



PREVÁDZKOVÉ ICT SLUŽBY MANAGED ICT SERVICES



Neplytvajte zdroje na prevádzku ICT služieb, ak nesúvisia priamo s Vaším biznisom

Focus on business and don't waste valuable resources on ICT operations

centrála / Head Office:

PosAm, spol. s r. o.
Odborárska 21
831 02 Bratislava
tel.: +421-2-49 23 91 11
fax: +421-2-49 23 98 88

pobočka / Branch Office:

Banská Bystrica
PosAm, spol. s r. o.
Medený Hámor 15
974 01 Banská Bystrica
tel.: +421-48-47 14 311
fax: +421-48-47 14 388

pobočka / Branch Office:

Košice
PosAm, spol. s r. o.
Vozárova 5
040 17 Košice
tel.: +421-55-72 41 700
fax: +421-55-72 41 777

pobočka / Branch Office:

Levice
PosAm, spol. s r. o.
Nám. E. M. Šoltésovej č. 5
934 01 Levice
tel.: +421-36-63 06 801
fax: +421-36-63 06 802

pobočka / Branch Office:

Žilina
PosAm, spol. s r. o.
Rosinská cesta 11
010 08 Žilina
tel.: +421-41-50 05 713
fax: +421-2-49 23 95 77

www.posam.sk
www.posam.sk/managedservices

ICT služby: motor Vášho biznisu



Prevádzka infokomunikačných technológií (ICT) a služieb je súčasťou každej organizácie, ale len pre malú časť z nich predstavuje predmet ich hlavnej činnosti. ICT služby už nie sú len súčasťou operatívneho chodu podniku, ale stali sa jeho konkurenčnou výhodou. Rastie previazanosť biznis procesov s ICT procesmi: chod výrobných liniek, predaj cestovných lístkov, bankových a poisťovacích produktov či riadenie letovej kontroly. To všetko sú príklady pre kritické procesy, ktoré sú závislé od úrovne ICT technológií a služieb.

Pre udržanie konkurenčných výhod organizácie rastú nároky na úroveň ICT služieb v podobe ich časovej dostupnosti, dostupnosti podpory, lehoty jej odozvy a vyriešenia porúch. Dostupnosť ICT služieb je prakticky rovnako nevyhnutná ako napr. dostupnosť elektrického prúdu.

Rastúce nároky na úroveň služieb a rýchly vývoj technológií vyžadujú neustále nákladné vzdelávanie a certifikáciu ICT pracovníkov. Neaktuálne vzdelanie alebo chýbajúce skúsenosti ICT pracovníkov majú priamy negatívny dopad na úroveň poskytovaných ICT služieb. Navyše organizácie pôsobiace vo viacerých lokalitách často bojujú s kvalitou a nákladmi ICT služieb poskytovaných lokálne.

Vysoká previazanosť ICT služieb s biznis procesmi organizácie vplyva na rolu ICT oddelenia, ktoré sa tradične vníma ako správca infraštruktúry, aplikácií, pracovných staníc alebo periférnych zariadení. Očakávanie biznis organizácie sa však mení: technológia nie je transparentná, rozhodujúcim ukazovateľom sú ICT služby, ich dostupnosť, úroveň a cena, za ktorú sú poskytované.

Dlhodobé výhody pre zákazníka

- sústredíte zdroje na predmet hlavnej činnosti odbúraním nesúvisiacich činností, akými je ICT
- externe poskytovanými službami Vám pomôžeme optimalizovať využiteľnosť fondu pracovnej doby a zvýšiť produktivitu práce
- prejdete od operatívneho riadenia technológií k riadeniu zmluvného vzťahu
- naše prevádzkové ICT služby zmenia investície na plánované a jednoducho odhadnuteľné prevádzkové náklady
- eliminujete náklady spojené s plánovaním a realizáciou investícií do rozvoja aplikácií, infraštruktúry a vlastného personálu
- spoločne nastavíme parametre úrovne poskytovania služieb: napr. dostupnosť, doba odozvy, doba vyriešenia poruchy
- zabezpečíme meranie a vyhodnocovanie spoločne dohodnutej úrovne služieb (SLA) s cieľom jej neustáleho zlepšovania
- vďaka vybudovanej sieti pobočiek poskytujeme služby na rovnakej úrovni po celom území SR

ICT services: the power of your business

Every organisation operates information and communication technologies (ICT) and services, but only for a few these represent their core business. ICT services have shifted from a supporting role towards a competitive advantage. Business and ICT processes are becoming one: production lines operation, sales of travel tickets, banking and insurance products or even air traffic control. All these are examples of critical business processes that depend on ICT technology and services.

In order to keep a competitive advantage, the requirements on ICT services are growing in terms of availability, support, response and fix times. The availability of ICT services has become as important as the availability of electricity.

Increasing requirements on service levels and fast development of technologies lead to ongoing trainings and certification. ICT professionals with lack of training or experience can have a negative impact on the level of provided ICT services. Moreover companies with regional branches often face quality issues and high cost of services delivered locally.

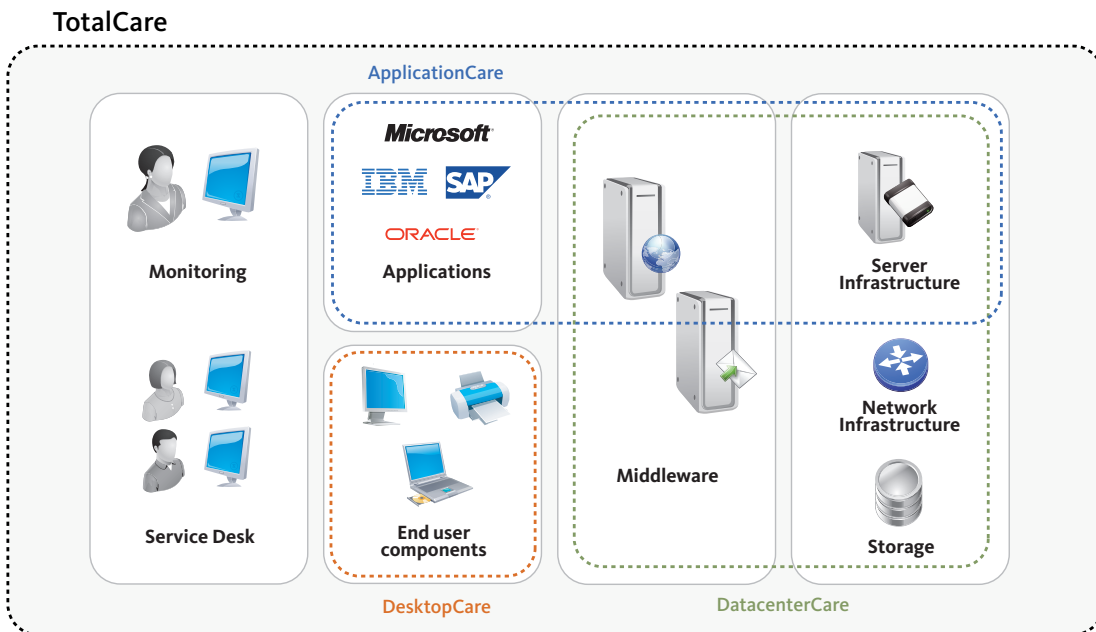
Increased interaction between ICT services and business processes of a company have a direct impact on the ICT department, which is traditionally perceived as administrator of the infrastructure, applications, work stations or peripherals. However business expectations are changing: technology is not transparent, the decisive element are ICT services, their availability, level and price.

Long term customer benefits

- focus your resources on core business by reducing activities, such as ICT
- services delivered externally will increase productivity by optimizing your workforce's utilization
- shift from management of technologies to contract management
- our managed services transform investments into operational expenses
- eliminate investments into planning and realisation of application development, infrastructure and staff training
- together we will setup the service levels such as the availability, response and fix time
- we will secure measurement and evaluation of mutually agreed service level agreement (SLA)
- our nationwide coverage secures the same service level in the entire country

Prevádzkové ICT služby

PosAm ponúka širokú škálu kvalitných prevádzkových ICT služieb. Naše služby pokrývajú všetky úrovne podpory a prevádzky informačného systému:



Služby starostlivosti o informačný systém rodiny Care dopĺňajú prevádzkové služby šité na mieru zákazníka podľa jeho individuálnych požiadaviek a potrieb. Podporu poskytovaným službám zabezpečuje profesionálny 24x7 ICT Service Desk, ktorý ako jednotné miesto pre nahlasovanie užívateľských požiadaviek garantuje ich koordinované a rýchle vyriešenie.

Rodina prevádzkových ICT služieb Care zahŕňa:

- starostlivosť o koncové zariadenia DesktopCare (desktop, notebook, tlačiarne a periférne zariadenia)
- starostlivosť o aplikácie ApplicationCare
- starostlivosť o infraštruktúru DatacenterCare/ContinuityCare
- komplexná starostlivosť o celú ICT infraštruktúru TotalCare

Naše prevádzkové ICT služby pozostávajú z paušálnych a voliteľných výkonov s garantovaným SLA. Služby sú logicky zaradené do niekoľkých skupín v katalógu služieb v súlade s obchodnými zvyklosťami a taktiež s uplatnením terminológie a certifikovaných najlepších praktík podľa ITIL®. Procesne založená metodika ITIL® je zárukou dosiahnutia vysokej a transparentnej úrovne poskytovaných služieb. PosAm je od roku 2007 prvou spoločnosťou s certifikátom systému manažérstva ICT služieb podľa ISO 20000 (ITIL®) na Slovensku s pravidelne obnovovanou certifikáciou.

V závislosti od vlastníctva zdrojov poskytujeme ICT služby formou outsourcingu alebo outtaskingu. V prípade outsourcingu poskytujeme služby po prebraní pracovníkov či majetku zákazníka. Outtasking je forma poskytovania služieb bez prevzatia zdrojov.

Managed ICT services

PosAm offers a wide range of reliable managed ICT services. Our services cover support and operation an information system:

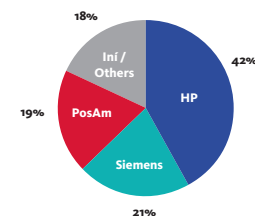
PosAm na slovenskom trhu IT služieb

PosAm and the Slovak IT market

PosAm patrí medzi Top10 poskytovateľov IT služieb. PosAm is one of the Top10 providers of IT services.

V oblasti outsourcingu informačných systémov má PosAm na trhu 19%-ný podiel.

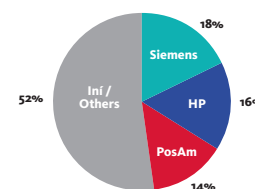
PosAm has a 19% market share in information system outsourcing.



Spoločnosť PosAm patrí 2. miesto v segmente outsourcingu manažmentu a starostlivosti o aplikácie. PosAm is the 2nd largest provider of application management outsourcing.

V segmente outsourcingu desktopov a sietí má PosAm na trhu 14%-ný podiel.

Within the segment of network and desktop outsourcing, PosAm has a 14% market share.



zdroj / source: IDC IT market 2008, 02/2010

Our Care family products have been designed to take care of your information system. Moreover they are supplemented by tailored managed services according to the requirements of a customer. Service support is performed by our professional 24x7 ICT Service Desk that represents a single point of contact for all requirements and guarantees a coordinated and quick resolution of your ICT issues.

The Care family of managed ICT services includes:

- care for end user components DesktopCare (desktop, notebook, printers and other peripherals)
- care for applications ApplicationCare
- care for infrastructure DatacenterCare/ContinuityCare
- complex care for the entire information system TotalCare

Our managed ICT services consist from a regular fee and optional services with guaranteed service levels. According to ICT practices, our service catalogue is divided into logical and easy-to-understand groups of services with transparent service levels. Our service provisioning model is based on ITIL® good practices. In 2007 PosAm was the first company in Slovakia to achieve the ISO 20000 (ITIL®) certification and is subject to periodic re-certification.

In regards to the ownership of resources, our service delivery model is based on outsourcing or outtasking. The services provided in the outsourcing model include the transfer of customer employees or assets. Outtasking represents a different approach, as the resources remain with the customer.