



Služby





- PL34 Outsourcing
- PL35 Desktop Managed Services
- PL36 Helpdeskové služby
- PL37 Systémy řízení a IT služby podle ISO / ITIL
- PL38 Předimplementační (úvodní) studie
- PL39 Postimplementační podpora
- PL40 Migrace prostředí IT
- PL41 Plánování Disaster Recovery
- PL42 Audit IT
- PL43 Licenční poradenství pro nákup uživatelských práv softwarových produktů Microsoft
- PL44 Hardwarový servis a podpora
- PL45 IMAC / Roll-out
- PL46 Softwarová systémová podpora
- PL47 Vzdělávací středisko S&T CZ



Službou Outsourcing převzeme částečnou nebo úplnou odpovědnost za definované oblasti IT/IS. Poskytování outsourcingu probíhá tak, že na jedné straně procesu stojí zákazník se svými požadavky, a na druhé straně je poskytovatel služeb, který tyto zákaznické potřeby uspokojuje. Dodavatel těchto služeb může být interní nebo externí.

Outsourcing IT/IS nepovažujeme za monolitickou dodávku jednoho systému, naopak ho vidíme jako stavebnici složenou z několika komponent, a záleží jen na budoucím uživateli outsourcingu, kterou část svého IS vyčlení vně své organizace a nahradí ji přiměřenou komponentou této stavebnice.

Firmy, specializující se na daný obor, mají zpravidla mnohem lépe proškolené pracovní síly, které se v dané problematice orientují. Odpovědnost za problematiku nese jiný subjekt a výchozí firma se může plně věnovat svému hlavnímu oboru. Náklady na zajištění specializované činnosti jsou při využití outsourcingu zpravidla výrazně nižší. Zajišťování služeb pomocí outsourcingu je celosvětově se zvyšujícím trendem.

Výhodou outsourcingu od nás je skutečnost, že jsme stabilní IT integrátor s pobočkami v ČR i v celé střední a východní Evropě, a jen v České republice zaměstnáváme 200 technických specialistů. Kromě toho máme velmi dobré reference s malými i velkými projekty v této oblasti. Jako integrátor spolupracujeme s množstvím partnerů z řad výrobců hardwaru a softwaru a jsme tedy flexibilní v podpoře technologií, které používáte právě vy. Nabídeme vám řešení na míru s ohledem na specifika vašeho podnikání a nikoli svazující „balíčkové řešení“, jak dnes bývá obvyklé.

S námi získáte přehled o nákladech, které vynakládáte do vašeho IT, a tím i schopnost efektivně v IT šetřit. Zbavíte se dennodenní rutiny, která zbytečně zdržuje vás a vaše kolegy od vaší mnohem důležitější práce. Dostanete vyhodnocený výkaz plnění parametrů, které si definujete, a tedy přehled o kvalitě služeb, které vám IT poskytuje. Budete mít k dispozici 200 IT specialistů v ČR a 4000 ve střední Evropě a budete mít partnera, na kterého se můžete ve svém podnikání spolehnout.

V oblasti outsourcingu infrastruktury a standardních aplikací se zaměřujeme na společnosti středně velké a velké ze všech segmentů trhu v ČR. V oblasti aplikačního a procesního outsourcingu jsme díky našim referencím schopni poskytnout vysokou kvalitu outsourcingových služeb pro společnosti ze segmentů financí, telekomunikací, výroby a státní správy.

V IT existuje nepřeborné množství technologií, systémů a aplikací. Jako jeden z velkých integrátorů v České republice vlastnime na většinu z těch klíčových vlastní školené specialisty a v ostatních případech doplňujeme naše řady o externí spolupracovníky a využíváme subdodávek našich dlouhodobých partnerů. Díky takovému přístupu zajistíme vždy kvalitní podporu všech vašich technologií.

Naše společnost mimo certifikace ISO 9001 získala také významnou certifikaci ISO 20000 se zaměřením specificky na outsourcing IT/IS.

V oblasti podnikových systémů jsou našimi partnery SAP, INFOR, COGNOS a LCS. V oblasti technické infrastruktury také spolupracujeme se špičkovými dodavateli a jsme držiteli nejvyšších certifikací – našimi partnery jsou společnosti HP, IBM, Fujitsu Siemens Computers, Microsoft, CheckPoint, EMC, VMware a další.

Bezpečnostní řešení, poskytovaná našim klientům, jsou založena na nejnovějších technologiích společností CISCO, CITRIX, McAfee, Symantec, ISS, BlueCoat a dalších. Mezi naše osvědčené partnery z oblasti sítí patří například společnosti CISCO, Allied Telesyn, HP, 3COM a RIT.

V oblasti servisu, podpory a služeb naše aktivity zahrnují například péči o produkty společností IBM, HP, NetApp, Dell, Fujitsu Siemens Computers, Xerox, Acer, Lexmark, Olivetti a dalších.



## Služba outsourcing může zahrnovat následující činnosti:

- audit současných procesů, infrastruktury, aplikací IT/IS
- převzetí lidských zdrojů
- převzetí technického vybavení
- konzultační služby pro vývoj IS/IT
- výběr a dodávka nových technologií
- likvidace zastaralých technologií
- testování nových technologií před implementací
- školení uživatelů
- opravy technického vybavení (hardware)
- správa programového vybavení (software)
- HelpDesk, ServiceDesk, CallDesk
- správa sítě a síťových prvků
- dodávky vybavení a IT materiálu spotřebního charakteru
- řízení dlouhodobých i krátkodobých projektů
- finanční služby

V první fázi společně s vámi provedeme průzkum části vašeho IT, které chcete outsourcovat, ve druhé pak navrhne cílový model, který vám budeme poskytovat, a v poslední fázi s vámi budeme průběžně vyhodnocovat kvalitu a navrhovat další zlepšení.



Služba Desktop Manager Services (dále jen DMS), je forma outsourcingu vašich stanic včetně softwarového vybavení a souvisejících periférií. Výsledkem této služby je, že veškeré starosti a náklady spojené se svými stanicemi přenecháte nám za pevně stanovený měsíční nebo čtvrtletní paušální poplatek.

Při zavádění DMS se definuje úroveň služeb s měřitelnými výstupy a poté již přebíráme management infrastruktury, popř. určitých systémů, a vy se soustředíte na hlavní podnikatelské činnosti. Výhodou našich služeb DMS je, že vám nabízíme fixní, plánovatelné měsíční náklady na každou stanicí.

Jsmo stabilním IT integrátorem s pobočkami v ČR a celé střední a východní Evropě. V České republice zaměstnáváme 200 technických specialistů. Máme velmi dobré reference s malými i velkými projekty v této oblasti. Jako integrátor spolupracujeme s množstvím partnerů z řad výrobců hardwaru a softwaru a jsme tedy flexibilní v podpoře technologií, které používáte právě vy. Nabídneme vám řešení na míru s ohledem na specifika vašeho podnikání a nikoli svazující „balíčkové řešení“, jak dnes bývá obvyklé. Máme plošné zastoupení vlastními pobočkami po celé ČR.

S námi dosáhnete fixní ceny za hardware, software a služby na pracovní místo nebo stanicí. Díky transparentnosti nákladů dosáhnete také snížení celkových nákladů, dokonalého přehledu a měřitelnosti výkonů a nákladů na úroveň jedné stanice. Zbavíte se dennodenní rutiny, která zbytečně zdržuje vás a vaše kolegy od mnohem důležitější práce. Budete mít partnera, na kterého se můžete ve svém podnikání spolehnout.

Jednoznačně kladný dopad má služba DMS u společností s více než 100 stanicemi, umístěnými ve více lokalitách. V takovém případě je pro kteroukoli firmu velmi těžké podporovat velké množství stanic z jednoho centra s omezeným počtem interních IT specialistů. Naše zkušenosti a reference ukazují, že právě takové společnosti našich služeb DMS využívají. Díky standardizaci stanic po stránce hardwaru a softwaru lze říci, že výše uvedené argumenty platí stejně pro všechny části trhu a nezáleží na tom, zda jde o segment financí, výroby nebo služeb.

Naše společnost kromě certifikace ISO 9001 získala také významnou certifikaci ISO 20000 se zaměřením na služby správy koncových stanic.

Službu DMS realizujeme na technologiích a software špičkových dodavatelů – HP, IBM, Fujitsu Siemens Computers, Dell, Microsoft, RedHat, CITRIX, McAfee, Symantec, Xerox, Acer, Lexmark, Olivetti a dalších.

## Služba DMS může zahrnovat následující moduly:

- výběr a dodávka nových technologií
- testování nových technologií před implementací
- leasing technického vybavení
- leasing software a aplikací
- školení uživatelů
- opravy technického vybavení (hardware)
- správa programového vybavení (software)
- dodávky vybavení a IT materiálu spotřebního charakteru
- HelpDesk, ServiceDesk, CallDesk
- dedikovaný Service Manažer
- proaktivní dohled vlastními nástroji
- likvidace zastaralých technologií

Na začátku společně s vámi provedeme analýzu vašich potřeb souvisejících se stanicí, softwarem a uživatelem stanice. Poté nastavíme parametry SLA, kterých je třeba dosáhnout, a budeme průběžně vyhodnocovat kvalitu a navrhnout další zlepšení procesu a služeb DMS.

Desktop Managed Services	DMS Modules		
	Basic	Premium	Gold
Equipment Lease			✓
Software Lease			✓
Startup Installation		✓	✓
Onsite HW Support	✓	✓	✓
Onsite SW Support		✓	✓
IMAC			✓
Enduser Helpdesk incl. Offsite SW Support (1st line)	✓	✓	✓
System Administration (2nd line)		✓	✓
Monitoring		✓	✓
IT Purchase Path	✓	✓	✓
Service Manager	✓	✓	✓
Enduser Training		✓	✓

V současné době si stále více společností uvědomuje, že je pro ně výhodnější platit za externí dodavatele helpdesku než použít helpdesk interní, neboť odpadají náklady na vlastní lidské zdroje, školení, vybavení, technologie atd. Toto vše bere na svá bedra externí dodavatel služby helpdesk.

Jste v situaci, kdy interní IT řeší problémy ostatních uživatelů a vy nemůžete firemní helpdesk kontaktovat, protože v kanceláři není nikdo, kdo by vám mohl pomoci? Nemáte průběžnou informaci o stavu svého požadavku? Nevíte, kdy bude vyřešen či v jakém stavu se váš požadavek nachází? Máte přehled o plnění SLA? Máte jistotu, že vaše požadavky jsou skutečně řešeny?

Máme pro vás řešení v podobě silného zázemí helpdeskových specialistů, osvědčených postupů, procesů, nástrojů a zkušeností.

## Co můžeme nabídnout?

- dostupnost okamžité podpory zkušených specialistů
- jediné kontaktní místo pro všechny uživatele
- podporu první a druhé úrovně nebo Catch and Dispatch incidentů
- řízenou eskalaci incidentů, problémů a změn definovaným skupinám
- proaktivní dohled, což znamená řešení problémů dříve než se projeví.
- informovanost uživatelů o průběhu požadavku, pravidelný reporting dosažené kvality služeb (SLA, KPI), dosažení vyšší efektivity a přehlednost rutinních činností
- z kvalitnějších rozhodovacích a plánovacích procesů v organizaci.
- dodržování procesů a postupů založených na ITIL

## Proč právě od nás?

Náš personál je technicky zdatný, komunikativní (i v angličtině), ochotný řešit problémy s jasným cílem pomoci uživateli vyřešit jeho problém. Naši specialisté jsou pravidelně proškolení po stránce technické i komunikativní.

Řídíme aktivně celý životní cyklus požadavků pomocí systému SolveDirect, což je systém na řízení incidentů (Incident Management System), umožňující zpracovávat požadavky podle metodiky ITIL, provádět jejich eskalace, měřit SLA, KPI, poskytovat přehledný reporting sledovaných parametrů, zadávat požadavky přes webové rozhraní.

Používáme moderní CallCentrum technologie Alcatel Genesys, které měří kvalitu všech služeb spojených s příjmem a obsluhou volajících – systémy IVR (Interactive Voice Response), ACD (Automatic Call Distribution), CMS (Call Manager System).

Podle publikovaných zjištění (Gartner) kontaktuje 72,5 % uživatelů HelpDesk telefonicky. Naši operátoři s volajícími efektivně spolupracují díky tomu, že během hovoru využívají integrovaných nástrojů HelpDesku.

Aktivně dohlížíme na hardware i aplikace pomocí nástroje SPECTATOR, problémy řešíme již před tím, než vzniknou a projeví se. SPECTATOR je cenově dostupná alternativa ke špičkovým komerčním nástrojům dohledu. Analyzujeme trendy, dostupnost systémů, tuning.

Pro vzdálenou správu využíváme

- nástroje Microsoft Terminal Service Client – servery Microsoft, standardní MS řešení, jež vyžaduje vytvoření VPN
- SSH, Telnet – servery UNIX a LINUX, standardní řešení pro „UX“ systémy
- Inquiero a Citrix GoToAssist – koncoví uživatelé, nadstandardní řešení pro rychlou vzdálenou správu, bez nutnosti tvořit VPN tunely a instalovat klienty na stanice (web-to-web)

Pokud chcete snížit náklady na IT a chcete mít jistotu, že se vašim požadavkům bude někdo věnovat a řešit je podle dohodnutých pravidel SLA (pravidelné reporty CallCentra, incidentů a dohledu), obraťte se na nás.

Naším společným cílem bude provést analýzu situace, zjistit vaše potřeby, zprůhlednit a zefektivnit řešení vašich IT požadavků a potřeb, a přesně definovat procesy řešení incidentů. Dále nastavit SLA a definovat, jak se bude vykazovat plnění dohodnutých parametrů (reporting). Výsledkem bude vyšší spokojenost uživatelů a nižší náklady na helpdesk.

## Parametry

- kolem 3000 přijatých hovorů měsíčně
- kvalita na stabilně vysoké úrovni (service factor / abandoned calls)
- 14 operátorů (Dispečink 4; HelpDesk 8; Telesales 2)

Řada firem dnes usiluje o vyšší kvalitu svého fungování a jedním z důležitých prostředků na této cestě pro ně je aplikace příslušných norem ISO, resp. při poskytování IT služeb aplikace zásad ITIL.

S&T má kvalifikované odborníky s náležitými certifikacemi, kteří dokáží pomoci při implementaci těchto nových metod práce, usnadnit orientaci v rozsáhlé dokumentaci a tak zajistit, že výsledku bude dosaženo v rozumně krátké době a přitom vznikne efektivní a dokonale integrovaný firemní systém.

## Systémy managementu podle norem ISO

Nabízíme profesionální konzultace a implementace v oblastech zavádění a udržování systémů managementu podle norem ISO:

- ISO 9001:2000 Systémy managementu jakosti
- ISO 14001:2004 Systémy environmentálního managementu
- ISO/IEC 20000 Informační technologie - Management služeb

K systémům managementu podle norem ISO přistupujeme na rozdíl od konkurence s odlišnou vizí: systémy podporující řízení kvality se nesmí stát osamoceným ostrovem dokumentace vybudovaným paralelně k běžnému životu firmy. Tyto systémy musí být integrální součástí běžného podnikového managementu tak, aby řízení kvality nebylo výsadou jednoho oddělení, ale záležitostí všech podnikových útvarů.

Zároveň se zaváděním systémů managementu podle norem ISO nabízíme implementaci systémů pro podporu procesního řízení (systémy na bázi elektronických workflows) a koordinaci projektu implementace těchto systémů s implementací systémů managementu. Cílem koordinovaného projektu je vzájemná integrace obou celků tak, aby implementovaný systém v maximální možné míře automatizoval průběh procesů vyžadovaných normami ISO a kladl co nejmenší nároky na byrokratickou podnikového prostředí.

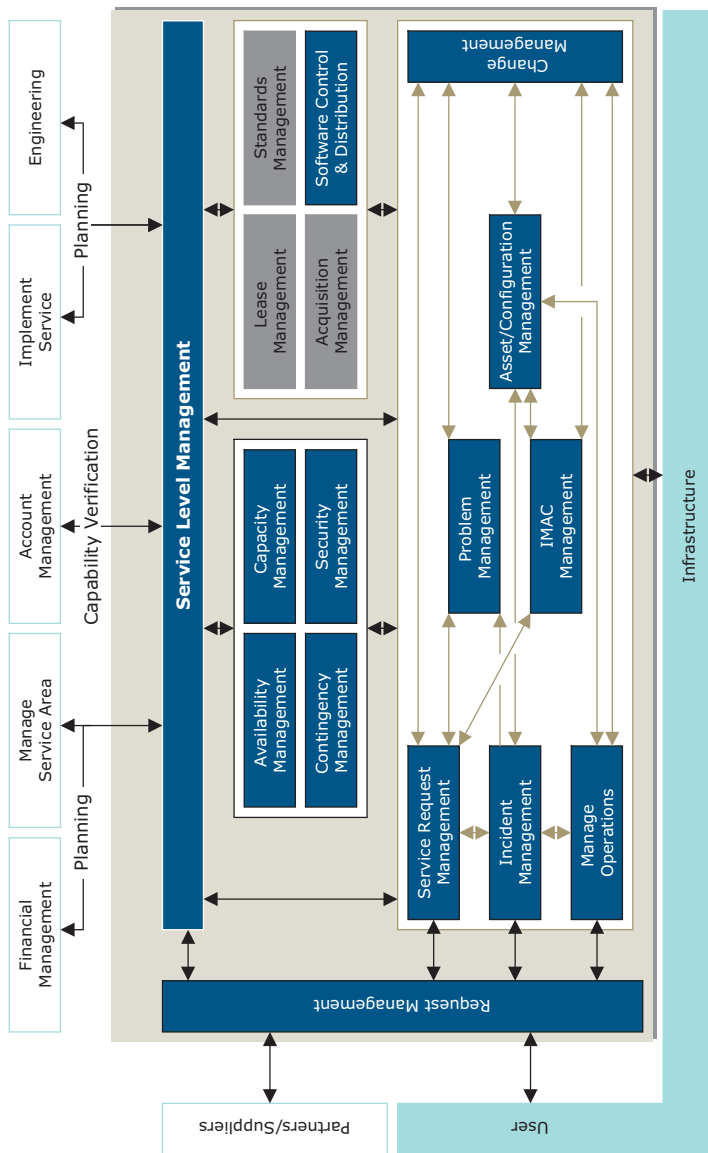
## Řízení IT služeb podle metodologického rámce ITIL

V oblasti managementu IT služeb (IT Service Management) nabízíme implementaci procesů a postupů založených na tzv. best practices (nejlepších zkušenostech z oboru) podle metodologického rámce ITIL (IT Information Library).

Metodologický rámec ITIL se stal podkladem pro britskou normu BS 15000 a navazující ISO/IEC 20000, a v současné době je trendem v řízení služeb u všech organizací, pro které je oblast IT významnou součástí podpory aktivit klíčových pro jejich podnikání.

Zavádění dílčích procesů metodologického rámce ITIL zajišťujeme také jako integrální součást projektu implementace Service Desk řešení SolveDirect (jehož popis uvádíme v samostatném produktovém listu SolveDirect Service Desk SD2).

S&T klade důraz na profesionalitu dodávaných služeb. Proto konzultace v oblasti zavádění a údržby procesů podle metodologie ITIL poskytují výhradně konzultanti, kteří jsou držiteli certifikátu ITIL Manager in IT Service Management.



Studie proveditelnosti informačního systému v tomto pojetí je služba, která je vhodným základem úvodní etapy budování nového nebo modernizace stávajícího informačního systému organizace na bázi SAP.

## Studie proveditelnosti

Studie zjišťuje, zda informační systém může odpovídat provozním požadavkům, které se od něj očekávají, a zda je silný provozní důvod pro jeho budování/modernizaci.

Výstupem této služby pro zákazníka je zpracovaný písemný dokument, obsahující kvalifikovanou analýzu stavu ICT v dané společnosti/organizaci a adekvátní doporučení související s procesem implementace systému SAP v podmínkách této organizace.

Implementace systému SAP nebo jeho zásadní změna/rozšíření jsou finančně nákladné a časově náročné projekty,

neúspěch projektu proto může přinést velké ztráty. Studie odhaduje finanční a časovou náročnost příslušného projektu. Na základě studie je pak možné posoudit míru rizika – kupříkladu projekt s velkým rizikem neúspěšnosti může být zastaven v úvodní fázi.

Předimplementační (úvodní) studie je určena pro organizace, které stojí před rozhodnutím o implementaci systému SAP nebo o jeho (významné) změně/rozšíření. Výsledná doporučení v ní obsažená jsou kvalitními výchozími podklady pro vedoucí pracovníky, kteří zodpovídají za rozhodování v organizaci.

Rozsah i obsah studie jsou zpravidla upřesněny individuálně, studie obvykle zahrnuje následující činnosti:

- účel a cíl studie
- analýza současného stavu informačního systému
- rámcová koncepce budování/rozvoje informačního systému
- stanovení rozsahu procesní implementace systému/-ů SAP
- řešení technické infrastruktury (hardware, základní software, síťová infrastruktura apod.)
- organizační zajištění systémové integrace a řízení projektu/-ů
- návrh postupu implementace a odhad implementačních nákladů
- specifikace předpokladu dosažitelných přínosů
- další

## Předimplementační (úvodní) studie



Vypracování studie má charakter projektu, který zajišťuje stanovený projektový tým složený z pracovníků obou stran. Ze strany zákazníka se očekává, že zejména:

- deleguje do projektového týmu vedoucího projektu za zákaznickou stranu a odpovídající počet svých pracovníků, kteří se zúčastní prací na studii
- připraví požadované firemní podklady (organizační schémata, vzory dokumentace, popisy podnikových procesů, popis očekávaného/stávajícího informačního systému apod.)
- umožní přístup členům týmu za S&T CZ do svých objektů
- umožní členům týmu přístup do stávajících softwarových komponent (aplikací) svého IS, pokud to vyžaduje předmět služby

Náplň a struktura studie je vždy dána konkrétním případem, požadavky na obsah ze strany zákazníka a dalšími okolnostmi případu.

Služba může být provedena v rámci již uzavřeného implementačního kontraktu nebo na základě samostatné objednávky před uzavřením implementačního kontraktu.



Služba je koncipována jako služba dvouúrovňová, kdy zákazník může využít buď podpory na úrovni báze systému SAP, na úrovni aplikací systému SAP nebo podpory na obou úrovních současně:

Úroveň Podpora báze poskytuje zákazníkovi komplexní podporu v oblasti periodické administrace a provozního zajištění systému SAP na úrovni SAP báze a databáze.

Úroveň Podpora aplikací zabezpečuje pomoc a podporu poradce S&T CZ při řešení problémů s používáním aplikačních komponent systému SAP.

## Služba je určena pro

- stávající zákazníky S&T CZ, kteří mají sjednanu s S&T CZ postimplementační smlouvu (smlouvu o podpoře systému SAP)
- ostatní zákazníky, kteří požadují zajištění těchto služeb od společnosti S&T CZ

## Podpora báze

Služba zajišťuje plynulý provoz systému SAP na úrovni báze (technologické základny) systému a centrální data-báze. Jedná se o komplexní podporu v oblasti běžné periodické administrace a provozního zajištění systému SAP, instalovaného v rozsahu specifikace uvedené v příslušném smluvním dokumentu.

Zákazník získává v rámci této služby kvalifikovanou podporu systémových pracovníků S&T CZ. Při problému / závadě v systému má zaručenu dobu odezvy a dobu odstranění problému, a to podle zvolené úrovně služby.

Služba zahrnuje především následující činnosti:

- poskytnutí seznamu doporučených běžných profylaktických a údržbových činností, které mají pravidelně provádět pracovníci zákazníka
- profylaktické prohlídky systému realizované vzdáleným připojením minimálně 1x týdně
- implementace opravných balíčků a následné ladění systému
- správu oprávnění uživatelů systému SAP
- v případě problémů v činnosti systému reaguje S&T CZ ve sjednaných časových intervalech (podle závažnosti problému a dohodnuté úrovně služby)
- S&T CZ zabezpečí odstranění problému / závady podle priority a povahy problému tak, aby byl minimálně narušen chod systému
- v případě problémů způsobených vadou softwarových komponent systému SAP zajistí S&T CZ podporu při analýze problému a komunikaci s výrobcem produktu (společností SAP)

Služba zajišťuje konzultační podporu provozu systému SAP na úrovni aplikačních komponent. Obsah služby je patrný z popisu její náplně uvedeného v dalších odstavcích a je aplikován na systém/-y SAP instalovaný/-é v rozsahu specifikace uvedené v příslušném smluvním dokumentu.

Zákazník získává v rámci této služby kvalifikovanou podporu aplikačních poradců S&T CZ. Při problémech zjištěných během používání systému má zaručenu dobu odezvy a dobu odstranění problému, a to volitelně podle zvolené varianty časových parametrů služby.

Podpora systému bude, v závislosti na charakteru a důležitosti požadavku, poskytována formou:

- telefonické pomoci pokrývající řešení menších problémů, u nichž doba řešení nepřesáhne 5 minut
- vzdáleného připojení poradce S&T CZ na systém zákazníka
- osobní návštěvy poradce S&T CZ na pracovišti zákazníka

Služba zahrnuje následující činnosti:

- obecná konzultace
- konzultace konkrétního postupu
- provedení uživatelské transakce
- řešení chyby se standardním hlášením
- řešení nedefinované chyby

Služba nezahrnuje následující činnosti (tyto činnosti jsou předmětem služby Úpravy systému na objednávku, popř.

Implementace systému SAP, a jsou blíže popsány v samostatných produktových listech):

- analýza nových požadavků zákazníka
- implementace úprav a rozšíření dosud implementovaných oblastí funkcionality systému
- implementace nových oblastí funkcionality systému
- speciální řešení, formuláře
- realizace nadstandardních úprav systému: Nadstandardní informační report, Nadstandardní funkční program, Zákaznické řešení, Zásah do standardu

Migrace v rámci podnikového IT prostředí bývají různého druhu a mívají různé důvody. Výrobci softwaru a hardwaru vyvíjejí a dodávají stále sofistikovanější řešení, jejichž komponenty se však stávají nekompatibilní s těmi již používanými.

Často také nárůst počtu uživatelů, serverů a aplikací nebo expanze firmy vyžaduje implementaci modernějšího systému. Nejčastěji jde však o migraci serverů na jiný operační systém, z nižší verze systému na vyšší nebo o migraci určité klíčové služby (např. poštovní) na jinou aplikační platformu.

Ať už se rozhodnete pro jakoukoli migraci z jakéhokoli důvodu, je přirozené, že celý proces musí proběhnout bez problémů, které by ohrozily váš byznys, jako např. dlouhodobé výpadky funkčnosti nebo ztráta dat. Migrace musí proběhnout neviditelně a naprosto bezpečně!

Po provedení analýzy vašich potřeb komplexně zajistíme hladký průběh celého procesu migrace, při níž využíváme

osvědčených postupů ověřených v praxi. Dokážeme navrhnout migrační mosty po dobu migrace. Vliv na uživatele je vždy minimalizován. Podle potřeby dodáváme a zabezpečujeme servis hardwaru předních výrobců a provádíme potřebné zaškolení administrátorů i koncových uživatelů.

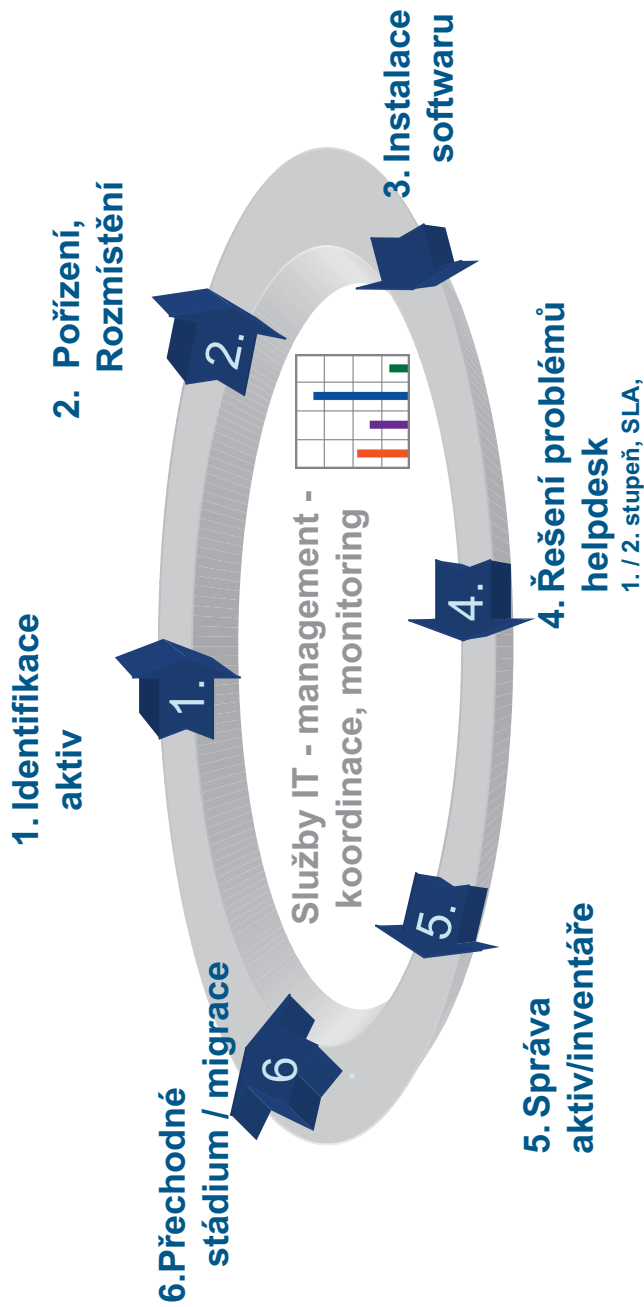
V rámci analýzy se zaměřujeme i na funkčnost a dopad migrace na další oblasti vašeho IT a vždy pečlivě volíme optimální kroky s výhledem do budoucnosti. Přizpůsobíme se vašemu rozpočtu – naše zkušenosti z oblastí storage, virtualizací či Citrix technologií vám dají jistotu, že společně vybereme vhodný rozsah migrace, která bude vhodně načasována.

## Služby poskytujeme primárně pro migrace

- Netware, Linux na prostředí Microsoft
- migrace na platformy Linux
- upgrade na aktuální verze Microsoft, Linux
- migrace Lotus Notes na Microsoft Exchange
- konsolidace prostředí pomocí softwaru na virtualizaci (Vmware)
- konsolidace serverového výkonu – Citrix farmy (terminálové přístupy)

## Certifikace

Jsme certifikovaný Gold Partner Microsoftu, disponujeme certifikovanými specialisty ve všech podstatných oblastech (MCSE, MCSA, MPC). Jsme certifikovaný partner VAC společnosti VMware. Jsme certifikovaný Platinum Partner společnosti Citrix a certifikovaný Platinum Partner společnosti HP. Disponujeme certifikovanými specialisty pro Linux a Solaris.



Během posledního desetiletí jsme svědky trendu neustále se zvyšující závislosti obchodních procesů na informačních systémech, a to napříč společnostmi bez ohledu na typ podnikání. Ať už jde o řízení výroby, elektronické zpracování informací nebo online přístup k bankovnímu účtu, vždy do hry nějakým způsobem vstupuje elektronické zpracování informace.

Základním předpokladem, který umožní správné fungování všech elektronicky zpracovávaných agend, je zajištění dostupnosti, integrity a důvěryhodnosti zpracovávaných informací. Hlavním tématem pro Disaster Recovery plánování je pak zajištění dostupnosti informace a souvisejících elektronických agend sloužících k jejich zpracování.

## Rizika a plánování pro případ havárie

Představte si situaci, kdy některý z kritických informačních systémů havaruje. Všechny závislé obchodní procesy nebudou rovněž fungovat, a to minimálně do doby, než bude havárie vyřešena. Většinou totiž provázanost mezi informačními systémy a obchodními procesy dosahuje takové míry, že nelze udržet obchodní proces při životě alternativním způsobem. Nemožnost vykonávat obchodní proces znamená přímou finanční ztrátu, která může v důsledku vést až k úpadku společnosti.

Je nabílední, že čím kratší, profesionálnější a důkladněji vyzkoušená bude reakce odpovědného personálu, tím kratší dobu zabere vlastní náprava havarijního stavu a návrat do normálního režimu.

Navíc pokud se někdo dopředu zamyslí, jaké hrozby jsou pro jeho informační systém relevantní a jaká je pravděpodobnost jejich výskytu, může řadu těchto takzvaných rizik eliminovat formou preventivních opatření. Prevence spolu s řízenou reakcí jsou dvěma základními rovinami, kterými lze efektivně řešit problematiku tvorby havarijních neboli Disaster Recovery plánů.

Naše společnost má dlouholetou zkušenost s celou problematikou havarijního plánování. Naši konzultanti spolu s týmem certifikovaných odborníků jsou schopni nabídnout pomocnou ruku při libovolné fázi procesu tvorby, testování nebo údržby havarijních plánů.

## Kdo by se měl touto problematikou zabývat?

Jsme toho názoru, že nelze dělit společnosti na vhodné nebo nevhodné kandidáty. Ať bankovní dům garantující trvalou dostupnost svého centrálního systému vůči klientům, nebo malá společnost, jejíž veškerá agenda závisí na jednom PC, vždy je třeba se touto problematikou zabývat, identifikovat dopad nedostupnosti informačního systému a jeho eskalaci v čase, a na základě finanční analýzy rozhodnout o míře nutnosti eliminovat identifikovaná rizika.

## Způsoby řešení

Jak přistoupit k řešení této problematiky? Komplexně a systematicky, kombinací opatření v rovině lidských zdrojů, procesů a technických prostředků. Pouze dobře připravený personál postupující podle předem definovaných postupů s pomocí sofistikovaných nástrojů může zajistit, že reakce na výskyt havárie bude řízená, profesionálně organizovaná, s obnovou v co možná nejkratším čase vzhledem k míře investovaných prostředků.

Ačkoliv jde o kontinuální proces, implementace probíhá formou projektu s jasně definovaným fázováním dle následujících bodů:

- plánování a příprava
- analýza rizik a hodnocení dopadů havarijních situací na činnost organizace
- vypracování dokumentu Havarijní plán

Každá z fází se dále člení do etap tak, aby mohl být efektivně ze strany zákazníka kontrolován postup prací na projektu. Společnost S&T má zpracovánu vlastní metodiku pro proces tvorby, údržby a testování havarijních plánů, která striktně vychází z obecně platných doporučení BS25999 a NIST 800.34.

Vypracováním dokumentu však práce zdaleka nekončí. Základním předpokladem pro fungování plánu je zajištění pravidelné aktualizace vyplývající ze změn v rámci informačních systémů, pro jejichž obnovu plán slouží. Ještě důležitějším faktorem je však pravidelné nacvičování postupů v plánu tak, aby se projevila připravenost odpovědného personálu.



Audity jsou jednou z nejčastějších služeb, které S&T provádí. Většina projektů realizovaných v oblasti IT totiž vychází z obecného fázovacího modelu projektového managementu, kdy je nejprve třeba analyzovat požadavky koncového příjemce produktu projektu, poté navrhnout řešení, otestovat je a konečně po eliminaci všech nedostatků nasadit do produkčního prostředí.

Každý projekt ve své úvodní fázi začíná auditem či analýzou výchozího stavu. Je lhostejné, jde-li o vývoj nového softwaru, získání podkladů pro rozhodnutí o svěření části činností v rámci oddělení IT do správy třetí straně, zhodnocení stávající úrovně procesního řízení nebo třeba prověření úrovně informační bezpečnosti. Vždy je nejprve třeba získat vstupní podklady pro rozhodnutí o dalším postupu.

Většina auditů tudíž probíhá v rámci projektů se širším záměrem – nejde o dodávku samostatné služby. Dochází ale často také k požadavku ze stran klientů nezávisle zhodnotit určitou oblast v rámci IT. Typickým příkladem může být požadavek na zhodnocení úrovně zabezpečení infrastruktury a informačních systémů penetračními testy nebo nezávislé posouzení možností jak optimalizovat reprografické služby.

## Audit jako samostatný projekt

Takovýto typ auditu je dodáván jako samostatná služba a S&T CZ pouze nezávisle hodnotí získané informace a vypracovává závěrečnou zprávu s doporučením dalšího postupu. Výstup pak klient předá svým obvyklým dodavatelům ke zpracování a odsouhlasená opatření jsou formou podprojektů realizována.

Ať tak či onak, na audit je nutné nahlížet jako na samostatný projekt, který sám o sobě podléhá dalšímu členění do fází.

Rozlišujeme tyto čtyři základní fáze:

- zadání
- sběr dat a informací
- analýza
- dokumentace

V úvodní fázi je nejprve třeba přesně vymežit oblast či předmět auditu, dohodnout závazná technická a organizační opatření pro další fáze.

Použijeme-li opět příkladu s auditem bezpečnosti, je nutné přesně stanovit, které vrstvy budou předmětem auditu, zda půjde o audit vnější či vnitřní, jaké nástroje budou použity a konečně zda se mají testy mít invazivní či neinvazivní

charakter. V případě auditu reprografické infrastruktury je třeba odsouhlasit použití nástrojů pro sběr a následnou analýzu tiskových úloh a dohodnout kritéria, na základě kterých budou získaná data analyzována.

Sběr dat a informací je časově nejnáročnější fází projektu, protože je mnohdy třeba získat data za delší časové období. Chceme-li například získat informace o zatížení jednotlivých serverů, je nutné periodicky sledovat statistiky vytiženosti po delší časové období. I když je snaha maximálně využít automatizovaného sběru dat, procesní audity a audity personálního charakteru se neobejdou bez sběru dat formou dotazníkových formulářů.

S&T CZ má pro každou specifickou oblast připravenou sadu formulářů s předem definovanými otázkami, které jsou formou interview s klíčovými pracovníky klienta zodpovězeny, elektronicky zpracovány a slouží posléze jako jeden ze vstupů další fáze.

Získané informace – ať už jde o zátěžové statistiky, výstupy z různých penetračních nástrojů, zápisy z jednání, výkresovou dokumentaci nebo jen vyplněný dotazník – je třeba analyzovat. Tato činnost je nejnáročnější na kvalifikované lidské zdroje, neboť není až tak těžké získat

kvantum informací (vždyť většinou lze použít automatizované nástroje), daleko složitější je z tohoto vstupního penza učinit kvalifikované závěry a odvodit doporučení či návrh nápravných opatření.

Většinou je pro každou zkoumanou oblast ustanoven expertní tým, jehož členové si pro prostudování vstupních materiálů v plénu formou brainstormingu vymění základní teze a myšlenky, které jsou pak dále rozpracovány do konkrétních závěrů či doporučení. Při analýze velmi výrazně

vstupuje do hry zkušenost pracovníků expertního týmu a stupeň jejich znalostí.

Konečnou fází projektu je pak formální dokumentace výstupů pomocí závěrečné zprávy. Forma a osnova zprávy jsou předmětem diskuzí již v rámci první fáze, kdy se diskutuje zadání auditu. Po vytvoření je zpráva předána klientovi k oponentuře a po schválení může být její manažerské shrnutí prezentováno vrcholovému managementu.

## Kvalifikace S&T CZ

S&T CZ klade velký důraz na pravidelné vzdělávání svých expertů, kteří neustále studují příslušné standardy, doporučení a obecně platné normy. Zkoumáme-li tedy např. úroveň procesního řízení, bude v rámci expertního týmu provádějícího analýzu získaných dat ITIL certifikovaný odborník a bude hodnotit kompatibilitu nastavení procesů s tímto rámcem.

Jelikož je S&T CZ nadstandardním partnerem takřka všech předních světových výrobců hardwarových a softwarových produktů, můžeme se při analýzách opírat o informace z těchto partnerských kanálů, ke kterým běžný smrtelník nemá přístup, což umožňuje podstatně zpřesnit závěry a výstupy.



Tématu legálnosti softwaru a boji proti užívání jeho pirátských kopií je v dnešní době věnována velká pozornost. Cílená osvěta nese své ovoce. Již víme, že existuje autorské právo a že je potřeba software zakoupit. Ale jak do toho?

Existuje spousta různých způsobů nákupu, od nákupu krabicového softwaru – jistě nejjednoduššího, ale někdy také nejdražšího – až po multilicenční programy pro střední a velké společnosti, které nabízejí výběr z kombinace různých způsobů nákupu, cenově výhodných programů a dalších benefitů. Proč jich tedy nevyužít? Celá problematika je poměrně komplikovaná a stále se mění, a tak se zákazník logicky rozhlíží po někom, kdo by ho tímto bludištěm nabídky licenčních programů provedl.

Nabízíme vám pomocnou ruku. Provedeme vás bludištěm a pomůžeme najít jasný cíl. Naši konzultanti analyzují vaši situaci a vaše potřeby s výhledem do budoucnosti a vyberou pro vás optimální program.

Řešíte otázku nákupu na splátky nebo dáváte přednost pronájmu licencí? Chcete mít možnost lépe naplánovat své investice? Máte ve svém plánu pouze rozšíření svých starých licencí o další kusy nebo plánujete migraci na vyšší verze softwaru či využití možností nových softwarových produktů? Chcete svůj softwarový park standardizovat podle schématu daného hlavním předmětem vašeho podnikání? Obráťte se na nás.

## Jak vám naši konzultanti pomohou?

Provedou analýzu situace, vyberou nejvhodnější nákupní model pro vaši společnost, ať je jakkoli velká, s přihlédnutím k vašim finančním a technickým potřebám. Zajistí odbornou konzultaci při nasazování zakoupeného softwaru. Pomůžou při provedení softwarové inventury a nastartování procesu SAM (Software Asset Management – správa softwarového majetku) dle metodiky ITIL.

Naším společným cílem bude ušetřit vaše finanční prostředky, lépe naplánovat vaše budoucí investice a omezit nežádoucí aktivity vašich uživatelů, zefektivnit a sjednotit práci s daty a zvýšit bezpečnost.

Licenční konzultace pomohou zákazníkům všech typů a velikostí společnosti.

Management společnosti bude zájmat hlavně otázka zajištění legální stability společnosti, snížení nákladů a lepší plánování investic do nákupů SW, zajištění zodpovědnosti zaměstnanců a jejich motivace díky efektivnější práci.

IT oddělení zaujme jednodušší správa softwarového majetku, zvýšení bezpečnosti díky standardizaci softwarového prostředí firmy a zlepšení uživatelského chování.

Ať už si po jednání s našimi konzultanty vyberete některý z multilicenčních programů určených pro středně velké společnosti, jako je MS Open nebo Open Value, nebo vás zaujme MS Select či Enterprise, určený pro velké firmy, můžete si již dnes být jisti jednou věcí – nalezli jste v naší společnosti partnera, který vás nenechá na holičkách!

Jako držitel certifikátu Microsoft Gold Certified Provider for Licensing Solutions vám nabízíme pomoc našich konzultantů s výběrem toho nejlepšího nákupního modelu softwarových licencí Microsoft, i s otázkami jak co nejlépe využít licence již vlastněné.

# Licenční poradenství pro nákup uživatelských práv softwarových produktů Microsoft

## Naši zaměstnanci jsou certifikováni jako

- Microsoft Certified Professional for Designing and Providing Microsoft Volume Licensing Solutions to Large Organisations
- Microsoft Certified Professional for Designing and Providing Microsoft Volume Licensing Solutions to Small and Medium Business Organisations
- Microsoft Certified Professional for Planning, Implementing and Maintaining a Software Asset Management (SAM) Program



Rychlým a stále rozsáhlejším zaváděním IT do našeho života začínáme být na správné funkci hardwaru závislí a většina z nás si život bez počítače již nedokáže ani představit.

Pokud dojde k hardwarovému výpadku serveru nebo některých pracovních stanic, je práce přerušena, a pokud se v co nejkratším čase neobnoví, mohou škody dosahovat závažných čísel. Abychom byli schopni eliminovat toto velké riziko, nabízíme své nadstandardní služby v oblasti hardwarového servisu a podpory.

## Proč využít těchto služeb právě od nás?

Jsmeme jednou z největších IT servisních firem v České republice a díky naší síti poboček (Praha, Brno, Ostrava, Pardubice, Plzeň, České Budějovice a Liberec) jsme schopni plnit i vaše nejnáročnější přání.

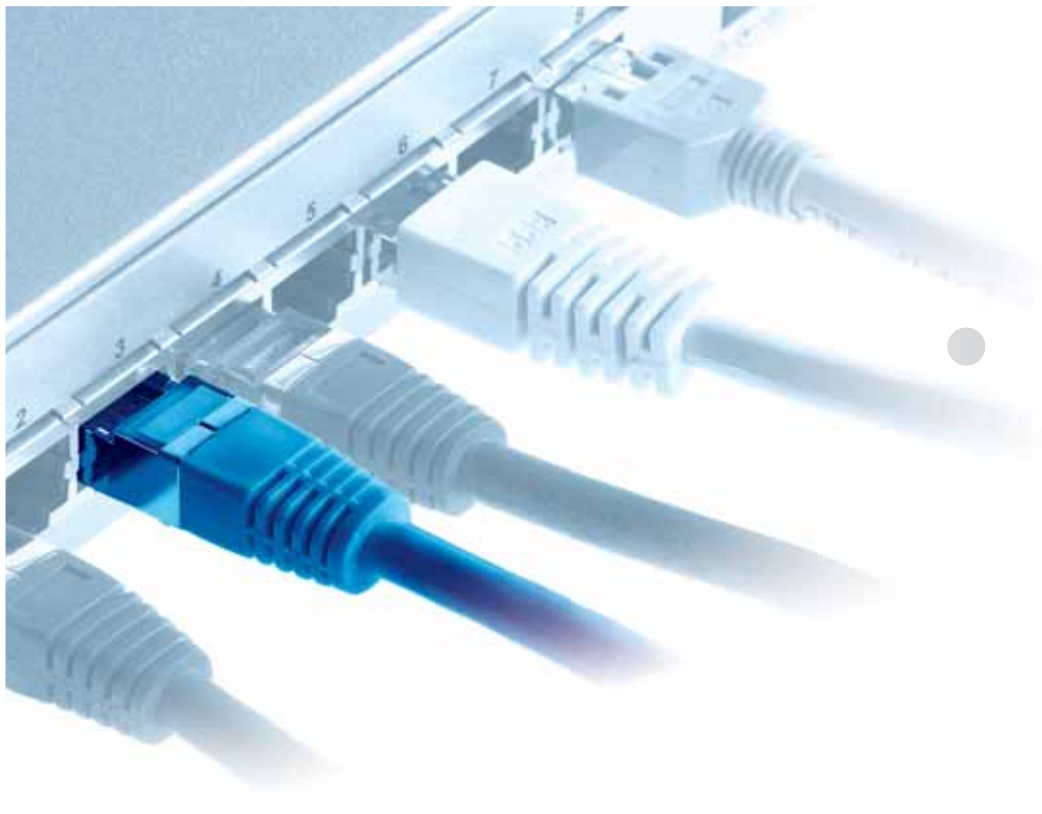
Jsmeme schopni nabídnout vám garanci odstranění závady do 4 hodin po nahlášení v režimu 24x7x365, a to celoplošně po celé ČR. Díky našim skladům, které patří k největším v ČR a jejich hodnota je v desítkách milionů korun, jsmeme opravdu schopni dostát svým závazkům a garantovat služby za rozumnou cenu.

Naší nespornou výhodou proti konkurenci je určitě i fakt, že nejsme orientovaní pouze na jednoho výrobce, ale jsme autorizovaní pro servis různých značek: HP, Fujitsu, Siemens, IBM, ACER, Xerox, Epson, 3M, NetApp, Cisco a další. Díky našim servisním autorizacím jednotlivých výrobců a pravidelným servisním školením, garantujeme nejvyšší kvalitu práce našich techniků.

O kvalitě práce a procesech u nás nastavených jistě vypovídá i fakt, že jsme držitelé certifikací kvality ISO 9001, ISO 14000 a ISO 20000 ITIL. Zároveň jsme držitelé certifikace NBÚ o ochraně utajovaných skutečností na stupeň TAJNÉ.

## Mimo jiné jsme držitelem těchto certifikací:

- HP - Autorizovaný servisní partner
- IBM - Autorizovaný servisní partner
- Acer - ASP pro on-site servisní služby
- Fujitsu - Autorizovaný servisní partner
- Network Appliance - Registered Service Provider
- Cisco Systems - ASP
- Xerox - service provider
- 3M - service dealer



IMAC je zkratka anglických slov: Install, Move, Add, Change – tedy zjednodušeně řečeno jde o instalaci, přesun a obměnu (změnu) výpočetní techniky a vše s tím spojené.

Služba IMAC je definovanou operativní oblastí v normách ITMS dle ITIL, konkrétně v knize Service Support. Lze ji vhodně využít při řízení standardizovaných metod a procedur, pro efektivní a hladký průběh implementace změn IT infrastruktury klienta. Charakterem služeb také IMAC odpovídá rychlým operativním změnám v IT, majícím i povahu možného předvídatelného incidentu.

## Install – Instalace

Na našich pracovištích či u klienta jsme schopni provést hromadné předinstalace, instalace PC techniky a jejich personifikaci přímo na pracovišti koncového uživatele. Součástí této hromadné výměny může být i odvoz/likvidace vyřazené techniky. Samozřejmostí je příprava vzorové IMAGE ve spolupráci s IT pracovníky klienta. Vše provádějí zkušení certifikovaní technici.

## Move – Stěhování IT techniky

Služba je určena k bezpečnému a rychlému přesunu techniky pro klienta. Zahrnuje veškeré potřebné činnosti od odpojení zařízení (u kritických systémů zálohy, stěhovací průvodka techniky) přes jeho přepravu (pojištění, vhodné balení) až po uvedení zařízení do provozu na novém místě (připojení do sítě, ověření funkčnosti). V rámci dodávky naší služby je samozřejmostí přizpůsobení termínům a časům klienta, koordinace se stěhovacími, montážními a jinými skupinami klienta.

## Add, Change – Upgrade, výměna, modifikace

Náplní služby jsou například plošné hromadné změny na technice klienta s nutností dodržení krátkého časového harmonogramu a pokrytím po celém území ČR. Tedy softwarový upgrade, hardwarový upgrade, změny konektivity a jiné úkony na IT zařízeních. Dále pak činnosti spojené s nutností zaškolení, upgrade softwaru a následného zaškolení obsluhy, nebo celoplošný servis klientských softwarových aplikací spojených se zásahem u klienta na základě dohodnutých smluvních termínů.

## Proč využít těchto služeb právě od nás?

Jsme jednou z největších IT servisních firem v České republice. Lokality klienta jsou rychle dostupné díky našim pobočkám po celé ČR (Praha, Brno, Ostrava, Pardubice, České Budějovice, Plzeň a Liberec). Máme širokou základnu certifikovaných techniků, zkušené logistické operátory a managery projektů, dostatečně dimenzovaný vozový park a zkušenosti z předchozích projektů.



Fungující IT infrastruktura je dnes klíčovým požadavkem managementu jakékoli firmy. Neustálý vývoj hardwaru i softwaru přináší na jedné straně výkonnější, sofistikovanější i bezpečnější systémy poskytující potřebné funkce, na straně druhé vysoké nároky na znalosti administrátorů pro optimální nasazení, podporu i řešení nestandardních situací.

Zvyšují se i požadavky na zajištění bezchybného stavu nejen ve standardní pracovní době, ale i v nadstandardním režimu. IT oddělení firem tak stojí před nelehkým úkolem jak plnit požadavky managementu v maximální kvalitě a dostupnosti, management řeší otázku investic a mnohdy v případě odchodu klíčových administrátorů i rentabilitost vložených nákladů.

Řešením této situace je zajištění smluvní servisní podpory od IT dodavatele, který disponuje širokým týmem certifikovaných techniků, znalostmi pokrývajícími různé platformy (Windows, Linux ...) a různé aplikace (e-mail, databáze, virtualizace, firewall) a komplexním pokrytím služeb 24x7.

IT dodavatel také zajišťuje telefonní, vzdálenou nebo místní podporu, a to buď všech IT potřeb zákazníka nebo jen vybraných činností (typicky zajištění systémového specialisty pro výpadky a havárie IT infrastruktury mimo pracovní dobu). Dodavatel v rámci servisní podpory také poskytuje konzultace a předkládá doporučení pro rozvoj IT infrastruktury zákazníka, na základě znalostí získaných o jeho prostředí při poskytování servisních služeb.

A přesně takovým dodavatelem je S&T CZ.

## Popis služby

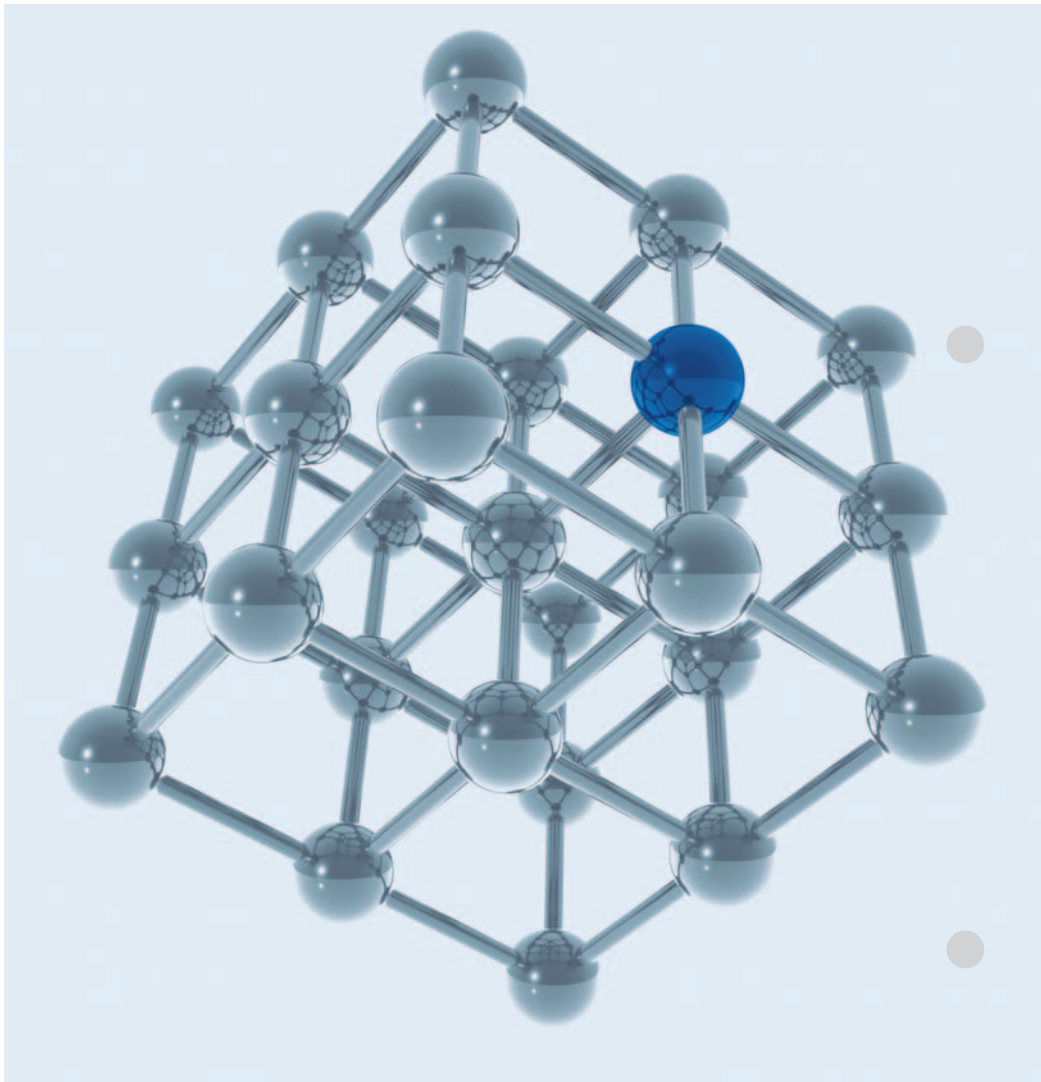
Zákazník získá kvalifikovanou podporu a pomoc pracovníků S&T CZ při řešení a odstraňování problémů softwarových produktů na platformách Windows, Linux, Unixware, Solaris, VMware a Networking. A to e-mail servery (MS Exchange, sendmail, qmail, ...), databázové servery (SQL, Oracle), technologie tenkých klientů (Citrix), zálohovací software (HP, IBM, EMC, Symantec), System Management

(HP OpenView, MS MS System center...), firewally (Cisco, Checkpoint), antiviry a ostatní software podle dohody.

Reakční doby uzpůsobíme podle potřeb zákazníka, služby pokryjeme od standardních 9x5 až po 24x7, a to po celé České republice. Pro nadnárodní společnosti zajistíme lokální support v zemích, kde S&T má zastoupení.

## Certifikace:

- Microsoft Gold Partner
- VMware VAC Partner
- CITRIX Platinum Solution Advisor
- a další



Vzdělávací středisko S&T CZ působí v oblasti počítačových školení již osmým rokem. Za tuto dobu jsme realizovali mnoho individuálních a firemních počítačových kurzů přizpůsobených požadavkům a znalostem uchazečů.

Mezi nejčastěji požadovaná školení patří MS Office (nejrozšířenější kancelářský software, který patří mezi základ dnešní počítačové gramotnosti):

- Word
- Excel
- Outlook
- PowerPoint
- Access

Dále zajišťujeme specializovaná školení zejména v těchto oblastech:

- Microsoft Windows Server System
- Autodesk
- VMware
- Citrix
- Linux
- Oracle
- Lotus Notes
- OpenOffice

## Organizace kurzů

Naše kurzy otevíráme při účasti tří a více osob. V případě, že zájemců je méně (1 nebo 2 osoby), školení uspořádáme jako individuální školení. To se liší od standardního školení tím, že jeho délka je zkrácena na polovinu. Například dvoudenní kurz MS Word – začátečníci by při účasti dvou osob byl pouze jednodenní. Zkrácení není na úkor kvality či změny obsahu kurzu. Naopak, tím, že se lektor věnuje jednomu nebo dvěma posluchačům individuálně, je školení efektivnější.

Kromě individuálních a firemních školení zajišťujeme rekvalifikační a otevřené kurzy pro veřejnost. Školení probíhají u zákazníků po celé ČR prostřednictvím mobilních učeben a v našich dvou učebnách v Praze a Liberci.

Všechny kurzy jsou vedeny certifikovanými lektory s dlouholetou pedagogickou praxí, kteří se maximálně přizpůsobují znalostem, přáním a odbornému zaměření posluchačů. Po skončení kurzu získá účastník nejen certifikát o absolvování kurzu, ale také všem našim absolventům nabízíme telefonickou a e-mailovou podporu pro vyškolené produkty a to zdarma po dobu jednoho roku.

## Mobilní učebny

Další významnou a častou využívanou službou našeho vzdělávacího střediska je poskytování mobilních počítačových učeben v rámci celé České republiky. Výhodou těchto učeben je možnost instalace ve vaší firmě nebo kdekoli si sami určíte. Nemusíte se starat o vybavení, dopravu či ubytování svých zaměstnanců v místě školení.

Mobilní počítačové učebny šetří firmám čas a finanční prostředky. Jsou vybaveny výkonnými notebooky, každý s připojenou externí klávesnicí a myší. Součástí vybavení je také dataprojektor. Učebna je dostupná v pracovní dny i o víkendech a její pronájem je zdarma.

## Školení se zárukou

Na všechny kurzy je poskytnuta 100% záruka. Garantujeme vám, že se každý účastník naučí s aplikací nebo operačním systémem pracovat. Pokud nenaučí, proškolení ho znovu a zdarma. Zda chce účastník kurzu využít naši záruku, záleží pouze na něm. Záruku může uplatnit do 30 dnů po ukončení kurzu, proškolen bude v nejbližším možném termínu.

Před zahájením samotného školení mohou být uchazeči otestováni znalostním dotazníkem, který prověří jejich současné znalosti. Výsledkem této akce je doporučení, jaký kurz by měl uživatel absolvovat a na jaké úrovni. Je vytvořena osnova kurzů „na míru“.

Na závěr kurzu vyplňují posluchači dotazník, ve kterém hodnotí technické vybavení učebny, práci lektora, organizaci a vlastní průběh kurzu. Kopii těchto dotazníků předáváme na vyžádání objednavateli.

Do povědomí veřejnosti se počítačová školení naší firmy dostávají jako školení vysoké kvality, o čemž svědčí řada spokojených zákazníků, kteří se na nás stále obracují se zájmem absolvovat další kurzy.

