

# Dohled

Služba umožňuje efektivně předcházet mezním a poruchovým stavům, čímž zásadním způsobem přispívá ke zvyšování dostupnosti poskytovaných služeb.

# Dohled

Proaktivní monitoring umožňuje předcházet poruchovým stavům a maximalizovat tak dostupnost služeb a aplikací.

## Jak lze krátce charakterizovat službu?

Služba „Dohled“ umožňuje zákazníkovi proaktivně dohlížet na všechny podstatné parametry jeho komunikační a systémové infrastruktury a velmi efektivně předcházet mezním a poruchovým stavům, čímž zásadním způsobem přispívá ke zvyšování dostupnosti služeb poskytovaných tímto prostředím. Zákazník získává jistotu dostupnosti služeb podporujících jeho hlavní předmět podnikání a umožňuje mu poskytovat garantované služby vůči jeho koncovým klientům. Službu „dohledu“ zajišťuje pro ANECT a.s. v nepřetržitém režimu (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu) vysoce kvalifikovaný tým certifikovaných odborníků, který je schopen prostřednictvím profesionálních dohledových nástrojů incidenty nejen identifikovat, ale i analyzovat a řešit, čímž se ANECT v této oblasti výrazně odlišuje od konkurence.

### Služba pokrývá následující oblasti:

- Dohled komunikační infrastruktury (switching, routing, wifi, IP Telefonie, videokonference)
- Dohled systémové infrastruktury (služby sítě, firewally, antiviry, anti-

spam, e-mailové služby, operační systémy, zálohování, IP call centra)

### Využití služeb dohledu umožní:

- Předcházet chybovým stavům
- Zkrátit čas potřebný pro lokalizaci a odstranění závady v informačním systému
- Podporovat servisní činnosti
- Vytvářet reporty o funkčnosti a provozních parametrech dohlížených systémů
- Získávat výstupy použitelné k objektivnímu měření kvality poskytovaných služeb
- Zpracovávat analýzy předpokládaného vývoje klíčových provozních komponent, které mohou zákazníkovi sloužit jako rozhodovací základna při plánování investic do ICT
- Plánovat kapacity ICT
- Ochránit investice do drahých ICT zařízení
- Přispívat k maximálnímu využití prostředků ICT
- Nahradit vlastní dohledové centrum zákazníka nebo souběžnou činnost s dohledovým centrem zákazníka
- Naprostou kontrolu nad průběhem řešení chybového stavu veškeré informace od vzniku až po vyřešení incidentu/problému jsou vkládány do extranetové aplikace

ServiceDesk, která je nonstop přístupná zákazníkovi

- Přinést úsporu nákladů zákazníka jak na implementaci vlastních management nástrojů, tak na provoz dohledového centra a v neposlední řadě i v souvislosti se získáváním a udržením vlastních specializovaných pracovníků
- Snadné a rychlé získání cenného know-how společnosti ANECT a.s. získaného dlouholetými zkušenostmi při provozu DCA a poskytování služby dohledu mnoha zákazníkům
- Rozsáhlou customizaci podle potřeb zákazníka, produkt lze poměrně rychle implementovat a začít provozovat

## Základními stavebními kameny služby jsou:

- Sledování přenosové infrastruktury, dostupnosti jednotlivých aktivních prvků a služeb sítě – tzv. „fault management“
- Sledování dlouhodobých charakteristik fungování komunikačního systému, zatížení jednotlivých prvků, přenosové infrastruktury, chybovosti fyzických

ANECT a.s. je dodavatelem inovativních řešení postavených na integrované ICT připraveni poskytnout prostřednictvím našich Account Managerů na telefonním Pojďme řešit problematiku služeb provozu spolu!

rozhraní – tzv. „performance management“

■ Event management, který konsoliduje obě výše uvedené oblasti a ty také zobrazuje, koreluje a kategorizuje

## Proč je společnost ANECT tím vhodným poskytovatelem?

■ Spojení služeb „Servisu a Dohledu“ – operátoři dohledového centra ANECT a.s. (DCA), jsou síťoví specialisté schopni samostatného řešení servisních zásahů vzdáleným přístupem

■ Spojení operativní pohotovosti s vysokými odbornými znalostmi pracovníků DCA, kdy tito operátoři pouze nepřeposílají incidenty na řešitele, ale provádějí základní lokalizaci, kategorizaci a analýzu incidentů/problémů a jsou připraveni navrhnout řešení a v některých oblastech jsou schopni incident/problém velmi operativně vyřešit. To přináší pro zadavatele nejen efektivní předcházení poruchovým stavům, ale ve většině případů výrazné zkrácení doby opravy závady

## V jakých formách lze službu realizovat?

Dohled ICT infrastruktury se poskytuje jako služba nebo jako dodávka „na klíč“. Dodávky na klíč se realizují jako projekt oddělení dohledových systémů projekční sekce. Dohledové centrum ANECT a.s. může následně

tato řešení převzít a poskytovat zákazníkovi službu nad jejich vlastním řešením. Podmínkou je integrace zákaznickova řešení do dohledových systémů ANECT a.s.

## Služba je realizovaná variantně, a to jako:

- Dodávka řešení na klíč
- Služba poskytovaná v režimu 7 × 24

Ceny za službu se sjednávají dohodou.

## Jaké jsou hlavní přínosy služby?

- Zvýšení dostupnosti – proaktivní monitoring umožňuje předcházet poruchovým stavům a maximalizovat tak dostupnost služeb a aplikací poskytovaných prostřednictvím komunikační a systémové infrastruktury
- Ochrana investic – předcházení poruchovým stavům, případně výrazné zkrácení času nedostupnosti některých prvků KSI přispívá nejen k ochraně investic do nákladných technologií, ale i k ochraně aktiv v podobě dat a informací uložených v systémech zákazníka
- Zvýšení transparentnosti prostředí – nepřetržitý monitoring zajišťuje aktuální informace o podmínkách a reálném stavu důležitých prvků KSI a přispívá tak ke zvýšení důvěryhodnosti a transparentnosti tohoto prostředí



infrastrukturu. Odpovědi na Vaše otázky k této službě jsme číslo +420 271 100 100 a na e-mailu: [anect@anect.com](mailto:anect@anect.com).

## O společnosti ANECT a.s.

Jsme 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.“