



# Sledování a řízení stavu ICT služeb

Pravidelným vyhodnocováním dohodnutých parametrů využívaných služeb lze předcházet jejich případné degradaci na uživateli neakceptovatelnou úroveň.

# Sledování a řízení stavu ICT služeb

Služba zajišťuje kromě jiného i to, že vztah s poskytovatelem služeb je ze strany klienta lépe měřitelný a v případě nedodržení nasmlouvaných úrovní poskytované služby může být aplikována výchovná sankce.

## Jak lze krátce charakterizovat službu?

Služba „Sledování a řízení stavu ICT služeb“ reaguje na současné trendy a potřeby zákazníků – sledovat a reportovat dostupnost jednotlivých ICT služeb a aplikací z pohledu koncových uživatelů.

## Sledováním a reportováním dostupnosti ICT služeb je myšleno:

- Sledování dostupnosti kritických aplikací
- Sledování odezvy aplikace z pohledu uživatele (zda se uživateli jeví aplikace jako pomalá)

Společnost ANECT a.s. v rámci této služby implementuje systém pro monitorování služeb nasazených v rámci IT zákazníka.

## Systém zajišťuje tyto funkce:

- SLA monitoring – sledování a reportování kvality ICT služeb
- Sledování dopadů výpadku komponenty na dostupnost služeb (např. výpadek jednoho serveru)

- Mapování ICT služeb a jejich návaznost na jednotlivé komponenty IT (síťové prvky, servery)

- Monitorování dostupnosti služeb pro koncové uživatele

Dále implementovaný systém podporuje požadavky zákazníků na zajištění informací, které služby jsou při výpadku komponenty (technologie, zařízení) nedostupné.

## Základními stavebními kameny služby jsou:

### Tým specialistů

- Specialisté a konzultanti pro analýzu ICT prostředí klienta
- Systémoví architekti pro návrh optimálního řešení
- Technici a specialisté pro realizaci dodávky řešení – systém pro monitorování služeb

### Dodávka jednotlivých oblastí řešení a technologií

- Systém pro monitorování služeb
- HW komponenty

### Dokumentace

Je součástí každé dodávky, jedná se o soubor dokumentů popisujících:

- Implementovaný stav
- Architekturu řešení

## Služba je realizována v těchto krocích:

- Analýza současného prostředí klienta, definování nynějších služeb klienta a business potřeb
- Tvorba kvalifikovaného návrhu řešení sledování služeb a vyhodnocování SLA
- Instalace a implementace navrženého řešení
- Proškolení uživatelů
- Akceptační testy
- Vypracování provozní dokumentace a zaškolení obsluhy
- Předání systému do užívání

## Proč je společnost ANECT a.s. tím vhodným poskytovatelem?

- V rámci návrhu řešení analyzují specialisté vzájemné vazby mezi systémy klienta a navrhnou optimální metriky pro sledování
- Je zkušený ICT integrátor s vysokou úrovní znalostí v oblasti poskytování ICT služeb a měření kvality poskytovaných služeb
- Celá realizace řešení včetně následného dohledu a správy je prováděna certifikovanými specialisty společnosti ANECT a.s.
- V případě změny business potřeb klienta navrhuje a realizuje

v součinnosti s klientem případné změny systému

## V jakých formách lze službu realizovat?

- Dodávka řešení na klíč
- Zajištění řešení formou služby – OPEX model
- Fakturace odpovídající vybranému modelu dodávky řešení – Jednorázová či měsíční

## Jaké jsou hlavní přínosy služby pro klienta?

- Zkvalitnění informací o stavu služeb – definice služeb, které poskytuje IT uživatelům a tím jejich formalizace
- Předcházení ztráty kvality služeb – měřením kvality služeb je možné předejít jejich degradaci, udržet kvalitu na požadované úrovni
- Vztah s poskytovatelem služeb je díky produktu lépe měřitelný a v případě nedodržení nasmlouvaných parametrů poskytované služby může být uplatněna ostrá a výchovná sankce. Poskytovatel služby je nucen zkvalitňovat dodávané služby, rychleji reagovat a případně i předcházet výpadkům poskytovaných služeb



**ANECT a.s. je dodavatelem inovativních řešení postavených na integrované ICT infrastruktuře. Odpovědi na Vaše otázky k této službě jsme připraveni poskytnout prostřednictvím našich Account Managerů na telefonním čísle +420 271 100 100 a na e-mailu: [anect@anect.com](mailto:anect@anect.com). Pojďme řešit problematiku řízení ICT spolu!**

## 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.“