesar del frenazo en la inversión que han dado todas las empresas a causa de la crisis, el ámbito TI ha sido el que menos ha sufrido estos recortes. Hasta la Administración pública ha tenido que acelerar su digitalización. Un claro ejemplo es el de la Agencia Tributaria, que ha recurrido a los servicios cloud de Evolutio para gestionar de forma virtual la declaración de la renta de los contribuyentes en la campaña de 2020.

### La seguridad por delante

Para Equinix, la prioridad durante la pandemia ha sido reforzar la seguridad y la accesibilidad a su red de interconexión, formada por más de 200 data centers alrededor del mundo. “Hemos aumentado en más de un 30% el acceso a nuestras redes y nuestra infraestructura por parte de los proveedores cloud en los últimos meses”, contó Pedro Mena, IT Platforms Manager de Equinix. Securizando el acceso al dato a través de sus redes, ya esté alojado en nube pública o en infraestructura dedicada, Equinix persigue “cubrir todas las necesidades del camino de acceso al dato”.

La seguridad se ha extendido a todos los niveles. Soluciones de backup de Office 365, de disaster recovery replicadas en el centro de datos, de biometría y control de identidades en los dispositivos móviles y una larga lista de escudos virtuales han blindado la actividad de unos empleados que están más expuestos que nunca y que operan en un perímetro más abierto que nunca. “Esta necesidad de virtualización y de securización del puesto de trabajo ha aumentado la demanda de análisis de servicios gestionados”, apuntó al respecto Txema Táboas, IT Manager de Semantic Systems.

« La estabilidad del mercado va especialmente unida al futuro de los service providers, los cuales desarrollan un negocio Business to Business (B2B) que, para bien o para mal, se ha visto sacudido por la pandemia de Covid-19.

**MIGUEL ORTEGA**, TERRITORY SALES EXECUTIVE DE COMMVault

### “LAS PALABRAS MÁGICAS: AUTOMATIZACIÓN, SEGURIDAD Y FLEXIBILIDAD”



Las compañías demandan cada vez más servicios relacionados con TI, y desde Commvault trabajamos para aportar valor a sus distintas áreas de negocio. Commvault permite a sus clientes, los proveedores de servicios, ampliar el catálogo de soluciones de backup y disaster recovery apoyándose en su tecnología. Esta sólida base posibilita la consolidación de estrategias de ciberseguridad, la simplificación de infraestructuras y la reducción de costes.

La automatización y la orquestación de herramientas también juegan un papel muy importante en la desaparición de gasto innecesario para los service providers gracias a la implementación de metodologías agile a la hora de desplegar nuevos servicios en sus clientes.

Y, como no puede ser de otra manera, ofrecer todas estas capacidades en entornos seguros, que blinden los datos ante el aumento de ciberamenazas y ataques de ransomware, ha pasado de ser una cuestión menor a una necesidad vital. Ayudamos a nuestros clientes a dotar a las organizaciones de servicios totalmente securizados, inmutables, resilientes y de confianza.

Los service providers persiguen enmarcar esta completa oferta en unos modelos de consumo flexibles mediante programas que se adapten a las necesidades de cada momento y de cada compañía. Una flexibilidad y una escalabilidad que les proporciona la tecnología de Commvault a un coste muy competitivo.

## La nube posee servicios nativos muy potentes que muchas compañías no están aprovechando por irse a multi-cloud

“La seguridad se ha convertido en core de negocio porque la implantación del teletrabajo no va a ser coyuntural. Esperamos que la pandemia pase pronto, pero que los avances conseguidos no se vayan con ella y la evolución digital no se ralentice”, confesó Ricardo de la Cruz, Head of Cloud Products Department de Acens. De la Cruz resaltó dos cosas que nos ha enseñado la pandemia: que “tener un portfolio amplio de soluciones te aporta flexibilidad para adaptarse a situaciones límite” y que “los departamentos de TI y soporte cumplen una función fundamental en la empresa y hay que ponerla en valor”.

Sin duda, la capacidad de reacción de los equipos de TI de las organizaciones y de los propios proveedores de servicio ha sido digna de elogio. Extender redes VPN en un tiempo récord ha sido la principal misión de las operadoras en los últimos meses. Las redes de datos integradas se han servido de la virtualización, la nube, los data center definidos por software y los sistemas de replicación para crear un ecosistema digital eficiente y seguro. Además de la supervivencia del negocio, “las empresas han podido comprobar cómo tecnologías como la nube les permiten reorientar los recursos de la gestión de infraestructuras a la generación de valor añadido”, apuntó José Manuel García Fernández, Cloud Product Manager de Grupo Euskaltel.

### La especialización escala posiciones

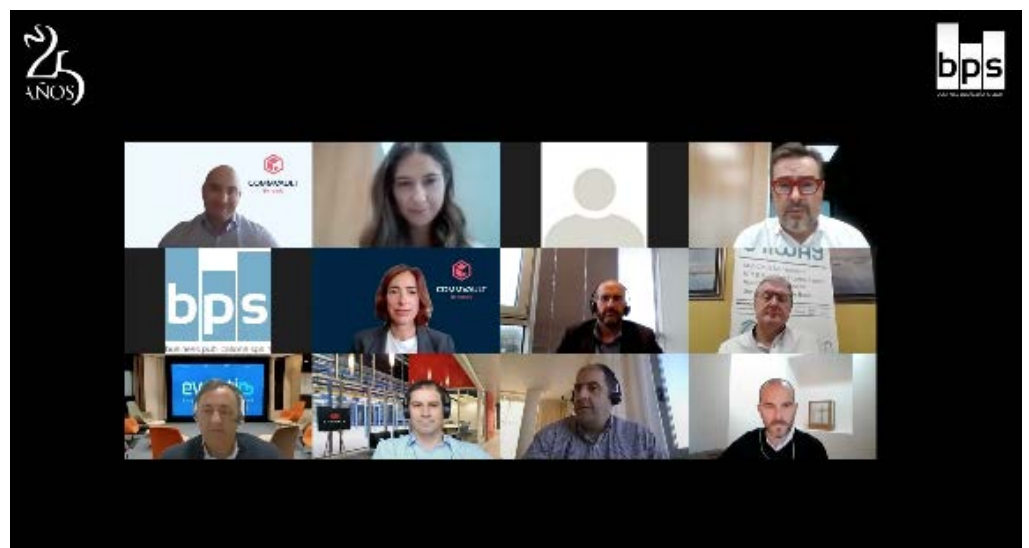
La estandarización de la infraestructura y la madurez de los modelos IaaS y PaaS, que “han pasado a ser una commodity”, han he-

cho que los proveedores de servicio se centren en ofrecer productos y servicios sectorizados, creando paquetes especializados válidos para cada cliente.

Cada vez más, las compañías demandan soluciones al margen de la estructura TIC tradicional. Esto es, “soluciones de nicho, específicas para determinadas áreas, y que no entran dentro de las prioridades del departamento TI o, directamente, exceden sus capacidades, y para cuya implantación acuden a los service providers”, explicó Chano Rebollo, Director Comercial de Uniway. Existe una capa de supervisión y homologación por parte de los líderes TIC de las organizaciones para validar si el ‘offering’ de los proveedores es de calidad, y “una vez adquirida la herramienta, la gestiona el departamento correspondiente”.

Gigantes tecnológicos, como Microsoft, Amazon o Google, tienen soluciones que no están al alcance de todas las empresas, “quizá sí al de las más grandes”. Sin embargo, la complejidad de ciertas herramientas conlleva contratar a expertos especializados en gestionarlas, lo que echa para atrás a muchas compañías. Por este motivo, es “muy importante” examinar la oferta del mercado y los casos de uso del cliente para elegir la mejor opción.

Euskaltel realiza este examen enfocándose en soluciones de análisis de datos, inteligencia artificial y machine learning, para lo que ha creado una unidad de negocio específica con ingenieros especializados. Una vez adquiridas por la compañía en cuestión, “nos encargamos de explotar y administrar la tecnología que hay detrás de estas soluciones



## ASISTENTES

1 Eulalia Flo, Directora General de Commvault en España y Portugal | 2 Txema Táboas, IT Manager de Semantic Systems | 3 Chano Rebollo, Director Comercial de Uniway | 4 José Manuel García Fernández, Cloud Product Manager de Grupo Euskaltel | 5 Ricardo de la Cruz, Head of Cloud Products Department de Acens | 6 Pedro Mena, IT Platforms Manager de Equinix | 7 Javier Bonet, Product Marketing Manager de Evolutio

para que el cliente se despreocupe. Para ello hemos creado un hosting de cargas especiales de Oracle, SAP HANA... poniendo a disposición de las empresas profesionales certificados en estas tecnologías”.

Evolutio también ha llevado a cabo un proceso de transformación -que comenzó antes de la pandemia- de la forma en que lanzan sus productos y servicios, aplicando la metodología ágil. “Además de proporcionar un servicio de gestión de entornos críticos en la nube privada, para grandes empresas principalmente, ofreciendo soluciones de backup con Commvault, ayudamos a nuestros clientes a migrar a entornos públicos o híbridos con todas las garantías, para que pierdan el miedo a esta infraestructura compartida pero segura”.

**La nube, omnipresente y omnipotente**

Desde Euskaltel ven la nube pública como “un data center cercano y geoposicionado”, y quieren transmitir esta visión a sus clientes proporcionando soluciones de conectividad privada a la nube pública de manera integrada, “como si fuera una sede más de su empresa. Así los clientes pueden elegir entre consumir servicios prestados desde nuestra cloud o data centers cercanos o desde la nube pública”. En este sentido, conciben a los grandes proveedores cloud más como aliados que como competidores. “Desde hace tiempo somos partner de Microsoft Azure y nos centramos en el crecimiento de Office 365. No obstante, somos conscientes de que nuestras soluciones cloud no son completas, ni pretendemos que lo sean. Nuestra oferta se centra en IaaS, PaaS y servicios profesionales, y brindamos descuentos y habilitamos suscripciones a aquellos clientes que quieran subir a la nube de Azure”.

“La clave es ofrecer un servicio de acompañamiento y simplificación de adopción de la cloud”, dijo Ricardo de la Cruz. Acens ha firmado contratos “muy importantes” con los tres grandes proveedores cloud: Google, Azure y Amazon Web Services. El entorno

multicloud es una realidad, pero hay que tender puentes hacia el cliente para aterrizar las posibilidades que ofrece este entorno en la casuística de cada empresa, “sobre todo de las pymes, que son las que más necesitan soporte y asesoramiento”. “En Acens aglutinamos las capacidades que ofrece el mercado, ya sea cloud u on premise, para brindárselas a las organizaciones de manera integrada”.

“Contar con un único proveedor de tecnología hace que la empresa se ligue a ese proveedor en términos de negocio condicionando el futuro de este”. Es difícil que una única nube satisfaga todos los servicios, por lo que, aunque en un principio parezca complicado, “optar por el mundo multicloud e híbrido puede ayudar a las organizaciones a crear un ecosistema más robusto y completo”.

Para garantizar la seguridad, tanto TI como del negocio, dentro de este ecosistema, “entre las funciones del CISO debe estar la de analizar el impacto que tiene la implementación de una tecnología en la continuidad del negocio”. Para ello es importante “testear las soluciones y fijar una estrategia de soberanía del dato”, con el fin de saber qué tipo de datos poseemos, dónde están, cómo se puede acceder a ellos, quién accede a ellos, quién o qué puede afectarles y qué repercusiones tiene todo ello.

No obstante, “las bondades de la nube dependen de cada organización”, indicó Eulalia Flo, Directora General de Commvault en España y Portugal. “Está claro que hay que evitar el vendor lock-in, pero la nube posee servicios nativos muy potentes que muchas compañías no están aprovechando por irse a multicloud, y solo hacen uso de servicios que podrían tener on premise”. Contar con un modelo de tecnología que se ajuste a las necesidades específicas del negocio, “aunque no sea el más puntero”, permite a las organizaciones estar preparadas para hacer frente a cambios tanto internos, o del propio negocio o empresa, como externos, desde un ataque de ransomware hasta una pandemia mundial. ■



**Cada vez más, las compañías demandan soluciones de nicho que no entran dentro de las prioridades de TI y para cuya implementación acuden a los service providers**