

# Continuidad asegurada

Con 35 años de operaciones, un tercer lugar en el mercado y un plan de expansión en curso, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco tiene garantizada la continuidad de su negocio gracias al *datacenter* de contingencia que maneja con Americatel.

Que los clientes tengan acceso a sus ahorros, puedan hacer sus pedidos de servicios financieros y que su información financiera esté correcta son cosas fundamentales para una institución financiera. Cooperativa de Ahorro y Créditos Abaco es consciente de esto, y por eso ha implementado las circulares de la Superintendencia de Banca y Seguros sobre continuidad de negocio y seguridad de la información, pese a no estar obligada.

“Estratégicamente para llevar a cabo la implementación de un Plan de Continuidad de Negocio (PCN) es necesario implementar un *datacenter* de contingencia, afirma Roberto Montero, su gerente de tecnologías de la información (TI), quien agregó que éste debe permitirles seguir operando frente a eventuales terremotos o incendios. Agregó que antes la institución financiera tenía uno híbrido, con diferentes proveedores, que no tenía un nivel de respuesta adecuado.

El anterior *datacenter* de contingencia soportaba servicios mínimos y no cubría las expectativas de un verdadero PCN. Justamente el crecimiento de las operaciones de la cooperativa hizo ver que se necesita tener un respaldo también de servicios críticos, como el *core* financiero, los servicios *web*, la página *web*, el correo electrónico, la intranet, entre otros.

## Eligiendo al mejor partner

Con esos nuevos requerimientos, Abaco convocó a tres proveedores locales y dos foráneos para que presenten sus ofertas. Luego de un proceso de evaluación que duró seis meses y que comprendió visitas a los *datacenters* para conocer su infraestructura, certificaciones (se exigió el Tier III), entre otros requisitos, la cooperativa optó por Americatel por ser la que se adaptaba perfectamente a los requerimientos que buscaba. A ello se sumó un soporte de comunicaciones, a través de una línea dedicada, que sea flexible y que se adecúe a cualquier pico de demanda. Un punto adicional a su favor fue el servicio pre- y posventa que Montero califica de excelentes.

Para el proceso de cambio del *datacenter* de contingencia se estructuró un proyecto que comprendió a Abaco,



Roberto Montero, gerente de TI, Abaco

Americatel y el proveedor de servicios *core*. Montero destaca que durante la migración, Abaco contó con la asesoría de Americatel, por lo que se realizaron mejoras al *datacenter* de contingencia anterior, tomando en cuenta las recomendaciones y mejores prácticas sugeridas. Igualmente importante fue el cumplimiento de los plazos del proyecto y la puesta en marcha sin problemas. “No nos habíamos equivocado”, resalta el gerente de TI.

La solución de *datacenter* de contingencia ha pasado dos pruebas críticas. Una fue una auditoría de sistemas realizada por PriceWaterhouseCoopers y la otra una prueba de cambios de roles, que implicó que Abaco funcionara durante días completos sobre el *datacenter* de contingencia sin tener ningún problema (teniendo al *datacenter* principal como de contingencia).

Montero comenta que dentro de su plan de crecimiento al 2020, Abaco virtualizará muchos de sus canales de atención, lo que comprenderá apostar por servicios basados en tecnología móvil, por lo que requerirá de un buen soporte de comunicaciones. Por ello Abaco tiene a Americatel como su primera opción para las implementaciones que desarrollará a futuro, concluye Montero.