



# ICT Services Monitoring and Management

Periodic assessment of the agreed service parameters.  
No service degradation to the level that is not  
acceptable for the user.

# ICT Services Monitoring and Management

With ICT Services Monitoring and Management, the relationship with your service provider can be easily measured, and if the service is not rendered as described in the service level agreement, sanctions can be applied.

## A brief summary of the service key features

The “ICT Services Monitoring and Management” service is a reaction to the latest trends, and it was developed in order to address customers’ need to monitor the availability of individual ICT services and applications to end users, and to send availability reports.

## Monitoring and reporting of ICT services availability includes:

- Monitoring availability of critical applications
- Monitoring application response times from user’s perspective (if users find the particular application too slow)

ANECT’s ICT Monitoring and Management service includes implementation of a system that monitors all of the services deployed in the IT client.

## This system takes care of:

- SLA monitoring – monitoring and reporting ICT services quality
- Monitoring the impact that the outage of the particular component has on service availability (e.g. one of the servers is unavailable)
- Mapping the individual ICT services and their links to your IT components (network elements and servers)
- Monitoring availability of the services provided to end users

The implemented system also supports customers’ requirements to get information about the services that are unavailable during the outage of the particular component (technology, device).

## The key components of the service:

### Our team of specialists

- Experts and consultants analyzing your ICT environment
- System architects designing a new optimized solution
- Technicians and specialists implementing the proposed solution – a system monitoring the services being provided

### Delivery of the technologies and other solution components includes:

- System monitoring the services being provided
- HW components

### Documentation

- Every delivery includes a set of documents describing:
- What has been implemented
  - Solution architecture

## The implementation process consists of the following phases:

- Analysis of your current environment, definitions of your current services and business needs
- Professional proposal of a solution that will monitor services and assess adherence to SLAs
- Installation and implementation of the proposed solution
- Training(s) for users
- Acceptance tests
- Creating operational documentation and organizing training(s) for operators
- Handing the system over for routine operation

## Why is ANECT a.s. a suitable provider?

- Our specialists will carefully analyze the links among all of your systems and propose optimized metrics for monitoring
- ANECT a.s. is an experienced ICT integrator with extensive know-how in providing ICT services and measuring their quality
- ANECT's specialists take care of the whole implementation process, including post-implementation remote monitoring and administration
- If your business needs change, we will suggest and take care of all necessary system adjustments (always in close cooperation with you)

## In what ways can the service be provided?

- As a ready-to-use solution
- As a service – OPEX model
- Invoicing lump sum (for ready-to-use solutions) or monthly – for the services provided

## What are the main benefits for the client?

- Better information about the quality of services – definitions of the services being provided to IT users (i.e. formalizing these services)
- Preventing service quality deterioration – by measuring the quality of services being provided you can prevent their degradation
- With this product it is much easier to measure the relationship with your service provider and impose strict disciplinary penalties for broken SLAs. The service provider is thus forced to improve the quality of the services provided and do their best to prevent service unavailability in future

ANECT a.s. provides innovative solutions built on an integrated ICT infrastructure. Our Account Managers are ready to answer any of your questions concerning this particular service by phone +420 271 100 100 or e-mail: [anect@anect.com](mailto:anect@anect.com). Let's find a solution to your ICT infrastructure issues together!

## O společnosti ANECT a.s.

Jsmo předním dodavatelem profesionálních řešení z oblasti informačních a komunikačních technologií. Od svého vzniku se orientujeme na komplexní dodávky v oblasti komunikačních systémů a výstavby počítačových sítí pro středně velké a velké zákazníky.

Nabízíme zkušený tým profesionálů, který zhodnotí Vaše investice v ICT, a to formou identifikace a optimalizace té části komunikačních a informačních technologií, která významně podporuje Vaši podnikatelskou činnost či vizi strategického rozvoje.

Prostřednictvím široké nabídky portfolia produktů a služeb jsme schopni zaručit vždy takové řešení, které přináší užitek Vám i Vaším zákazníkům. Naše nabídka zahrnuje produkty a služby v oblasti řízení ICT, auditů a konzultací, datových center, voice-video-messaging, ICT infrastruktury, řízení provozu ICT a také v oblasti bezpečnosti a integrace business procesů.

Vysokou kvalitu realizační fáze zákaznických projektů zajišťujeme prostřednictvím ověřených metodik projektového řízení. Konkurenční výhodu stavíme na dodávkách inovativních řešení postavených na integrované ICT infrastruktuře.

## Zákazníci

Věříme, že náš podnikatelský úspěch je neoddělitelně spjat s úspěchy našich zákazníků. Obsluhujeme zákazníky v celém regionu střední Evropy. Realizujeme svá řešení u zákazníků ve veřejném sektoru, sektoru finančních a telekomunikačních služeb, u významných společností síťového odvětví, výrobního průmyslu, médií a služeb.

K zákazníkům firmy ANECT a.s. mimo jiné patří např. společnosti:

Allianz pojišťovna, a.s.  
AVG Technologies CZ, s.r.o.  
Česká televize  
Česká správa sociálního zabezpečení  
Česká pojišťovna a.s.  
Česká spořitelna, a.s.  
ČEZ, a. s.  
DHL Information Services (Europe) s.r.o.  
GTS NOVERA s.r.o.  
PPF/Home Credit Group  
KIA Motors Slovakia s.r.o.  
Komerční banka, a.s.  
Kooperativa pojišťovna, a.s.  
Ministerstvo financí ČR

Ministerstvo kultury ČR  
Ministerstvo obrany ČR  
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
Ministerstvo zemědělství ČR  
Národní banka Slovenska  
Národní památkový ústav  
Raiffeisenbank a.s.  
T-Mobile Slovensko, a.s.  
Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových  
Volksbank CZ, a.s.  
a mnoho dalších

Spokojenost zákazníka je pro nás synonymem kvality odvedené práce. Spokojenost zákazníka systematicky měříme, vyhodnocujeme a reagujeme na jeho podněty.

## Partneři

Abychom našim zákazníkům mohli nabídnout kvalitní a komplexní služby, vybíráme si spolehlivé obchodní partnery. Společnost ANECT a.s. získala nejvyšší statuty certifikací u největších světových firem.

ANECT je Cisco Gold Partner, Microsoft Gold Partner, CheckPoint Gold Partner, Symantec Platinum Partner, Sun Associate Partner, Citrix Silver Partner, CA Value Added Reseller Premier, AudioCodes Channel Partner, 2Ring Advanced TAS Partner, Hewlett-Packard Preferred Partner, VMware VIP Enterprise Partner, Trend Micro Affinity plus Partner a IBM Advanced Partner.

## Mise společnosti

Díky sledování perspektivních technologií a nosných trendů, vysoké odborné kvalifikaci pracovníků a zkušenostem získaným dlouholetým působením na trhu dosahujeme unikátního propojení ICT s podnikáním zákazníka. Jsme schopni porozumět prostředí zákazníka a integrovat navržená řešení do stávající různorodé infrastruktury. Zakládáme si na kvalitě naší práce, a tím získáváme důvěru našich zákazníků. Budujeme dlouhodobé vztahy a námi dodaná řešení provozně podporujeme a rozvíjíme.

Na trhu působí společnost od roku 1993, v současné době má víc než 200 zaměstnanců. Své kanceláře má v Praze, Brně, Plzni a Bratislavě.

## Naše vize

„ANECT a.s. je na středoevropském trhu preferovaným dodavatelem inovativních řešení postavených na integrované ICT infrastruktuře. Tato řešení přispívají ke zvýšení konkurenceschopnosti zákazníků, přičemž jsou určena především pro velké organizace, jejichž míra úspěchu závisí na způsobu a intenzitě využívání informačních a komunikačních technologií.“

**Praha** – Antala Staška 2027/79, 140 00 Praha 4, tel.: +420 271 100 100, fax: +420 271 100 101, **Brno** – Vídeňská 125, 619 00 Brno, tel.: +420 547 100 100, fax: +420 547 100 101, **Plzeň** – Sady 5. května 59, 301 00 Plzeň, tel.: +420 271 100 100, fax: +420 271 100 101, **Bratislava** – Teslova 30, 821 02 Bratislava, tel.: +421 (2) 4821 3111, fax: +421 (2) 4821 3199  
**ISO/IEC 20000 ISO 9001 ISO/IEC 27001 ISO 14001**