MARKET WATCH
intelligent management

Managed Services

STAR STORAGE

IBM

ROMTELECOM business solutions

CLASS IT outsourcing

BitSolutions

ROMTELECOM
business solutions

Am învățat de la cercetători că tehnologiile de ultimă oră fac viitorul mai sigur

Clienții noștri ne-au arătat ce e important pentru afacerea lor și ne-au ajutat să evoluăm. De aceea, inovăm permanent, îmbunătățim soluțiile noastre și îți oferim cele mai avansate tehnologii de comunicare, securitate sau gestionare a datelor. Pentru că viitorul afacerii tale depinde de soluțiile pe care se bazează azi. Iar acesta este doar unul dintre avantajele de a fi client Romtelecom Business Solutions.

Pentru că susținem businessul românesc.

Sună gratuit: 0800.800.901

www.romtelecom.ro/business

De ce **Managed Services?**

Pledoaria pentru Managed Services este una simplă şi are legătură cu importanţa pe care IT-ul o are în activitatea oricărei companii, indiferent de mărime sau domeniu de activitate. Chiar dacă sună a slogan, IT-ul a devenit vital, iar dependenţa de IT este maximă, la fel ca cea de electricitate. Dar, spre deosebire de electricitate, IT-ul este mult mai complex şi necesită o strategie, buget, personal dedicat etc., ceea ce îl face un domeniu greu de administrat şi controlat.
Managed Services transformă IT-ul într-un mediu simplu, transferând responsabilitatea administrării către un furnizor specializat (Managed Services Provider), care deţine atât resursele umane, cât şi cunoştinţele necesare. Plata serviciilor se face lunar, după modelul contractelor de utilităţi, iar calitatea este garantată prin monitorizarea unor indicatori stabiliţi de comun acord: disponibilitate, timp de răspuns, timp de intervenţie etc.
Un astfel de contract poate acoperi întreg sistemul IT sau doar anumite zone, unde clientul se simte descoperit prin lipsa personalului necesar sau a competenţelor. Ca tipuri de servicii, putem vorbi despre: managementul securităţii, al patch-urilor şi update-urilor, back-up şi recuperare, monitorizare, instalări de aplicaţii, întreţinere de echipamente etc. Nu cred că există un aspect al IT-ului pentru care să nu poată fi identificat un furnizor de servicii.

De ce Managed Services? Pentru că majoritatea companiilor au alte preocupări şi obiective decât înţelegerea şi administrarea IT-ului. Pentru că resursele umane calificate sunt rare şi scumpe şi nu se justifică economic angajarea unui profesionist pentru operaţiuni de rutină. Pentru că IT-ul trebuie să fie funcţional, fără însă a deveni o povară.

Gabriel Vasile

Sumar

Managed Services, o radiografie a pieţei locale 4

Managed Services, extensia Departamentului IT 10

Oferta IBM Managed Services în România 15

Cum se garantează un contract de servicii? 19

Infrastructure as a Service Infrastructura care se adaptează afacerii tale! 22

Managed Security Services, de la Star Storage 26

Managed services te scapă de grija administrării IT-ului 28

Managed Services, o radiografie a pieței locale

La o primă analiză, piața locală de managed services nu este bine conturată în cadrul ofertei mai largi de servicii IT, chiar dacă mulți dintre furnizori au o vechime relevantă. Suprapunerile cu outsourcing-ul sunt numeroase, alimentate atât de confuziile dintre cele două concepte, cât și de existența unor portofolii care le conțin pe ambele, în oferta comercială a numeroși furnizori.

Din punct de vedere al diversității serviciilor și al target-ului, furnizorii activi în România acoperă întreg spectrul pieței: de la helpdesk și suport pentru aplicații, ca SAP sau Oracle, până la managementul riscului și al schimbării și de la microîntreprinderi, până la multinaționale din industria financiară sau telecomunicații. Un alt aspect important al pieței locale este prezența unui număr mare de centre globale de servicii ale unor companii multinaționale precum: IBM, HP, Microsoft, Ericsson, Nokia etc. Chiar dacă cele mai multe dintre acestea deservesc alte piețe, există și excepții. Spre exemplu, 20% din activitatea IBM Global Delivery Center de la București este orientată către companii din piața românească. Prezentăm, în cele ce urmează, profilul unor jucători pe această piață, fără a afirma, însă, că aceștia sunt cei mai importanți sau cei mai competitivi. Am încercat să surprindem companii cu profiluri diferite, active pe diverse segmente și nișe de piață.

IBM

În ultimii ani, IBM a devenit, incontestabil, liderul pieței de servicii IT, singura concurență pe care trebuie să o înfrunte fiind HP, mai ales după preluarea EDS. Această orientare se păstrează și pe piața locală, atât prin existența unui Global Delivery Center, cât mai ales prin IBM Managed DataCenter care, în esență, reprezintă baza ofertei de managed services în România. Despre oferta de servicii IBM avem un articol dedicat, însă trebuie amintit că ceea ce aduce diferit IBM în piața locală este abordarea end-to-end și furnizarea oricărui tip de serviciu, de la administrare de infrastructură și hosting, până la business-continuity și mentenanță de SAP, precum și posibilitatea de a combina hardware, software și servicii, CAPEX și OPEX, tehnologii eterogene în funcție de cerințele particulare ale fiecărui client.

Romtelecom

Orientarea Romtelecom către oferirea de servicii de tip managed a început odată cu transformarea companiei dintr-un operator tradițional și exclusiv de voce într-un furnizor de servicii integrate de telecomunicații și IT. Din 2005, compania are în oferta comercială și managed services de tipul: Managed VPN (rețea privată), IPFix și MetroNET (acces Internet). De asemenea, Romtelecom oferă și serviciile Managed LAN și Managed Desktop. Toate serviciile includ suport on-site ca parte a pachetului de bază. Având o prezență bine distribuită național și o echipă extinsă, Romtelecom garantează prin SLA repunerea în funcțiune a serviciului, inclusiv înlocuirea echipamentelor care pot suferi defecțiuni în maxim 3 ore, oriunde în România. Serviciile Managed LAN și Managed Desktop includ pachete de intervenții remote și, la cerere, intervenții on-site realizate de

echipele de suport tehnic sau IT. Tradițional, serviciile Romtelecom erau adresate companiilor medii și mari însă oferta a fost extinsă și către companii mici, atât din punct de vedere al caracteristicilor tehnice, cât și al bugetului alocat pentru telecomunicații. Echipa din spatele acestei linii de business a Romtelecom a suferit modificări în funcție de nevoile clienților și de creșterea constantă a numărului acestora din ultimii ani.
Managed VPN, Metronet și IPFix sunt singurele servicii din România certificate Cisco Master Managed Services, cea mai înaltă certificare Cisco pentru servicii Managed.

Star Storage

Star Storage a inclus în portofoliu „Managed Services" încă din 2004, cu oferte pentru companiile de dimensiuni medii și mari din domenii variate de activitate (financiar-bancar, utilități, telco), dar și administrație publică si sector guvernamental.
Pe baza unei echipe de peste 100 de specialiști certificați în consultanță, dezvoltare, implementare și suport – una dintre cele mai mari echipe din România – și a tehnologiilor de la parteneri precum Adobe, Cisco, EMC, HDS, IBM, Microsoft, Oracle, Riverbed, VMware, Star Storage și-a dezvoltat gama de servicii pe următoarele direcții: Managed Infrastructure Services, Managed Security Services, Managed Archiving Services, Managed Business Applications, Managed Printing Services. Compania deține certificarea ISO 20000–1:2005 pentru implementarea și menținerea unui sistem de management al serviciilor în domeniul tehnologiei informației, certificarea ISO 9001:2008 pentru stabilirea și implementarea corespunzătoare a Sistemului de Management al Calității și certificatul pentru implementarea și aplicarea corespunzătoare a Sistemului de Management al Securității Informației conform standardului ISO/IEC 27001:2005.

Endava

Divizia de Managed Services a companiei Endava are peste 10 ani de activitate și o echipă de peste 120 de oameni. Centrul de la Cluj a fost deschis în 2007 și are 50 de persoane: 30 de analiști service desk și 20 de ingineri de suport implicați în proiecte de 2nd și 3rd line support. Serviciile oferite includ: IT Service Desk - 1st line support (analiștii service desk preiau solicitările utilizatorilor aplicațiilor și lucrează direct cu sistemele clienților. IT Service Desk poate fi serviciu separat sau parte a unui proiect cu mai multe tipuri de servicii) Suport tehnic 2nd line – (servicii desktop suport pentru utilizatori, suport aplicații OS și software de bază, printing) suport tehnic 3rd line (server suport și management, networking suport: datacentre; routere; switch-uri; firewall management, administrare baze de date SQL și Oracle). De asemenea, compania oferă: Website suport – servicii webmastering și suport sisteme de content management, Soluții Cloud – servicii complete cloud incluzând application server hosting și management; storage management și suport aplicații – servicii specializate pentru dezvoltarea de aplicații.

Endava este o companie orientată preponderent către servicii, prestând și dezvoltare și testare software. Majoritatea proiectelor derulate sunt internaționale, însă există și clienți în România, din sectorul financiar-bancar, pentru care sunt prestate servicii de Enterprise Application Management. Compania are ca obiectiv extinderea portofoliului de clienți din toate verticalele de business, în principal prin furnizarea de servicii de IT Services Desk.
Echipa de Service Desk din România are competențe avansate de limbi străine – 12 limbi străine – cu focus pe engleză, spaniolă, franceză, germană etc. În echipele de 2nd line și 3rd line, Endava are specialiști pentru Microsoft & Linux servers, network management, application suport, Microsoft SQL server, consultanți pentru Share Point, consultanți pentru Business Intelligence, CRM și ERP. Certificările includ Microsoft, Cisco, Linux, VMWare, certificări în standardul de securitate PCI DSS. De asemenea, în echipa de la Cluj sunt 3 specialiști certificați ITIL v3.

New Tech Consulting

New Tech Consulting a lansat linia de business Managed Services încă din 2009, această linie fiind o dimensiune importantă a strategiei de afaceri a companiei. În categoria Managed Services, New Tech Consulting se focalizează pe două axe importante: pe de o parte, categoria de Managed IT Operations, pe de alta, categoria de Managed Security.
În cazul Managed IT Operations, există trei categorii principale de servicii: Managed Desktop, Managed Network și Managed Server – pe care New Tech Consulting le poate administra integral sau co-administra, împreună cu echipa tehnică a organizației-client. În cazul celei de-a doua categorii, Managed Security, compania se concentrează pe administrarea diferitelor tehnologii de securitate IT: Firewall (Unified Threat Management), Intrusion Prevention, Email Security (Anti-Virus/Anti-Spam/Anti-Phishing), Anti-malware (Anti-Virus/Anti-Spyware etc.), System Log Monitoring and Correlation etc.
În esență, pentru linia de business Managed Services, segmentul de clienți targetat este format din companiile SMB. În particular, Managed IT Security este marketat și targetat către o varietate mai largă de tipologii-client, în special companii mari, multinaționale, care activează în sectorul financiar-bancar. New Tech Consulting și-a construit divizia de Managed Services pe competențele și experiența unei echipe tehnice extrem de puternice.
Politica organizației este de a-și certifica oamenii la cel mai înalt nivel în tehnologiile și soluțiile Microsoft, Linux, OS X, BSD. Inginerii New Tech Consulting posedă certificări prestigioase, cum ar fi Microsoft Certified System Engineer:Security pentru Windows 2000 și 2003, Microsoft Certified IT Professional: Enterprise Administrator pentru Windows 2008, Microsoft Certified Databasa Administrator, Microsoft Certified Trainer, CompTIA Linux+, LPI.
În afara certificărilor vendor-dependent, specialiștii New Tech Consulting mai dețin certificări ale unor instituții independente, cum ar fi (ISC)2 – CISSP, ISACA – CISM sau PMI – PMP.

IT Assist

Compania IT Assist a fost înființată în 2006 și are, în prezent, un portofoliu de peste 100 de clienți, printre care companii multinaționale precum Xerox, Redbull, L'Oreal. Portofoliul managed services include serviciile de helpdesk, on-call/on-site support, management infrastructură incluzând virtualizare servere, automatic backup on premise și în the cloud, hosting site-uri și email, Saas etc.
În prezent, IT Assist are un număr de 25 de angajați și un număr foarte larg de colaboratori cu care adresează clienții cu sedii în toate orașele din țară, clienți în special din clasa small and medium business, dar nu numai. Este organizată pe un model de 3 nivele de suport, ce asigură o eficiență operațională sporită și calitate excelentă a serviciilor.

SolvIT

Oferta de servicii a SolvIT Networks s-a definit încă din 2005, când compania a devenit partener regional CA, furnizor de soluții complete pentru managementul infrastructurii, al proceselor și al aplicațiilor critice. SolvIT oferă companiilor un portofoliu variat de soluții, ce acoperă o gamă extinsă de cerințe tehnologice: implementare bune practici securitate IT, management infrastructură IT, mentenanță aplicații. Mentenanța și suportul tehnic sunt oferite 24x365. În mod curent, compania are în portofoliu peste 50 de clienți din sectoare precum: Finanțe-bănci, Telecom, Asigurări, Industrie (aluminiu, petrol și gaze, automobile, farmaceutice), guvern si administrație publică. De asemenea, SolvIT are o prezență activă în întreaga

The
Information
Management
Company

STAR STORAGE

Virtualizare
On Demand
Management centralizat
Scalabilitate
Self Service
Eficienţă
Configurare rapidă
Siguranţă
SLA
Capacitate la cerere
Conectivitate garantată
Mobilitate
Automatizare
Plăteşti cât utilizezi
Disponibilitate
Flexibilitate

Infrastructure as a Service

Infrastructura care se adaptează afacerii tale!

www.star-storage.ro

regiune, având filiale în Grecia, Bulgaria și Serbia. Echipa are cel mai mare număr de tehnicieni certificați pe tehnologii CA din regiune.

BitSolutions

Serviciile tip managed services oferite de Bit Solutions au fost inițial incluse în oferta mai largă de outsourcing IT, lansată în anul 2007. Serviciile oferite acoperă: managementul resurselor IT, securitate, strategie și consultanță IT, service și mentenanță. De asemenea, compania oferă consultanță pentru achiziționarea de hardware, software și consumabile. Target-ul BitSolutions îl reprezintă companii care au între 5 și 500 de PC-uri cu sediul în București sau pe o rază de 30 km în jurul Bucureștiului. Aceste servicii sunt furnizate cu o echipă de 18 angajați.

Ericsson

La nivel mondial, Ericsson a câștigat primul contract de administrare de servicii în anul 2000, iar doi ani mai târziu a devenit primul furnizor de tehnologie care oferă servicii complete de administrare a operațiunilor zilnice pentru rețele 3G. Centrul din România a fost deschis în 2007 cu servicii pentru piața globală, iar în 2009 a fost semnat contractul cu Romtelecom pentru servicii de administrare a rețelei. Serviciile oferite de către Ericsson sunt formate din șase segmente: operare, mentenanță în teren, disponibilitate operațională, soluții comune de rețea, servicii de administrare a rețelei pentru companii mari și servicii de administrare a rețelei pentru companii de televiziune. Ericsson are o structură globală de livrare de servicii de administrare a rețelei bine definită, având astfel posibilitatea să răspundă cerințelor operatorilor din toată lumea prin 4 centre de servicii globale din România, India, China și Mexic. Cu peste 800 de specialiști, Centrul de Servicii Globale din București pune la dispoziția operatorilor din toată lumea, dar în special celor din Europa, o gamă largă de servicii, cum ar fi servicii de consultanță și integrare, administrare a operațiunilor pentru rețele de telecomunicații și servicii de suport. Principalele competențe ale acestuia sunt dezvoltarea de aplicații software, serviciile de Front Office și Back Office pentru rețele, precum și un sistem foarte bine pus la punct de asistență operațională, alături de administrarea tehnologiilor multi-vendor implementate la clienții companiei.
De la deschiderea sa în 2007, Centrul Global din România a continuat să se extindă și să dezvolte noi competențe cerute de piață. În ultima perioadă, pe măsură ce operatorii cer suport și servicii operaționale atât pentru infrastructurile lor 4G/LTE, cât și pentru cele IT, Ericsson investește în dezvoltarea de competențe specifice pentru aceste două domenii. Centrul Global din România are deja peste 50 de experți de servicii LTE specializați în a susține și a opera de la distanță rețelele clienților internaționali.

Huawei

Huawei a semnat cu Vodafone România, la începutul anului, unul dintre cele mai importante contracte de managed services din piața locală. Conform contractului, semnat pe 5 ani, Huawei va prelua management operațiunilor de teren pentru rețeaua Vodafone, printre care se numără mentenanța și construcția de site-uri, precum și activitățile preventive de infrastrucură. Aproximativ 70 de specialiști ai Vodafone România s-au alăturat companiei Huawei, ca parte a echipei dedicate care va prelua activitățile menționate. Conform informațiilor oficiale, selecția Huawei a fost precedată de un proces laborios de evaluare a capabilităților companiei, care a inclus indicatorii de mediu, de siguranță, strategia de dezvoltare, sistemul de management și de control al calității, capabilitățile de project management și responsablitatea socială.

Concluzie

Imposibil de evaluat în acest moment, piața locală de managed services este în continuă creștere. Gama de servicii a principalilor furnizori se extinde permanent, iar din discuțiile avute cu managerii unora dintre companiile menționate în articol am surprins interesul pentru dezvoltarea competențelor oamenilor. Aceasta arată că piața se îndreaptă într-o direcție bună și, prin creșterea naturală a calității serviciilor (acumulare de experiență și expertiză), dezvoltarea va fi una accelerată.

BitSolutions
Tomorrow's Network Solutions

Câştigă AVANTAJ COMPETITIV !

www.bitsolutions.ro

Deoarece majoritatea companiilor se încadrează la nivelele Haotic şi Reactiv, atingerea unui nivel de maturitate Proactiv poate reprezenta un avantaj strategic competitiv pentru organizaţie. Companiile care se află la nivele mai avansate se pot bucura de o mai mare capabilitate, de o mai bună administrare a cheltuielilor IT şi de îmbunătăţiri strategice continue. Organizaţiile care profită de Managed Services realizează ce beneficii are Maturitatea IT fără să fie necesar să facă investiţii in-house.

HAOTIC

- Administrare Ad hoc
- Nedocumentat
- Imprevizibil
- Operaţiuni IT minimale
- Notificare telefonică a user-ului

REACTIV

- Inventariere
- Distribuţie software desktop
- Management alertare & eveniment
- Masurare disponibilitate componente (up & down)

PROACTIV

- Analizare trenduri
- Prevederea problemelor
- Disponibilitate aplicaţie măsurare
- Automatizare
- Configurare, schimbare, evaluare şi proces management

PROFESIONALISM

- IT ca furnizor de servicii
- Definire Politici IT
- Inţelegere costuri
- Garantare SLA
- KPI servicii
- Integrare procese IT

VALOARE

- IT ca partener strategic de afaceri
- Alinierea IT la strategia de business
- Infrastructură în timp real
- Elaborare strategie IT

IT ca un Business

IT ca Serviciu pe bază de indicatori

IT ca Serviciu

IT ca Proces operaţional

IT ca Unealtă

Managed Services,
extensia Departamentului IT

Ce opțiuni are o companie care nu deține intern anumite competențe tehnice și nici nu are bugetul/dorința de a le dezvolta intern? Apelează la Managed Services, adică încredințează unui terț responsabilitatea derulării unor operațiuni IT pentru care nu poate asigura prin forțe proprii un nivel satisfăcător de performanță. Contractul acoperă doar nivelul operațional și, spre deosebire de externalizare, clientul păstrează proprietatea și controlul asupra sistemului informatic.

Pe măsură ce tehnologia informației (aplicații, echipamente, rețele) devine tot mai sofisticată, administrarea acesteia devine o activitate în egală masură de complicată și costisitoare. Mai multe studii globale consideră că, în medie, companiile cheltuie circa 80% din bugetul IT doar pentru a păstra sistemele operaționale. Pentru majoritatea companiilor, cu precădere din segmentul SMB, devine o provocare să păstreze sistemele IT funcționale, să obțină un maxim de beneficii din utilizarea acestora, toate pe fondul menținerii unor costuri operaționale minime. Aceste provocări sunt cu atât mai mari, cu cât companiilor le lipsesc competențele interne sau resursele financiare pentru a ține pasul cu dezvoltarea industriei IT și a menține sistemele proprii la un nivel competitiv. Mai mult, în cadrul companiilor mici și medii se înregistrează o fluctuație de personal mult mai mare decât în segmentul enterprise, prin lipsa unui mediu profesional competitiv și a unor perspective în ceea ce privește cariera. Astfel, prin discontinuitatea competențelor IT, multe companii devin vulnerabile în fața unor defecțiuni ale sistemelor informatice, amenințări de securitate etc.

Managed services versus outsourcing

Pentru a compensa lipsa de resurse interne sau ineficiența acestora, există două opțiuni principale: externalizarea Departamentului IT către un furnizor dedicat sau contractarea unor furnizori de servicii (managed services) pentru rezolvarea/gestionarea unor probleme specifice la nivel de infrastructură, aplicații, securitate etc. În ultimii ani, managed services devin o direcție tot mai atractivă față de mai tradiționala externalizare.

Multă lume se întreabă care sunt diferențele între managed services și outsourcing. Răspunsul nu este simplu, însă în esență, managed services este o formă de oursourcing, dar fără preluarea/transferul infrastructurii sau a personalului clientului de către furnizor. De asemenea, managed services abordează sistemele IT la un nivel mult mai granular. Din multe alte puncte de vedere: plată, managementul riscului, SLA etc. cele două concepte sunt asemănătoare și oferă beneficiarilor rezultate similare. Din punct de vedere al furnizorului, separarea se păstrează și chiar dacă există abordări mixte, orientarea către managed services sau outsourcing este evidentă.

Ce înseamnă, până la urmă, Managed Services

Managed Services este o activitate prin care anumite operațiuni de rutină din sfera IT-ului sunt încredințate unui contractor extern, denumit Managed Services Provider. Acest provider își asumă printr-un contract de servicii responsabilitatea ad-

ministrării, monitorizării și funcționării în condițiile contractuale a operațiunilor/sistemelor încredințate, acestea rămânând pe toată perioada contractului în proprietatea clientului. Într-o oarecare măsură, se poate spune că Managed Services acoperă mentenanța sistemelor IT, dar termenul mentenanță limitează, totuși, gradul de acoperire al conceputului.
Furnizorul de managed services nu este responsabil de schimbarea sau upgradarea echipamentelor, aspect obișnuit în contractele de externalizare. În categoria Managed Services intră: securitate, alerte, managementul upgrade-urilor sau al path-urilor, back-up, data recovery etc. pentru toate tipurile de sisteme și dispozitive: servere, laptop-uri, stocare, rețele, aplicații etc. Ideea de bază este ca, prin încredințarea acestor operațiuni unor terți, pe de o parte să se poată accesa resurse cu un nivel ridicat de competență și să se poate reduce costurile, iar pe de alta, compania să se poate concentra pe activități mai relevante pentru business-ul desfășurat.

Plata Managed Services se face, în general, pe baza unui abonament, în funcție de natura serviciilor contractate, a gradului de competență, număr de echipamente, utilizatori etc. Un aspect important la nivel de costuri este și furnizarea de suport onsite, la sediul clientului.
Nivelul de bază îl reprezintă monitorizarea, serviciu prin care clientul este notificat la apariția unor probleme de natură critică, dar pe care și le rezolvă singur. La un nivel superior se află contractele full-service, care acoperă toate aspectele funcționale, de la monitorizare la rezolvarea problemelor. În mod obișnuit, la inițierea unui contract de managed services se face un audit al sistemului informatic, atât din punct de vedere al infrastructurii, cât și al cerințelor, pe baza căruia se ia decizia cu privire la nivelul de servicii necesar.

Beneficiile Managed Services

O companie care apelează la un furnizor de managed services poate înregistra beneficii din multiple surse: reducerea costurilor operaționale, creșterea performanței sistemului informatic, direcționarea bugetului disponibilizat către alte activități productive etc.

Beneficii:
- Reducerea costurilor cu administrarea infrastructurii IT
- Acces la competențe superioare
- Asistență tehnică 24/7
- Îmbunătățirea serviciilor din cadrul companiei
- Focalizare pe activități cu valoare adăugată mai mare

Furnizorul de managed services activează ca o extensie a Departamentului IT, eliberând personalul propriu de rutina unor operațiuni sau acordând asistență pentru probleme care necesită un nivel ridicat de competență. Monitorizarea și mentenanța sistemului informatic se va face proactiv, la un nivel mai profesional, având ca efect eliminarea unor probleme de natură tehnologică, iar dacă acestea apar vor fi rezolvate de un personal calificat și, mai ales, experimentat. Un furnizor de managed services acumulează experiența lucrului cu mai multe companii, incidența problemelor tehnologice fiind, în general, asemănătoare. Spre deosebire de outsourcing, unde furnizorul are control deplin asupra departamentului IT, iar dependența de acesta este maximă, în cazul managed services clientul poate decide ce activități cad în sarcina furnizorului și pe care le va gestiona singur. Mai mult, se păstrează vizibilitatea deplină asupra proceselor, controlul întregului sistem informatic și un grad ridicat de predictibilitate a cheltuielilor.

De reținut

Conceptul de managed services poate acoperi o gamă largă de operațiuni IT și puțini furnizori pot acoperi întreg spectrul. Multe astfel de companii s-au focalizat pe anumite sectoare sau funcționalități: servicii adiacente stocării, securitate, desktop management, help desk etc. sau anumite echipamente/aplicații. De asemenea, există diferențieri legate de capacitatea de a oferi suport onsite sau acoperire regională. În România, termenii de managed services și outsourcing se suprapun în ofertele multor furnizori, dar există fără dubii și companii dedicate. În mod tradițional, activitățile de mentenanță reveneau vendorului de tehnologie, însă tendințele sunt de contractare a unor furnizori specializați. Oferta este destul de bogată, de la nume grele din industrie, precum IBM și Romtelecom până la companii mici, cvasinecunoscute.
Pentru un prospect, mai importantă decât alegerea furnizorului, este definirea cerințelor și a nivelului de mulțumire față de starea curentă a serviciilor livrate de propriul Departament IT. O analiză atentă a plusurilor și minusurilor, precum și a impactului pe care acestea le au asupra afacerii este, de asemenea, importantă în cadrul discuțiilor cu un potențial furnizor și al identificării nivelului optim de suport.

Star Storage

Denumire brand
Star Vault

An lansare ofertă servicii
Primele servicii au fost oferite începând din 2003. Pe parcursul următorilor ani, cererea a continuat să crească și să se diversifice, conceptul de IT-as-a-Service câștigând din ce în ce mai mult teren. Observând această tendință, am decis să extindem portofoliul de servicii, pe baza experienței acumulate, ceea ce s-a și întâmplat în 2009, când am inaugurat cel mai modern Centru de Date din România - Tier 3, conform TIA 942.

Tipuri de servicii
Pe baza experienței de peste 11 ani în soluții complexe de infrastructură, stocare, virtualizare, securitate și protecție a datelor, soluții de management al conținutului și proceselor, oferim clienților sub formă de servicii, prin intermediul centrului de date Tier 3, atât infrastructura necesară (IaaS), middleware-ul (PaaS), cât și aplicații diverse, în funcție de nevoia de business (SaaS). Serviciile noastre pot fi puse la dispoziție foarte rapid și extinse pe măsură ce acest lucru este necesar, în functie de evoluția fiecărei companii, fapt ce contribuie la reducerea semnificativă a costurilor. Fiecare client va plăti exact cât are nevoie și doar dacă serviciile sunt livrate la nivelul de calitate specificat în SLA.

Servicii oferite:
- Conectivitate VPN & Internet
- Colocare și Găzduire
- IaaS – Infrastructure as a Service (Cloud Servers)
- Storage as a Service
- BaaS (Back-up as a Service)
- Business Continuity Services (Backup and replication)
- Hosted Archiving (Files, e-mail, electronic archives)
- Managed Private Cloud
- Managed Security Services
- WebPrint (Online Document Generation & Print Services)

Service Level Agreement (SLA)
Oferta Star Storage de infrastructură și servicii se bazează pe un centru de date ultramodern, Tier 3 conform standardului TIA 942, care oferă disponibilitate de 99,982% a facilităților (electroalimentare, climatizare, comunicații etc.), ceea ce permite maxim 1,6 ore downtime anual. Toate serviciile sunt garantate la nivelul de calitate și disponibilitate oferit către client pe baza unui SLA strict. De la inaugurarea Centrului de Date actual, clienții noștri au beneficiat de disponibilitate 100% a facilităților.

Echipă și certificări
Întreaga activitate Star Storage este auditată și se desfășoară conform celor mai înalte standarde: ISO 9001:2008 (sistemul de management al calității), ISO 14001:2004 (sistemul de management de mediu), ISO 18001:2007 (sistemul de management al sănătății și securității profesionale), ISO 20000-1:2005 (sistemul de management al serviciilor IT), ISO/ IEC 27001:2005 (sistemul de management al securității informatice), BS 25999 (sistemul de management pentru continuitatea afacerii) etc.

Echipa Star Storage include peste 150 de specialiști, care dețin peste 500 de certificări tehnice:

Hitachi (HCIP, HCP – M, HCA), VMware (VCP), EMC (EMCIE, EMCTA, EMCPE, EMCCE) , Falconstor (NSS, CDP) , Microsoft (MCTS,MCSA, MCSE, MCITP), Cisco (CCDP, CCSP, CCDA, CCNA, CCNP, CCAI, CEFDS), Brocade (BCFP, BCSD, BCSM), Juniper, IBM, Fujitsu (CSSE, CSE), Riverbed, Qualys, ISACA, F5, EC-Council, Checkpoint, PECB (External Auditor ISMS) etc.

Diferențiatori
- Cel mai extins portofoliu de servicii Cloud din România
- Cea mai flexibilă modalitate de contruire a soluțiilor (CAPEX vs OPEX)
- Cel mai modern centru de date, Tier 3 din România
- Cea mai mare disponibilitate a facilităților centrului de date (99,982%)
- Amplasare sigură a centrului de date
- Centru de suport tehnic (24*7*365)
- Cea mai bună integrare și corelare a evenimentelor, pentru întreaga infrastructură Cloud
- Cel mai calificat personal pentru tehnologiile oferite (peste 500 certificări)
- Cel mai ridicat grad de satisfacție al clienților (în cei 11 ani de activitate)
- Cel mai bine dotat centru de testare a tehnologiilor oferite

Acoperire
Națională și internațională.

Referințe
Serviciile noastre sunt folosite cu încredere de organizații de top din domeniul financiar-bancar, utilități și retail.

Romtelecom

Denumire brand divizie
Toate serviciile de tip managed sunt oferite sub umbrela Romtelecom Business Solutions sub diverse nume: Managed VPN, Managed Desktop, Internet Premium, Hosting Data Center (HDC) etc.

An lansare ofertă servicii
Cel mai vechi serviciu de tip managed a fost lansat în 1970, cel care se referă la centralele telefonice (PBX), însă majoritatea celorlalte servicii au fost lansate în ultimii 7 ani.

Tipuri de servicii
Servicii „managed" ICT:
- Servicii de suport, implementare, optimizare, mentenanță și administrare completă a infrastructurii IT&C și PBX – inclusiv pentru soluții de printare (Managed Server, Managed Applications, Managed Firewall, Managed Solutions, Managed PBX);
- HDC (Hosting Data Center) și servicii conexe;
- ISP (Internet Service Provider) și servicii conexe.

Service Level Agreement (SLA)
Romtelecom oferă SLA gratuit în varianta standard pentru majoritatea serviciilor oferite sub umbrela Romtelecom Business Solutions. Astfel, în cazul apariției unor evenimente care generează ieșirea din parametrii garantați de SLA, clientul primește înapoi contravaloarea în cotă fracționară a abonamentelor impactate de nerespectarea parametrilor SLA.
Clienții pot alege dintre 3 nivele de SLA definite: standard, advanced și premium.

Echipă
Pentru oferirea și susținerea acestor servicii (inclusiv relationarea cu clientii) lucrează peste 500 de ingineri cu grade înalte de specializare, localizați pe teritoriul întregii țări.

Certificari
Romtelecom deține multiple certificări ISO pentru serviciile oferite: de calitate - ISO9001, pentru mediu - ISO14001, sănătate și securitate ocupațională – OHSAS 18001, de management al securității informatice – ISO27001, precum și certificări specifice ICT, cum ar fi Cisco Partner Gold și Cisco Master Management Services (singura firmă cu această certificare din Europa de Est) sau certificarea BS7799 – ISO/IEC 27001:2005 (BSI - securitatea informației).

Specialiștii Romtelecom dețin în total peste 300 tipuri de certificări și competențe: Cisco (peste 50 de certificări printre care și CCIE, CCDA, CCNA, CCNP etc.), Microsoft (MCSE, MCP), ITIL, PMP și Prince 2, Oracle, Java, HP, Dell, IBM, Lexmark, VMware, Polycom, EMC, Alcatel, Siemens, Philips NEC, Tadiran, Panasonic, Nortel și alții; PBX, Advanced Security, Video Conferencing și Open Source Technologies. De asemenea, membrii echipei sunt participanți activi în cadrul unor asociații profesionale din domeniu (ex. BICSI).

Diferențiatori
Romtelecom este compania cu cel mai avansat portofoliu de servicii ICT de pe piața românească, atât din punct de vedere al serviciilor oferite, precum și al acoperirii geografice, o parte dintre aceste servicii fiind unice pe piață. Oferim "One-stop-shop" pentru servicii ICT de business, responsabilitate "end-to-end" pentru servicii și redundanță, avem parteneriate naționale și internaționale, precum și expertiză și certificări unice pe piață.

Acoperire
Romtelecom are acoperire în toată țara. Mai mult, avem și proiecte implementate internațional pentru anumite servicii.

Referințe
Aceste servicii sunt folosite de clienți din segmente de business precum banking, industria de automobile, retail, industria extractivă, IT&C. Printre aceștia se numără Raiffeisen Bank, Willbrook, Universitatea Carol Davila, Altex, Poliția Capitalei.

Ericsson

Nume companie
Ericsson

Denumire divizie
Ericsson Managed Services

An lansare ofertă servicii
Cu peste 15 de ani de experienţă în administrarea reţe-lelor, Ericsson a câştigat primul contract de servicii de administrare în 2000, iar 2 ani mai târziu a devenit primul furnizor de tehnologie care oferă servicii complete de administrare a operaţiunilor zilnice pentru reţele 3G. În decembrie 2009, Ericsson a anunţat primul contract de servicii de administrare a reţelei din România, care a prevăzut externalizarea operaţiunilor şi preluarea a circa 400 angajaţi ai Romtelecom.

Tipuri de servicii
Oferta Ericsson de servicii de administrare este formată din 5 segmente: servicii de administrare a reţelei; servicii de administrare IT; servicii de administrare a transmisiunilor TV; servicii ce susţin utilizarea în comun a reţelelor şi servicii de administrare pentru companii foarte mari.

Echipa
Echipa globală Ericsson numără 56.000 de specialişti în servicii care vorbesc peste 100 de limbi diferite. 45.000 dintre ei colaborează cu clienţii la nivel local, în timp ce peste 10.000 de oameni deservesc operatorii la nivel mondial. Compania are o structură globală clară de livrare a serviciilor, răspunzând nevoilor operatorilor din toată lumea prin 4 centre din România, India, China şi România, centre care utilizează pachete standardizate de servicii şi instrumente şi procese automatizate pentru a oferi cea mai bună experienţă de utilizare.

Centrul de Servicii Globale din Bucureşti are în prezent peste 1.000 de specialişti precum manageri de proiect, consultanţi, tehnicieni, arhitecţi şi integratori de soluţii informatice şi dezvoltatori de software, dar şi o echipă dedicată de 50 de experţi care operează de la distanţă reţele LTE internaţionale. În ultima perioadă, pe măsură ce operatorii cer suport şi servicii operaţionale pentru infrastructuri LTE şi IT, Ericsson s-a concentrat pe dezvoltarea de competenţe specifice pentru aceste două domenii.

Diferenţiatori
Ericsson administrează medii multi-vendor cu tehnologii multiple, permiţându-le operatorilor să se concentreze pe cerinţele utilizatorilor pentru rezultate de business mai bune. Toate segmentele de servicii sunt flexibile din punct de vedere al anvergurii şi configurării şi pot fi adaptate în funcţie de cerinţe. Compania suedeză are deja la activ câteva sute de proiecte internaţionale de consultanţă şi suport pentru asigurarea calităţii reţelelor şi îmbunătăţirea fluxurilor de venit şi a eficienţei din punct de vedere a costurilor.

Zona de acoperire
Ericsson administrează reţele care, împreună, deservesc 900 de milioane de abonaţi în peste 100 de ţări din toată lumea.

Referinţe
În 2011, Ericsson a anunţat 70 de contracte noi de servicii de administrare, inclusiv 33 de contracte de consultanţă şi integrare de sistem şi 13 de administrare IT. În România, contractul încheiat cu Romtelecom la sfârşitul anului 2009 este nu doar primul astfel de contract anunţat pe piaţa locală, ci şi cel mai amplu, fiind astfel un punct de referinţă în industrie.

Oferta IBM Managed Services în România

Flexibilitatea și nivelul superior de competențe sunt factorii care fac unică oferta Managed Services a IBM România, dezvoltată pe baza suportului furnizat de IBM Global Delivery Center, precum și de portofoliul complet de soluții și echipamente hardware furnizate de IBM Managed Data Center.

Criza economică prelungită a impus companiilor locale, printre alte măsuri de economisire, reducerea drastică a bugetelor IT. Fapt care face ca, la momentul actual, într-un context economic delicat, companiile româneşti – şi nu numai – să se confrunte cu o serie de provocări importante, precum capabilităţi financiare reduse, echipamente hardware îmbătrânite, care nu mai acoperă cerinţele update-urilor software, şi un deficit constant de personal IT cu competenţe reale pe zona de business. Astfel, deşi au conştientizat importanţa IT-ului în creşterea şi consolidarea afacerii, companiile locale nu deţin, practic, resursele necesare – financiare şi umane – pentru a valorifica optim acest element vital în strategia de business.

IBM România vine în întâmpinarea acestor companii cu o ofertă consolidată pe zona de Managed Services, structurată astfel încât să acopere cât mai complet cerinţele pieţei locale. Elementul de uni-citate al acestei oferte îl constituie flexibilitatea, IBM România oferind un pachet mixt de servicii, produse hardware şi soluţii, ceea ce permite clienţilor să aleagă varianta optimă.

„IBM România, din postura sa de furnizor hardware, software şi servicii, are capacitatea, în momentul de faţă, de a oferta atât varianta CAPEX, cât şi OPEX, dar şi o variantă mixtă, ceea ce ne oferă o flexibilitate deosebită în modul de a adresa clientul. De exemplu, clientul poate opta pentru achiziţionarea unei infrastructuri hardware, cu o investiţie CAPEX, pentru aplicaţiile necesare putând opta pentru varianta OPEX. Iar pentru tot poate plăti un abonament lunar, soluţie optimă pentru client, mai ales dacă acesta traversează un moment de criză sau unul de stagnare a business-ului. Clientul are, astfel, oportunitatea de a putea alege în funcţie de strategie, buget, infrastructura hardware şi software existente, competenţe IT in-house etc.", explică Viorel Delinschi, Global Technology Services Business Development Executive, Business Continuity & Resiliency Services, IBM România.

Cel de al doilea avantaj competitiv al ofertei Managed Services a IBM România

Viorel Delinschi, Global Technology Services Business Development Executive, Business Continuity & Resiliency Services, IBM România

„IBM România a încheiat o serie de parteneriate cu principalii integratori de sistem din piaţă, astfel încât să prezinte, alături de aceştia, o ofertă completă la nivelul clienţilor. Totodată, am iniţiat parteneriate cu numeroşi dezvoltatori software independenţi, oferindu-le acestora oportunitatea de a-şi dezvolta aplicaţiile pe baza platformei oferite de IBM Managed Data Center."

„Pentru a răspunde solicitărilor pieței, IBM România a operat o diversificare continuă a serviciilor pe care le oferă, concentrându-ne, de exemplu, pe zona serviciilor de suport și adăugând în portofoliu serviciile de tip «Data center». IBM Managed Data Center devine baza ofertei actuale de Managed Services, care acoperă o gamă extinsă, de la simpla colocare, până la soluții complexe de back-up și disaster recovery. Mottoul nostru este «flexibilitate» și oferim clienților opțiuni multiple în ceea ce privește combinarea diverselor produse și servicii sau plata acestora. Dacă la implementarea unei soluții, un client nu dispune de resurse financiare sau nu dorește achiziționarea unor produse, IBM oferă posibilitatea închirierii infrastructurii IT, precum și toate serviciile necesare administrării și întreținerii întregului sistem. Clientul va plăti doar resursele consumate, în tranșe lunare sau trimestriale. Acest portofoliu de servicii este accesibil tuturor categoriilor de clienți, inclusiv SMB. Avem deja clienți care, practic, nu au Departament IT, însă utilizează soluții informatice complexe, care sunt însă administrate integral de către IBM România. Colaborarea cu IBM induce o serie de beneficii evidente, care țin atât de expertiza specialiștilor noștri și de metodologiile de lucru verificate, cât și de responsabilitatea pe care o manifestăm pentru fiecare client sau proiect în parte."

Mihai Galbura,
GTS ITS Sales Manager,
IBM România

rezidă în faptul că, beneficiind de suportul conferit de Data Center-ul de ultimă generație operat de IBM în România, precum şi de centrul de competențe regional IBM Global Delivery Center, localizat în Bucureşti, se pot furniza clienților rapid soluții end-to-end, adaptate optim nevoilor sale de business. „Suportul oferit de know-how-ul şi expertiza specialiştilor IBM România, precum şi de IBM Data Center ne permit să venim cu o abordare completă către client şi să-i oferim o soluție end-to-end. Şi aceasta nu doar pentru clienții care utilizează tehnologie IBM, ci indiferent de numele producătorului/furnizorului de tehnologie, fie că este vorba de echipamente hardware sau de aplicații software – sisteme de operare, soluții de securitate, de comunicații, baze de date, sisteme, aplicații core-business etc.", declară Viorel Delinschi.

Structura ofertei

Oferta Managed Services a IBM România este structurată, generic, pe mai multe niveluri, baza acesteia fiind reprezentată de IBM Managed Data Center.

Primul nivel este reprezentat de zona hardware şi infrastructura centrului de date, oferind: • capacitate de procesare (servere) • capacitate de stocare (atât storage, cât şi întreg portofoliul de echipamente IBM dedicate) • soluții şi servicii de comunicații (atât în Data Center, cât şi în locația clientului, soluții de transport de date Layer 2 şi Dark Fiber, VPN MPLS, VPN over Internet etc.) • echipamente de networking (routere, switch-uri, dar şi soluții avansate de criptare, cu serviciile aferente) • servicii şi soluții de securitate avansată (firewall, antivirus, anti-spam, soluții IPS-IDS etc.).

„În funcție de fiecare proiect în parte şi de necesitățile reale de business, în urma discuțiilor şi analizei, punem la dispoziția clientului capacitățile şi serviciile necesare. Pornim de la o soluție minimală, care să-i permită clientului să-şi valorifice optim infrastructura existentă, extinzând oferta în funcție de cerințele şi nevoile clientului", explică Viorel Delinschi.

Cel de al doilea nivel al ofertei IBM România este cel al infrastructurii software şi cuprinde: • tehnologii şi soluții de virtualizare (VMware, Citrix etc.) • baze de date (IBM DB2, Oracle, Microsoft SQL etc.) • sisteme de operare (AIX, Microsoft Windows, Linux) • aplicații de business (SAP, Oracle etc.).

Peste aceste două niveluri este poziționat cel de al treilea, care reprezintă, practic, oferta de Managed Services a IBM România şi cuprinde servicii de instalare, configurare, administrare, mentenanță, monitorizare, suport şi raportare.

Aplicații concrete pe zona hardware

Avantajele furnizate de oferta IBM pe zona de Managed Services sunt demonstrate concret de clienții pe care compania deja îi are, printre aceştia numărându-se atât instituții financiar-bancare, precum Alianz Țiriac şi AXA Life Insurance, dar şi cel mai mare retailer online local, eMag. Oferta se adresează însă nu doar clienților mari, ci şi companiilor de dimensiuni mici şi mijlocii.

„Foarte frecvent clienții din zona IMM nu conştientizează ce înseamnă efortul de mentenanță pe partea de «Facilities» şi nu ştiu care sunt costurile ascunse ale deținerii unui Data Room funcțional in-house. Sunt costuri generate de consumul de energie electrică, de echipamentele specifice: de la generatoare, UPS-uri,

ba-terii, linia principală, tablouri electrice, cabluri de distribuție, până la echipamentele profesionale de răcire pentru Data Room şi cele de securitate fizică. Apoi, facilitatea în sine, ca spațiu, dacă Data Room-ul nu este în spațiu propriu, reprezintă un cost", detaliază Viorel Delinschi.

Cheltuielile enumerate nu sunt percepute de client, fiind ascunse în costurile totale ale companiei. Mult mai gravă este însă ignorarea importanței serviciilor de mentenanță. În plus, la momentul actual, numeroase companii dețin echipamente mai vechi de 3 ani, iar după această perioadă serviciul de mentenanță preventivă devine o necesitate reală.

„Dacă, de exemplu, în cazul unei pene de curent, generatorul nu porneşte pentru că nu a mai fost verificat, alimentat etc. sau UPS-urile nu mai funcționează pentru că nu au fost înlocuiți acumulatorii, câți bani pierde o companie? Într-o astfel de situație totul se blochează: nu se primesc comenzi, nu se fac facturi, nu se fac livrări, nu pot fi gestionate stocurile, nu există comunicații etc. Este un exemplu concret extrem de frecvent, dar nimeni nu cuantifică financiar riscurile la care se expune. În IBM Managed Data Center riscul unor astfel de incidente extrem de redus, programul de mentenanță predictivă pentru echipamentele hardware fiind realizat permanent. Un alt exemplu concret al flexibilității ofertei noastre: în cazul în care clientul îşi colochează echipamentele «îmbătrânite» în Centrul de Date operat de IBM, se asigură şi pentru acestea programul de mentenanță preventivă, indiferent de producătorul respectivelor echipamente. Orice client care are o investiție într-o infrastructură IT poate aduce echipamentele în Data Center pentru crearea, de exemplu, a unui site de Disaster Recovery şi Business Continuity. Există deja astfel de proiecte în derulare: clienți care dețin un Data Room primar şi au investit într-o infrastructură nouă, iar infrastructura anterioară a fost mutată în Data Center-ul operat de IBM şi utilizată pentru replicare şi backup", exemplifică Viorel Delinschi.

IBM Managed Data Center

Beneficiile serviciilor end-to-end

Prin oferta de servicii de instalare, configurare, administrare, mentenanță, suport şi raportare pe zona de infrastructură software a IBM România, clienții beneficiază de avantaje care se materializează în câştiguri clare, atât financiare, cât şi la nivel de agilitate al business-ului.

„Specialiştii IBM România realizează instalarea şi configurarea sistemelor de operare, a bazelor de date şi/sau a aplicațiilor, şi oferă servicii de administrare, mentenanță şi suport, fapt care ne permite ca, atunci când clientul solicită o modificare în toată arhitectura IT, să ştim rapid şi exact unde trebuie acționat şi ce trebuie să schimbăm – fără un impact major din punct de vedere al bugetului şi timpului de realizare a modificării cerute – două componente critice la nivel de business. Pe de altă parte, multe companii au făcut, până în 2008, investiții masive în hardware şi software, fără a-şi pune însă problema monitorizării

Avantajele modelului Cloud Computing

„Atât Managed Services, cât și Cloud Computing-ul fac parte din strategia IBM la nivel global, dar și în România, clienții fiind foarte interesați de acest tip de servicii, care le permit să nu își mai construiască abilitățile aferente intern. Pe de altă parte, adoptarea acestor servicii le permite trecerea de la un model CAPEX la modelul OPEX, plata făcându-se lunar, pe bază de abonament. Tehnologia se schimbă într-un ritm alert și, pentru a face față noilor tendințe, clienții trebuie să-și creeze intern abilitățile de care au nevoie. IBM are deja specialiștii cu expertiza necesară, prin urmare clienții nu trebuie să mai investească în training pentru a-și instrui angajații."

Rainer Pirker, Cloud Sales Executive Integrated Technology Services, IBM CEE

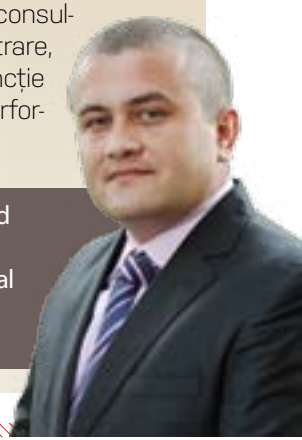
modului de utilizare a resurselor. Noi le putem oferi un model de consolidare în mediul virtual, oferindu-le posibilitatea optimizării alocării acestor resurse. Prin serviciile de monitorizare şi raportare pe care le oferim, clientul are o imagine corectă asupra modului său de lucru şi a necesităţilor reale de business. Un alt exemplu concret: dacă o companie doreşte să-şi extindă capacitatea de producţie cu alte puncte de lucru, în alte locaţii/ţări, are nevoie să fie susţinută pentru a dezvolta cât mai rapid business-ul, beneficiind de suportul IT aferent. Astfel, dacă sistemul ERP trebuie dezvoltat şi extins, noi venim şi oferim serviciile de migrare a core-ului aplicaţiei existente şi îl adaptăm pe specificul acelei ţări", explică Viorel Delinschi, IBM România.

Portofoliul de servicii de administrare a aplicaţiilor critice de business al IBM România este amplu, mai ales pe zona de sisteme ERP SAP, unde există deja clienţi. Oferta cuprinde managementul instanţelor, configurare iniţială, administrare, mentenanţă, suportul pe toate instanţele SAP, administrarea rolurilor la nivel de utilizator, analiza problemelor care apar, suport pentru update şi patch la nivel de ultima versiune care este suportată de infrastructură etc. Oferta nu este limitată doar la nivelul aplicaţiilor SAP şi Oracle, existând deschidere şi pentru alte tehnologii, în funcţie de cerinţele pieţei.

Exemplele prezentate sunt dovezi concrete ale flexibilităţii şi avantajelor ofertei Managed Services promovate de IBM România pe plan local şi, mai nou, şi în şase ţări din Sud-Estul Europei, pe baza suportului oferit de hub-ul regional de expertiză reprezentat de IBM Managed Global Delivery Center şi de IBM Managed Data Center.

Oferta Managed Services prin IBM Smart Cloud

„IBM Smart Cloud reprezintă fundația prin care IBM România furnizează Managed Services către clienții locali și regionali într-o manieră dublă: un model de business one-to-one și un model de business one-to-many. În modelul one-to-one construim o infrastructură dedicată pentru fiecare client. Acesta poate alege infrastructura hardware, sistemele de operare și aplicațiile pe care să le folosească. Clientul își poate administra singur aplicațiile sau poate opta să fie administrate de specialiștii IBM – deținem competențele și nivelul de expertiză necesare – și totul se rezumă la o factură lunară. În modelul «one-to-many», mai multe servicii standardizate (sau nu), sunt livrate pe baza aceleiași infrastucturi hardware și software, iar serviciile noastre sunt furnizate pe o infrastructură IT partajată. În funcție de necesitățile clienților noștri, serviciile noastre se livrează din Cloud, din centre de date diferite. Pentru necesități mai elaborate ale clienților noștri, furnizăm serviciile Managed Services dintr-un mediu Cloud propus în Data Center-ul de ultimă generație operat de IBM în România. Pentru cerințe mai simple, cum ar fi de exemplu infrastructura ca serviciu (IAAS), propunem Cloud-ul Public IBM, SmartCloud Enterprise. Acest serviciu este potrivit pentru clienții din zona IMM, dezvoltatorii software sau clienții din zona enterprise care doresc să porteze în Cloud procese de business mai putin critice sau cu utilizare sporadică. Pentru SmartCloud Enterprise, dualitatea continuă, dezvoltatorii software putând avea în IBM atât un furnizor de infrastructură din Cloud-ul public al IBM, pentru a propune clienților aplicațiile proprii în regim SAAS, cât și un partener prin care poate ajunge mai repede la piața țintă. Partenerii de afaceri IBM pot câștiga în urma flexibilității IBM, prin faptul că oferta noastră se poate comercializa mai ales prin aceștia. Dincolo de economia de scală și fiabilitatea pe care le oferă modelul Cloud Computing, oferta Managed Services livrate din IBM Smart Cloud furnizează beneficii importante asigurate de: nivelul superior de reziliență al centrelor de date IBM, gradul ridicat de scalabilitate al tehnologiilor software și hardware IBM, compatibilitatea cu toate tehnologiile importante de virtualizare. Pe de altă parte, oferta Managed Services a IBM România este completată de o metodologie testată, care vine în ajutorul clienților care optează pentru Cloud Computing și beneficiem de expertiza de mai mulți ani în implementări și administrări de infrastructuri complexe de medii Cloud (privat sau public), cât și de o echipă extinsă, în Global Technology Services, care ne permite să oferim servicii de consultanță și de administrare, în mod flexibil și în funcție de cerințele de performanță ale clientului."



Mădălin Bratu, Cloud Sales Leader South Eastern Europe, Global Technology Services, IBM România

Cum se garantează un contract de servicii?

Existența unui Service Level Agreement poate face diferența între succesul și eșecul unei relații de afaceri la nivel de servicii. Înțelegerile verbale și strângerile de mâini sunt bune, însă duc adesea direct către dezastre relaționale și financiare. În ciuda acestor evidențe, puține contracte de servicii au un SLA funcțional, care să definească atât rolul și responsabilitățile furnizorului, cât și toate aspectele relevante ale infrastructurii clientului.

SLA-ul, ca acronim pentru Service Level Agreement, s-a naturalizat foarte bine în limba română și este folosit ca atare în orice tip de comunicare. În esență, SLA-ul este un document ce conține termenii agreați între două parți contractante și asteptările acestora în ceea ce privește derularea unui contract de servicii. Pentru furnizor, SLA reprezintă o protecție în fața legii și a unei eventuale trimiteri în instanță, iar pentru client este o garanție că între ceea ce plătește și ceea ce primește există o corespondență conform înțelegerii primare. În ambele situații însă, SLA-ul ajută cu precădere la prevenirea incidentelor de orice gen sau la rezolvarea disputelor pe o cale amiabilă, fară a se ajunge la tribunal, unde, probabil, relațiile de business ar fi compromise. Pentru aceasta, SLA-ul menționează toate condițiile contractuale, pentru ca părțile implicate să poată rezolva o neînțelegere imediat ce aceasta apare. SLA-ul trebuie să acopere: definirea rolurilor și a responsabilităților, managementul așteptărilor și nivelurile de servicii, controlul implementării și al execuției, sistemul de verificare, modul de comunicare și escaladare, aspectele financiare ale contractului. Conform celor mai multe opinii, SLA-ul trebuie să fie el însuși o valoare adăugată adusă serviciului prestat și nu doar un document contractual. Mai mult, SLA-ul trebuie îmbunătățit și actualizat permanent.

Scopul SLA

Aparent simplu, un contract de servicii implică o doză foarte mare de neprevăzut, iar SLA trebuie să identifice și să menționeze orice scenariu posibil al relației de afaceri. Dacă, spre exemplu, furnizorul subcontractează unele activități, SLA-ul trebuie să precizeze și să explice dacă și în ce condiții datele unui client pot fi accesate de o terță parte sau cum sunt protejate datele și ce restricții de acces la acestea există.

De asemenea, un SLA trebuie să menționeze ce se întâmplă în situația în care clientul contractează consultanți externi care lucrează într-o rețea gestionată de un furnizor de managed services, care trebuie să fie abilitățile acestora și ce răspundere își asumă furnizorul. Scopul SLA-ului nu este să blocheze relația cu clientul sau să îl facă pe acesta dependent de furnizor, ci, în esență, să asigure un raport real între nivelul de răspundere al furnizorului, serviciile prestate și plata acestora.

General sau personalizat?

Cea mai comună abordare a demersului privind stabilirea unui SLA prevede existența a două documente: un contract general de servicii (Master Service Agreement – MSA), care definește serviciul și responsabilitățile într-un plan foarte larg și este un document unic pentru toți clienții, și SLA-ul în sine, care prevede condițiile punctuale pentru fiecare client și așteptările fiecărei părți.
Din discuțiile pe care le-am avut cu mai multe persoane-cheie din cadrul unor companii care se încadrează în categoriile ASP (Applications Service Provider) și MSP (Managed Service Provider), elementul de bază în orice discuție despre SLA cu un client este ca acesta să nu-și creeze așteptări nerealiste. În general, dacă furnizorii știu mai multe despre afacerea pe care vor să o încheie, mulți dintre clienți au o experiență limitată în ceea ce privește negocierea unui contract de servicii și stabilirea condițiilor care guvernează contractul respectiv. Aceasta este însă o abordare teoretică, în realitate mulți furnizori locali au un singur SLA și nu propun clienților variante personalizate.

Necesitatea unui SLA

Deși există voci care spun că SLA-ul este un termen fără acoperire și inutil, deoarece se lucrează în condiții standard, majoritatea specialiștilor consideră necesară stabilirea unui SLA – chiar dacă justificarea acestuia apare mult mai târziu sau deloc în derularea contractului – fiind o condiție esențială pentru succesul unei relații de afaceri. Directorul unei cunoscute companii de managed services îmi

spunea că „SLA-ul este necesar, deși, în mod real, nu ar trebui să fie. Dacă între furnizor și beneficiar există o relație solidă de afaceri, probabil niciodată nu se va face referire la SLA. Managed services, în general, duce la crearea și menținerea unei relații de încredere, în care clientul este sigur că furnizorul se ocupă de problemele sale, iar furnizorul chiar rezolvă aceste probleme, pentru că aceasta este esența business-ului său. În activitatea mea, discutăm aspecte legate de SLA, de obicei, la începutul unui contract, atunci când se face negocierea, și aproape niciodată după. Citeam undeva o analogie între SLA și contractele prenupțiale, ambele fiind folosite doar dacă se întâmplă ceva neplăcut și logica pierde în fața deciziilor emoționale."

La fel de adevărat este și că nu toți furnizorii performează în egală măsură și, de foarte multe ori, clienții au nevoie de un instrument coercitiv pentru a determina furnizorul să-și facă treaba. SLA-ul este un instrument puternic în cadrul derulării unui contract de servicii, însă poate fi o sabie cu două tăișuri, care poate crea probleme ambelor părți implicate. Uneori, poate cauza probleme clientului, dacă acesta nu și-a stabilit foarte bine obiectivele. Astfel, dacă în timpul negocierilor nu s-au stabilit condiții suficient de performante, iar SLA-ul devine standardul de performanță în derularea contractului, clientul în discuție nu va beneficia în mod real de serviciile pe care le plătește sau pe care le așteaptă. Similar, dacă aceste condiții vor fi prea drastice, furnizorul care nu a știut să le stabilească la un nivel optim va avea probleme în menținerea calității serviciului. Specialiștii consideră că este esențială identificarea unui nivel optim, dar că acest proces este foarte dificil, mai ales atunci când cele două părți nu se cunosc foarte bine sau nu au experiență relevantă în astfel de negocieri.

SLA, un document juridic sau tehnic?

Este general acceptat că SLA-ul trebuie să nu fie echivoc și să nu inducă neînțelegeri pentru niciuna dintre părțile contractuale. La întrebarea dacă SLA-ul trebuie să fie un document mai tehnic sau mai juridic, răspunsurile sunt diferite. Unele păreri consideră că SLA-ul trebuie scris de tehnicieni, altele consideră indispensabilă implicarea unor juriști sau avocați. Ambele tabere sunt de acord însă că nu trebuie exagerat cu limbajul de specialitate, mai ales că jargonul este un element omniprezent în ambele domenii și că, probabil, în funcție de natura serviciilor, o implicare mai mare a uneia dintre cele două categorii de profesioniști este necesară.

Demersul de stabilire a unui SLA poate fi greșit din foarte multe puncte de vedere: dacă este stabilit prematur, unilateral, conceput ca o armă împotriva clientului, în termeni prea tehnici, de persoanele nepotrivite, prea general etc. Chiar și persoanele care definesc și monitorizează SLA-ul au un rol important în derularea unor bune relații de afaceri. Existența unui „SLA manager", deși probabil această funcție nu prea există în organizațiile românești, nu este de trecut cu vederea, rolul acestuia fiind să monitorizeze gradul de livrare al serviciului, să coordoneze eventualele modificări, să faciliteze comunicarea între părți etc.

Pe piața locală, SLA-ul rămâne, în multe cazuri, un document impus unilateral de către furnizor în cadrul contractului. Pe de altă parte, în ultimii ani au apărut numeroase companii pentru care SLA-ul devine o probă de angajament în respectarea unor condiții de calitate a serviciilor și, prin urmare, își asumă penalități (chiar agresive, în cazul unor jucători care vor să câștige marketshare) pentru nerespectarea acestor termeni. Dincolo de realitatea că poate fi justificarea celor care fug de răspundere, SLA-ul – mai ales cel cu implicații financiare semnificative – devine un bun instrument de marketing și un diferențiator față de concurență.

(Articolul a fost realizat în urma culegerii de informații prin intrumente de tip Social Media: LinkedIn, blog-uri, forumuri, Facebook.)

Infrastructure as a Service

De peste 11 ani, Star Storage și-a luat angajamentul de a furniza servicii de calitate în domeniul protecției și gestiunii informațiilor și aplicațiilor. Star Storage deține cele mai recente tehnologii pentru a oferi cele mai bune servicii de servere dedicate, servere virtuale, stocare la cerere și protecția datelor. Pentru toate aceste servicii, Star Storage pune la dispoziția clienților săi o gamă largă de configurații și echipamente de la producători de top (Hitachi, EMC, Cisco, Quantum), găzduite în propriul Centru de Date - Tier 3, conform TIA 942 și Uptime Institute.

Provocări

- Investițiile inițiale mari într-un Centru de Date de înaltă disponibilitate, care să asigure condițiile optime de funcționare pentru echipamente
- Utilizarea eficientă a infrastructurii IT existente și alinierea permanentă a acesteia cu cerințele organizației
- Menținerea unui nivel ridicat de expertiză tehnică pentru exploatarea și întreținerea infrastructurii IT care evoluează rapid
- Controlul bugetului de IT în condițiile în care tot mai multe dintre procesele companiei se bazează pe resursele acestui departament.
- Întârzieri în lansarea produselor și serviciilor, din cauza complexității procesului de design și implementare, a lipsei competențelor și expertizei specifice sau a lipsei resurselor specializate.

Soluția Star Storage

Utilizând tehnologiile de ultimă oră ale partenerilor săi strategici, Star Storage oferă, sub formă de servicii în Centrul de Date propriu, servere dedicate, servere virtuale, spațiu de stocare și protecția datelor. Aceste servicii sunt disponibile atât în configurații standard, cât și personalizate, în funcție de nevoile fiecărei companii, indiferent de sfera de activitate.

Configurarea serverelor virtuale se face rapid, existând posibilitatea de a alege dintre mai multe variante de configurații de bază disponibile și sistemele de operare Windows sau Linux. Serviciul permite punerea în funcțiune a unui sistem de operare și configurarea unui server în numai câteva minute. În plus, oferă posibilitatea de a scala într-un timp foarte scurt resursele de calcul, în funcție de nevoia existentă la un moment dat. Imediat ce serverele virtuale sunt configurate, pot fi conectate în siguranță cu alte servere, conform cerințelor clientului. În plus, aceste servicii pot fi completate cu serviciile tradiționale StarVault de stocare și protecție a datelor.

Configurarea serviciilor de servere virtuale sau dedicate, împreună cu opțiunea de Managed Services, asigură un nivel suplimentar de suport, incluzând help desk, monitorizare, mentenanță și troubleshooting pentru infrastructura clientului.
Atât serviciile de servere virtuale cât și cele de servere dedicate beneficiază de spații de stocare pe sisteme SAN de ultimă generație, precum și de soluții de protecție a datelor de nivel enterprise. Folosind tehnologii cum ar fi virtualizarea stocării, drive-uri SSD, tiering automat, thin provisioning, partiționarea sistemelor de stocare, deduplicare sau VTL, serviciile StarVault de stocare și protecție a datelor satisfac cele mai exigente cerințe de performanță, scalabilitate și disponibilitate.

Infrastructura, echipamentele și software-ul sunt abstractizate și oferite în regim **„as a service"**. Această caracteristică, „on demand", este opusă abordării IT tradiționale, de a oferi soluții complexe și lipsite de flexibilitate.

Beneficii

- **Reduceri de costuri, economii de scală** – prin utilizarea eficientă a resurselor puse la dispoziție de către Star Storage
- **On Demand** – infrastructura Star Storage este disponibilă permanent și imediat pentru asigurarea necesarului de suplimentare a resurselor, conform nevoilor de business ale clientului
- **„Plătești cât utilizezi"** – Star Storage oferă clienților săi raportul optim între costuri și beneficii
- **Transferul responsabilității asupra administrării infrastructurii** către experții Star Storage, în baza unui SLA strict
- **Monitorizarea și suportul tehnic** sunt asigurate 24x7 de către o echipă specializată
- **Nivel ridicat de securitate și disponibilitate a infrastructurii** găzduite în Centrul de Date StarVault - Tier 3
- **Eliminarea investițiilor** într-un Centru de Date, în echipamente și licențe, acestea fiind puse la dispoziție de către Star Storage. Astfel, infrastructura devine o cheltuială operațională
- **Buget predictibil,** în funcție de nevoile existente, pe baza unor costuri lunare fixe, ceea ce duce și la eliminarea amortizării investițiilor

De ce Star Storage

Star Storage este o companie orientată către viitor, care furnizează servicii atât în zona business, cât și în zona instituțiilor guvernamentale. Ca furnizor cu experiență, Star Storage investește permanent în spațiu, alimentare și sisteme, astfel încât să țină pasul cu organizațiile care se dezvoltă în cel mai alert ritm.
Serviciile de suport permanent, disponibilitatea de 99,98% garantată prin SLA, abilitatea de a asigura servere de dimensiuni diferite, puterea de calcul, numărul de operații de tip I/O și facilitățile din Centrul de Date StarVault sunt doar câteva dintre motivele ce recomandă Star Storage pentru servicii de Cloud.

Pipera Business Tower Building, Bld Dimitrie Pompeiu 6E, et. 7, București 020337, Romania
Telefon: (021) 2421395, (021) 2421396
Fax: (021) 2421397
www.star-storage.ro

Class IT Outsourcing

Denumire linie de business
Servicii IT, Implementare Soluții IT și Externalizare IT

An lansare ofertă servicii
2001

Tipuri de servicii
Suport on-site sau de la distanță pentru Utilizatori și Stații de lucru (HelpDesk)
- Suport VIP pentru Utilizatori Management (Helpdesk VIP)
- Suport profesional pentru Dispozitive Mobile, Smartphone și Tablete (Helpdesk Mobile)
- Inventariere în timp real Hardware, Software și Managementul Licențierii (OptimumDesk)
- Suport pentru utilizarea aplicațiilor de birou (Self Smart HelpDesk)

Asigurarea funcționării continue a sistemelor și serviciilor în rețea
- Suport pentru echipamente de comunicații locale sau prin Internet
- Suport pentru servere și servicii locale sau prin Internet
- Monitorizarea 24x7 în timp real a funcționării sistemelor critice
- Prevenția situațiilor de întrerupere

Securitatea și protecția sistemelor informatice și a datelor
- Protecția antivirus / antimalware / antitrojans sisteme și servicii
- Securitatea accesului la date din interior
- Protecția la accesul neautorizat din exterior
- Securitatea transferului de date în rețeaua locală sau prin internet
- Administrarea salvării periodice a datelor
- Implementarea și administrarea soluțiilor de continuitate a afacerii

Optimizarea costurilor
- Controlul și optimizarea soluțiilor de tipărire
- Eficientizarea productivității la birou a angajaților
- Gestiunea eficientă a consumului de energie

Analiză și Auditare IT

SLA				
	Preluare incident	Suport de la distanță	Timp de Intervenție Garantat la sediul clientului	
			Business Hours	24x7
Premium	60 sec	6 min	1h	2h
Basic	60 sec	6 min	2h	4h
Value	120 sec	12 min	4h	24h

Echipa
125 de specialiști certificați și calificați.

Certificări
Class IT: ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000, ISO 14001, Microsoft Gold Certified, ITIL, Kaspersky Platinum Partner, BitDefender Gold Partner, Cisco Partner, HP Business Partner, IBM Partner.
Specialiști: CCNP, CCIP Service Provider, Microsoft MCSA și Microsoft Certified Trainer, Exchange Server, RHCE, MCITP, Enterprise Administrator, Server Administrator, Windows7 Configuration, Windows Server 2008 Applications și Windows Server 2008 Active Directory: Configuration, MCSA, MCSA Security, MCSA Messaging și MCSE, Cisco Certified Network Professional BCMSN / ISCW / BSCI, Cisco Small Business Solutions, Fortinet Certified Network Security Professional, CISCO Certified Network Associate (CCNA) și CISSP.

Diferențiatori
- Specializați exclusiv în servicii IT
- Procese de gestiune a livrării serviciilor IT unice în piață cu confirmare a satisfacției după fiecare incident, grad de satisfacție a clienților 97,8% (Brennan, 2010)
- Reducerea numărului de incidente ce întrerup activitatea cu 60% prin soluția patentată OptimumDesk
- Diminuarea costurilor de administrare și operare ale clienților proprii de 18% (în comparație cu soluțiile anterioare de administrare identificate)
- Termen garantat de intervenție și asumare de SLA de până la 100% valoare contract
- Cel mai mare număr de specialiști certificați Microsoft.

Acoperire
La nivel național, cu specialiști proprii în București și 40 de orașe în țară.

Referințe
150 de companii mari, mijlocii și mici.

Succesul clienților noștri este obiectivul serviciilor IT oferite

Cum evitați să reprezentați doar un număr în portofoliul unui furnizor? Secretul constă în selecția unui furnizor de servicii IT care vă înțelege afacerea, are experiență dovedită, este focusat pe rezultate și vă prețuiește în calitate de client.

În special, în domeniul externalizării și al serviciilor IT alegerea unui furnizor reprezintă un contract pe termen lung. Cu atât mai mult cu cât numărul companiilor ce aleg să externalizeze este în continuă creștere, în special pentru că din ce în ce mai mulți manageri doresc să exploateze beneficii cum sunt eficientizarea costurilor, expertiza adusă de o companie cu experiență și acoperirea riscurilor de nefuncționare a funcțiilor IT critice afacerii proprii.

Companii-client ce câștigă cotă de piață și își cresc profitabilitatea

Pentru Class IT, contribuția la succesul afacerilor clienților reprezintă obiectivul principal, fapt dovedit de analiza efectuată în septembrie 2011, care a arătat că cifra de afaceri medie a clienților a crescut cu 13,7%, comparând datele oficiale publicate în 2010 cu cele din anul 2009.

În mod special, identificăm și abordăm oportunități de îmbunătățire a activității și contribuim decisiv la creșterea eficienței companiei dumneavoastră. Dar și a cifrei de afaceri!

Încă din 2001, livrăm rezultate măsurabile pentru companiile-client și, mai ales, parteneriate durabile. Alături de noi, aveți la dispoziție soluții. Indiferent dacă obiectivul este ca activitatea angajaților să fie mult mai productivă și mai focusată pe rezultate cu impact major sau identificarea de soluții pentru eficientizarea unui proces intern, noi vom găsi soluția optimă pentru a vă sprijini afacerea.

„Cu alte companii, sunteți doar un număr. Alături de noi, sunteți întotdeauna speciali."

Rezultatele ne reprezintă cel mai bine

Pentru una dintre companiile de top din industria de asigurări, ce colaborează cu Class IT din 2009, am obținut pe tot parcursul anului 2011 o funcționalitate de 100% a platformelor proprii de gestiune a vânzărilor prin intermediul partenerilor. Ce ar însemna o oră de nefuncționare pentru o astfel de companie? O pierdere financiară măsurată cu șase zerouri, iar specialiștii noștri se asigură în fiecare zi că acest lucru este evitat.

Unul dintre clienții noștri de peste șase ani de zile – o companie de livrări pizza la domiciliu – ne-a sesizat la ora 2:37 a.m. un atac masiv asupra site-ului propriu de comenzi online, care, dacă nu ar fi fost eliminat în timp record, ar fi adus o pagubă masivă companiei, întrucât la momentul respectiv site-ul avea în derulare o campanie cu discount-uri mari pentru cumpărători. Am intervenit în 12 minute și situația a fost restaurată la 02:49 a.m.

Măsurăm rezultatele noastre prin succesul companiilor-client

Indiferent de dimensiunea companiei cu care colaborăm, misiunea noastră de zi cu zi este devotamentul, precum și orientarea permanentă către îmbunătățirea activității clientului nostru, cu obiectivul final de a crește cifra de afaceri a clienților sau profitabilitatea afacerii acestora.

CLASS IT outsourcing

www.classit.ro • office@classit.ro

Managed Security Services, de la Star Storage

Servicii profesionale de monitorizare și gestiune a evenimentelor de securitate

Oferirea unui sistem de securitate eficient pentru organizații presupune existența unor tehnologii în pas cu evoluția rapidă a problematicii de securitate, a unor procese și soluții testate, precum și a unei echipe de profesioniști, care să opereze și să administreze întregul sistem. Dacă luăm în considerare mediile extrem de complexe care trebuie protejate și le raportăm la resursele limitate de care dispun organizațiile, mai ales atunci când aceste activități nu sunt core-business, constatăm că este extrem de dificil să evaluăm și să implementăm in-house sisteme sigure, care să fie în permanență adaptate mediului extrem de turbulent al amenințărilor de securitate.

Soluția este transferul responsabilității, prin **externalizarea serviciilor de securitate electronică (Cyber Security)** către un furnizor specializat, capabil să combine resursele umane, procesele și tehnologia pentru a oferi clienților nivelul de securitate corespunzător nevoilor acestora.

Provocări și probleme

- Investițiile inițiale mari în echipamente și facilități, pentru alinierea la standardele și nevoile de securitate;
- Metodele tradiționale pentru controlul securității sunt insuficiente în mediul online actual, extrem de sofisticat
- Implementarea rapidă a unor soluții de securitate, care să devanseze evoluția amenințărilor și a tehnicilor de atac;
- Menținerea unui nivel ridicat de expertiză tehnică aferentă personalului responsabil cu securitatea IT și evitarea fluctuației acestuia;
- Asigurarea conformității cu reglementările în vigoare și a suportului pentru procesele de audit.

Soluția Star Storage

Portofoliul de servicii externalizate pentru monitorizarea și managementul securității informației oferit de către Star Storage se adresează companiilor care doresc să beneficieze de implementarea celor mai bune practici de management al securității informației, fără a bloca resurse costisitoare, atât de necesare pentru operațiunile de IT cotidiene.

Acest portofoliu, promovat sub numele de StarVault Managed Security, cuprinde următoarele servicii:

- Administrarea echipamentelor de securitate IT;
- Monitorizarea și raportarea evenimentelor de securitate;
- Managementul vulnerabilităților, inclusiv remedierea lor;
- Rezolvarea incidentelor de securitate.

StarVault Managed Security este un serviciu profesional de monitorizare externă și de gestiune a evenimentelor din rețelele organizațiilor-client, indiferent de industria în care activează, oferind informații relevante, precise și fără echivoc pentru asigurarea suportului în luarea deciziilor de business.

Arhitectura soluției prezentate respectă 4 principii esențiale pentru implementarea unui serviciu externalizat de management al informației:

1. Impact minim asupra infrastructurii organizației beneficiare

Prin utilizarea unui echipament dedicat (StarVault Managed Security Connector), colectarea logurilor și evenimentelor de securitate din rețeaua companiei se realizează fără instalarea unor aplicații suplimentate (agenți), astfel încât performanța aplicațiilor și serviciilor oferite de către infrastructura IT existentă nu este afectată.

2. Flexibilitate în definirea livrabilelor

Clienții dispun în orice moment de informațiile care sunt importante pentru fiecare dintre ei. **Transformarea volumului mare de loguri și alerte în informație utilă este datoria și responsabilitatea echipei Star Storage.**

3. Adaptabilitate și scalabilitate în implementare

Prin externalizarea serviciului de management al securității informației către Star Storage, clienții au certitudinea că, indiferent ce dinamică va avea infrastructura IT a companiei lor, soluția propusă va fi adaptată la nevoile organizației. Astfel, în orice moment clienții beneficiază de informații relevante, precise și fără echivoc, necesare în luarea deciziilor de business.

4. Garantarea integrității, disponibilității și confidențialității datelor

Utilizând tehnici de criptare end-to-end, bazate pe infrastructură de chei publice, Star Storage garantează confidențialitatea și integritatea informațiilor care sunt și rămân proprietatea organizațiilor beneficiare. Sistemele redundante de stocare pe termen lung asigură disponibilitatea datelor în orice moment.

Capabilitățile soluției se axează pe **corelarea inteligentă a logurilor și alertelor de securitate pentru identificarea amenințărilor reale la adresa proceselor de business.** Aceste capabilități sunt realizate prin :

- Clasificarea evenimentelor într-un format extensibil, ușor de înțeles;
- Normalizarea evenimentelor, utilizând o taxonomie proprie ce reduce dependența de formatul impus de către fiecare producător;
- Controlul în timp real al drepturilor de acces la sisteme, ținând cont de particularitățile mediului specific organizației-client;
- Corelarea contextuală a evenimentelor, incluzând criticalitatea unor resurse, rezultatele analizelor de vulnerabilități și amploarea amenințărilor la care sunt expuse resursele.

Beneficii

- **Controlul eficient al costurilor.** Prin furnizarea unui sistem de prețuri usor de administrat în timp, serviciile StarVault Managed Security ajută organizațiile să administreze bugetele de securitate într-un mod predictiv, indiferent de fluctuațiile existente în mediul de securitate general;
- **Protecția în timp real.** Specialiștii Star Storage pot întreprinde acțiuni imediate, care să configureze infrastructura de securitate a organizației beneficiare în funcție de evoluția amenințărilor, ca răspuns la atacuri în desfășurare sau în funcție de particularitățile organizației în ceea ce privește controlul accesului, profilele și permisiunile utilizatorilorl;
- **Respectarea normelor legale.** Monitorizarea 24x7 a sistemelor de securitate oferă organizațiilor un element de suport esențial în cazul proceselor de audit și le ajută, în acelasi timp, să respecte reglementările în vigoare sau standardele specifice (ISO 27001, ISO 20000, BS 25999, PCI, DSS etc.) pentru a evita eventualele penalități;
- **Sistemul de securitate este solid** și nu depinde de fluctuația personalului responsabil cu gestionarea infrastructurii de securitate;
- **Reducerea complexitatii.** Un sistem simplu și eficient permite detectarea din timp a problemelor de securitate și blocarea acestora.

De ce Star Storage

Serviciile de tip Managed Security de la Star Storage sunt oferite din propriul Centru de Operațiuni de Securitate (Security Operations Center) și livrează, la un **cost acceptabil și predictibil, protecție în timp real pentru organizații,** indiferent de domeniul în care acestea activează, ajutându-le să respecte reglementările în vigoare și **să reducă riscurile de securitate.**

STAR STORAGE

Pentru mai multe detalii, vizitați
www.star-storage.ro sau contactați departamentul de vânzări Star Storage la 021.242.13.95/96 pentru a programa o vizită în Centrul de Operațiuni de Securitate, care să vă ajute să înțelegeți cum vă poate ajuta parteneriatul cu Star Storage să stabiliți o politică de securitate mai puternică și mai responsabilă.

Managed services

te scapă de grija administrării IT-ului

Una dintre componentele de bază ale oricărei companii este sistemul IT, esențial pentru buna derulare a activității, indiferent de dimensiunea afacerii sau numărul de angajați. IT-ul reprezintă însă un mediu complex, care, pentru o derulare optimă necesită dincolo de investiții în echipamente sau aplicații și un nivel ridicat de cunoștințe și competențe. Acolo unde aceste competențe nu există sau nu se dorește angajarea unor resurse în acest scop, contractarea unor servicii de administrare din partea unor terți este cea mai bună soluție.

Chiar dacă în majoritatea cazurilor IT-ul este asociat cu servere, PC-uri și imprimante, esența sistemului informatic o reprezintă datele și modul de utilizare al acestora, pe care se bazează activitatea unei companii. Administrarea sistemului IT implică operațiuni constante de: întreținere și revizie hardware și software pentru PC/imprimante/fax-uri, întreținere rețea, administrare servere, back-up date, securitate și monitorizare proactivă.

Gama de servicii poate fi mult mai diversificată, majoritatea furnizorilor oferind, atât administrare completă a sistemului IT, cât și punctual în funcție de cerințe. „Serviciile noastre de administrare sunt orientate, în general, pe trei direcții: Managed Desktop, Managed Server și Managed Network, pe care le putem administra integral sau co-administra, împreună cu echipa tehnică a organizației client. În realitate, fiecare business are nevoi diferite, iar noi ne concentrăm să acoperim într-o măsură cât mai mare aceste nevoi. Avem cazuri în care echipa IT a clientului escaladează către noi probleme pe care le întâlnesc și pe care nu le-ar putea rezolva în timp util, lucrăm punctual pe proiecte sau putem oferi pur și simplu consultanță. În cele mai multe cazuri, preferăm să facem administrarea completă a rețelei, aceasta incluzând

Alexandru Copândean, Business Development Manager Endava

„Unul dintre beneficiile cheie oferite de Endava este monitorizarea 24x7 a sistemelor, completată de managementul incidentelor și soluționarea problemelor apărute prin echipele noastre Service Desk și suport. Pentru companii este greu să justifice o investiție care să le permită să asigure in-house aceste servicii. Endava are capacitatea și portofoliul de clienți care să îi permită să împartă aceste costuri și să le facă accesibile. Mai mult, SLA-urile cu unii dintre clienții noștri se referă la disponibilitate de 99.75% a serviciilor sau, în unele cazuri, specifică 15 minute pentru răspunsul inițial și 2 ore pentru restaurarea serviciilor".

toate operațiile care se petrec în infrastructura clientului, începând de la suport pentru utilizatorul final, monitorizare proactivă a serviciilor, mentenanță, inventory, patch management, backup, vendor management etc.", afirmă Liviu Bratu, CTO NewTech Consultants.

Justificare

În lipsa acestor operațiuni, sistemul IT nu va funcționa eficient, utilizatorii nu vor putea beneficia de funcționalități, iar activitatea companiei poate fi afectată. Pe de altă parte, toate aceste activități implică costuri, mai mici sau mai mari, în funcție de dimensiunea organizației și complexitatea sistemului IT. În lipsa resurselor interne, multe companii preferă să contracteze servicii profesionale, accesând astfel, punctual, competențe tehnice de top, pentru care nu ar fi justificat economic un contract permanent.

O astfel de decizie este justificată atunci când:

- Administrarea sistemului pune presiune prea mare pe resursele IT proprii;
- Sistemul IT este prea restrâns pentru a angaja personal intern;
- Costurile cu personalul IT intern sunt prea ridicate;
- Calitatea operațiunilor prestate de personalul intern e necorespunzătoare;
- Nu există intern competențele necesare;
- Administrarea sistemului IT este prea consumatoare de timp pentru echipa internă.

„Toate companiile, indiferent de dimensiunea lor, au o infrastructură IT. Încheierea unui contract de administrare de sistem este vitală pentru orice companie, deoarece IT-ul este o activitate suport pentru fiecare departament. Nu este întotdeauna ușor să externalizezi un department IT. Decizia de externalizare trebuie corelată cu strategia de dezvoltare a companiei. Un astfel de contract de administrare de sistem se justifică pentru companiile care au deja un IT manager care urmărește desfășurarea activităților IT. În majoritatea cazurilor în care nu există este mai potrivită încheierea unui contract de outsourcing, care are în plus și partea de strategie și consultanță IT", afirmă Florin Scarlat, Director General BitSolutions.

Acces la resurse calificate

În mod real, un sistem informatic înglobează tehnologii diverse și echipamente eterogene, ceea ce face dificilă dezvoltarea unor competențe interne pentru toate situațiile. Mai mult, în companiile mici dezvoltarea profesională a angajaților

„SLA-ul este una din uneltele de control al activității pentru beneficiarii contractelor IT. În general, pe client nu îl interesează timpul în care personalul IT ajunge în locație, ci timpul în care echipamentul IT este pus în funcțiune. Un exemplu în acest sens este atunci când se arde sursa la un server. Personalul firmei de servicii IT ajunge în locație în timpul specificat în contract, dar repunerea în funcțiune a serverului nu se poate face imediat. Trebuie comandată sursa și totul durează. Dacă am fi avut SLA pe echipament, ar fi existat o sursă pregătită și timpul de repunere în funcțiune ar fi fost foarte scurt. Din păcate, în multe cazuri prin SLA se înțelege timpul în care personalul firmei care furnizează serviciile IT ajunge în locație. BitSolutions oferă SLA pe fiecare echipament în parte, iar pentru contracte de administrare IT oferim timp de răspuns care poate varia de la 1 h la 3 h."

Florin Scarlat, Director General BitSolutions

„Beneficiile pentru client pot fi atât directe, cât și indirecte. În cazul celor indirecte, vorbim de reducerea costurilor operaționale, care poate fi evidențiată printr-un calcul simplu, împreună cu oricare dintre potențialii noștri clienți. De exemplu, eliminarea cauzei unei probleme, care ducea la disfuncționalități în sistem și întreruperea activității, elimină indirect anumite costuri ,cum ar fi cele cu resursele umane, sau costurile cauzate de pierderea unui contract. În majoritatea cazurilor, numărul problemelor raportate a scăzut de la lună la lună, datorită modului profesionist în care ne-am obișnuit să tratăm fiecare incident. Sistemul nostru de monitorizare – de care beneficiază fiecare client – ne permite să acționăm sau să avertizăm cu mult înainte să se petreacă un eveniment neplăcut, iar asta nu poate fi decât în avantajul ambele părți."

Liviu Bratu,
CTO NewTech Consultants

de la IT este limitată de infrastructura existentă și de incidența redusă a anumitor activități. Contractarea unui serviciu extern ar putea oferi acestor companii acces la resurse calificate pe cele mai noi tehnologii și competențe.
„Menținerea unei echipe IT in-house necesită buget petru recrutare, programe de retenție și programe de training pentru a ține pasul cu tehnologiile. În plus, totdeauna apar întrebări cum ar fi: de câte persoane e nevoie și cum să fie dimensionate operațiunile pentru utilizarea optimă a resurselor? Colaborarea cu furnizori de managed services oferă, de regulă, răspunsul, deoarece aceștia au specialiști în diverse tehnologii și pot asigura competențele necesare la momentul potrivit", consideră Alexandru Copândean, Business Development Manager Endava.

Beneficii

Administrarea mediului IT se confundă frecvent cu externalizarea departamentului IT, însă, așa cum am explicat la începutul acestei serii de articole, externalizarea implică și preluarea infrastructurii clientului de către furnizorul de servicii, situație pe care însă multe companii nu o doresc, deoarece crește considerabil dependența de aecest furnizor. Prin urmare, majoritatea prospecților au în vedere contractarea unor servicii „managed", pentru administrarea mediului IT.
Beneficiile sunt, în linii mari, aceleași pe care le asigură și externalizarea completă:

- Reducerea costurilor și obținerea unei predictibilități a acestora
- Îmbunătățirea și obținerea unui nivel constant al calității
- Accesul la experiență, know-how și expertiză operațională superioare celor care ar putea fi obținute in house
- Reducerea riscului indus de fluctuația de personal
- Siguranța prin accesarea unui nivel superior de management al riscului
- Istoricul tuturor intervențiilor care au avut loc în infrastructura clientului
- Garanția din partea unei echipe de profesioniști că vor rezolva oricând orice problemă survenită.

Mai mult, spre deosebire de externalizare, managed services permite schimbarea facilă a furnizorului, acolo unde situația o impune, flexibilitate apreciată de majoritatea companiilor mici care nu competențe sau putere de negociere la încheierea unor contracte de servicii.
Aceste servicii sunt prestate remote sau la sediul clientului, în funcție de situație, dar și pe canale tradiționale, precum email și telefon. În general, plata se face lunar, iar perioada contractuală minimă este de 1 an.

Bit Solutions

Denumire brand
BIT SOLUTIONS

An lansare ofertă servicii
2007

Tipuri de servicii
IT outsourcing/externalizare servicii IT
Relocare infrastructură IT
Consultanță IT/Soluții ERP & CRM (proiectare, implementare și mentenanță);
Cloud Computing;
Webhosting;
Back-up în Data Center;

SLA
Standard: luni – vineri/ 9.00-18.00
Clienți mari: departament dedicat 24/7/365
Timpul de răspuns la intervenții on site între 30 de minute și 4 ore lucrătoare.
Timpul de soluționare a problemelor 1 și 24 ore, în fucție de contract.
Uptime de 99% și acoperirea pagubelor materiale, prin contract, în cazul unor erori din partea specialiștilor noștri.
Sistem de monitorizare, în timp real, a echipamentelor prin care suntem la curent cu starea fiecărui sistem.
Program de ticketing pentru monitorizarea îndeplinirii indicatorilor KPI, prin verificarea revenirilor la probleme după ce au fost rezolvate și a timpului de răspuns și de soluționare. Semestrial, chestionare de evaluare a nivelului de satisfacție a clientului.

Echipă
19 oameni

Certificări

Microsoft Certified Partner cu următoarele competențe:
Hosting Solutions, Active Directory, Exchange Server Solutions, Storage Solutions, System Management Server, Advanced Infrastructure Solutions, Network Infrastructure, Information Worker Solutions, Microsoft Bussiness Solutions, Microsoft Dynamics CRM, Security Solutions, Security Management, Virtual Private Network, Identity Management

Certificări SRAC IQnet
ISO 9001 „Sistemul de Management al Calității"
ISO 14001 „Sistemul de Mediu"
ISA 27001 „Managementul Securității informației"
Și alte certificări de la: TUV, WD, Kaspersky, Dell, Cisco, Red Hat, HP, Seagate, Allied Telesis.

Diferențiatori
Bit Solutions se diferențiază de firmele furnizoare de servicii IT, prin personalul IT bine pregătit și prin eficiența serviciilor oferite. Eficiența este măsurată și îmbunătățită printr-o o serie de instrumente și unelte dezvoltate intern și puse la dispoziția clienților noștri pentru a le crea un avantaj competitiv în piață, din perspectiva IT-ului.

Zona de acoperire
București, Ilfov și restul țării pentru clienții mari (cu centrul în București).

Referințe
Ultramed, Asebuss: migrare de la Microsoft Linux la Microsoft Exchange Server 2010 (eficientizare productivitatea cu cel puțin 15%)
Asebuss, Exec-Edu: dezvoltare de portaluri și soluții colaborative pe tehnologie Microsoft SharePoint
Lantzis, City Grill, Danys Group: relocare infrastructură IT
Puls Media, Nepinvest: proiecte de consultanță: analiza liniei de business și elaborarea strategiei IT aliniată la obiectivele organizației.
Puls Media, Asebuss, Nepinvest: audit și consultanță: analiza infrastructurii IT și implemetarea indicatorilor de performanță.
Exec-Edu, CNI, DGLP: proiectarea și implemetareade soluții tip CRM, pe tehnologie Microsoft Dynamics CRM

Editor: FIN WATCH
Aleea Negru Vodă nr. 6, bl. C3, sc. 3, parter, sect. 3,
București, 030775, P.O. Box 4-124
Tel: 021.321.61.23; Fax: 021.321.61.30
mail: redactie@finwatch.ro; www.marketwatch.ro