



## El estado de toda la infraestructura a tiempo real

Con PRTG, ICM puede ofrecer una excepcional calidad de servicio y funcionalidad

### El Desafío

Iñaki Calvo, el fundador y CEO, realizó el despliegue de la estructura tecnológica de ICM y ha planificado, junto con Ricard Forn y Jesús Martínez, los futuros servicios que ofrecen a sus clientes. Su interés principal es establecer una relación de confianza con el cliente basada siempre en el mejor servicio posible.

En el año 2005 montaron un ISP (Internet Service Provider) con la idea de poder ofrecer a sus clientes una calidad de servicio que hasta el momento no era fácil de encontrar. Uno de los servicios de valor añadido era poder ofrecer a sus clientes un panel web de control de sistemas y de red.

Por otra parte, ICM tenía la necesidad de implantar un sistema de monitorización que les permitiera, automáticamente, visualizar de forma ágil y sencilla el estado de sus servicios así como establecer sistema de alertas y notificaciones tanto para ellos como responsables de la plataforma como a sus clientes.

Su estructura es una plataforma dedicada a la publicación de servicios sobre Internet y se basa en elementos de red (routers, switching, IPS, IDS, QoS...), elementos propios para la publicación tales como servidores físicos y virtuales. En cuanto a servicios, usan, sobre todo, servidores web o correo, servidores de aplicaciones (.net, Tomcat, liferay, etc.) y bases de datos (MySQL, MS SQL Server, Oracle).

La plataforma que había que monitorizar es una estructura de malla con diferentes capas de servicios a nivel de hardware y a nivel de software. A nivel de hardware había firewalls (cortafuegos), switches, aplicaciones Antispam&Antivirus, gestión de ancho de banda, servidores, NAS&SAN's, DNSs.

En cuanto a software había que monitorizar todos los servicios típicos en una plataforma web tipo servidor web, servidor de aplicaciones, servicios SMTP, POP e IMAP (por puertos), Bases de Datos, URL de autenticación, tamaño de archivos, certificados de seguridad etc. Todo por medio de parámetros SNMP y WMI.

Antes de montar toda la estructura de ICM las personas que forman la base técnica de la empresa habían trabajado con herramientas tipo MRTG o Nagios. Dice Iñaki Calvo: "Siempre hemos tenido que dedicar demasiados esfuerzos en personalizar la plataforma para que hiciera lo que nosotros queríamos."

### La Solución

El primer contacto que tuvo ICM con PRTG fue a finales del 2006 y fue fruto de una búsqueda en Internet de una plataforma de monitorización que se adecuara a las necesidades de la empresa. Buscaron un programa que funcionara sobre la plataforma de Microsoft, y que detrás del software hubiera una empresa solvente y responsable que pudiera atenderles ante cualquier problema.

"Sin duda, PRTG es la mejor opción para realizar una implantación rápida y efectiva a la hora de monitorizar tu propia infraestructura."

Iñaki Calvo,  
ICM

### Sobre ICM

ICM es una empresa que está enfocada a encontrar soluciones a las carencias que se encuentran en el mundo ISP a nivel de España. El valor principal de la compañía es la atención personal y solución de los problemas reales de sus clientes. Los servicios que ofrecen siempre están pensados en facilitar los procesos productivos del cliente.



<http://www.icm.es/>

El motivo principal que les hizo decidirse por PRTG fue el acceso inmediato que les dieron al soporte técnico y a solventar las dudas que les iban surgiendo en cuanto a los requerimientos que iban a tener. “Sin duda, la ayuda que recibimos en todo el proceso de decisión por temas técnicos nos hizo elegir PRTG como nuestro software de monitorización,” explica Iñaki Calvo. Añade que “PRTG tal cual es entregado es fantástico para empezar a trabajar. Lo único es cómo organizamos los grupos y los sensores y los permisos para los usuarios.”

Actualmente ICM dispone de 2 Data Centers (DC), uno en Colt Telecom y otro en Telvent. Ambos Data Centers son monitorizados por PRTG con sondas remotas. Todos los elementos que componen la red de ambos DC están monitorizados 24x7.

Entre ambos DC, ICM tiene unos 1.000 sensores implantados. Cada mes añaden unos 40-50. La mayoría de los sensores que usan son personalizados ya que generan sus propios OIDs sobre plataformas de desarrollo propias.

## Beneficios Para El Cliente

PRTG es la única herramienta de monitorización que utiliza ICM. Según Iñaki Calvo “es una herramienta vital para nuestra actividad porque nos da a tiempo real el estado de toda la infraestructura.”

ICM ha implantado un sistema de monitorización que les previene en la mayoría de los casos de errores porque establecieron niveles de alertas tipo “warning” que les avisan antes de que ocurra ningún problema. Les da mucho más tiempo para poder reaccionar antes de que sus clientes vean algo extraño.

PRTG les ha proporcionado herramientas para ofrecer a sus clientes una calidad elevada y una funcionalidad fuera de toda duda. La API implementada en la nueva versión les permite integrarla en su Extranet de una forma muy sencilla. Sus clientes solo deben entrar en un panel web desde donde pueden controlar temas administrativos y de monitorización.

Además, ICM está en pleno proceso de certificación VCP4 de VMWare y sólo trabaja con la plataforma de virtualización de VMWare, incluyendo Hosting VMWare. “Las herramientas que aporta PRTG tanto para controlar los hosts como las máquinas virtuales (VM) son estupendas. Incluso en modo de auto detección, encuentra cualquier modificación que hayamos realizado,” explica Iñaki Calvo.

Entre los clientes de ICM hay importantes proyectos de comercio online y a estos clientes les interesa mucho que puedan monitorizar sus portales de negocio. Lo hacen por medio de sensores tipo HTTP Advanced.

También el tema de los importes/reportes de información histórica con cálculo del percentil es sumamente importante para ICM: el percentil es un concepto que aporta un coste económico en el caso que clientes usen un ancho de banda superior al contratado. Antes de la versión 7 debían realizar cálculos a mano y los clientes no acababan de verlo de forma correcta. Actualmente cada cliente puede acceder en cualquier momento al percentil de su consumo.

Para Iñaki Calvo es evidente que el uso de PRTG “ha reportado una imagen más profesional que otras empresas de nuestra competencia.” Por lo tanto, siempre que alguien le pide información respecto a un sistema de monitorización. le recomienda PRTG: “Sin duda, PRTG es la mejor opción para realizar una implantación rápida y efectiva a la hora de monitorizar tu propia infraestructura.”

## Sobre Paessler AG

Paessler AG es líder en la industria, proporcionando la solución de monitorización y prueba más potente, costeable y fácil de usar. El paquete de productos efectivos de software de la compañía provee tranquilidad, confianza y comodidad para negocios de todos los tamaños – desde oficinas domiciliarias / pequeñas (SOHO) a empresas grandes, incluyendo más del 70% de las compañías Fortune 100. Basada en Nuremberg, Alemania, el ámbito de Paessler cubre más de 150,000 instalaciones activas de sus productos. Fundado en 1997, la Paessler AG sigue retenida privadamente y es reconocida como miembro activo tanto de Cisco Development Network como de VMware Technology Alliance Partner.

## Contacto

**Paessler AG**

Dorte Winkler

press@paessler.com

T: +49 911 93775-0

F: +49 911 93775-409



 **PAESSLER**  
the network monitoring company

info@paessler.com, www.es.paessler.com