

TECNÍDATA

ITOoutsourcing
by **TECNÍDATA**

Serviços completos e flexíveis

Os serviços de IT Outsourcing by Tecnidata, variam desde uma oferta de Full Service Provider, disponibilizando serviços completos de alojamento em DataCenter, infra-estrutura, serviços de integração e gestão de TI's, passando por soluções de gestão de Disaster Recovery, até ao mais simples serviço de housing de equipamentos.

A flexibilidade que caracteriza o nosso modelo permite adequar a oferta às reais necessidades dos Clientes, tornando cada caso numa situação única, que endereçaremos da forma mais adequada nas categorias de infra-estrutura, aplicações ou end-user support sustentados pelas melhores práticas do mercado, nomeadamente no que diz respeito às práticas do framework ITIL.

Esta flexibilidade permite-lhe ponderar o benefício de fazer a transferência de componentes ou de segmentos da sua infra-estrutura de TI, de pessoas, processos e de aplicações para a Tecnidata, independentemente dos seus graus de sofisticação.

“Pode afirmar-se que a nossa oferta, desenvolvida de forma muito ágil, começa no DataCenter e termina nas instalações do Cliente.”

Benefícios das soluções de IT Outsourcing da Tecnidata

Os benefícios que são gerados por uma opção de IT Outsourcing by Tecnidata colocam-se a 3 níveis:

- 1. Financeiros:** Optimização de custos de TI's; potencial absorção de recursos humanos/bens immobilizados; capacidade de efectuar benchmark de custos operacionais de forma simplificada; aumento do poder de compra através de procurement especializado em IT; opções de investimento mais flexíveis.
- 2. Processuais:** Criação de tempo que permite maior foco no core business; utilização mais eficiente de recursos; serviço end-to-end associado a elevada qualidade de delivery; flexibilidade pelo modelo de ITO by Tecnidata; modelo de parceria.
- 3. Tecnológicos:** Acesso fácil a especialistas; melhor gestão do risco; maior e melhor capacidade de suportar o negócio; garantia da disponibilidade de know-how técnico quando necessário; acesso simplificado a tecnologia.

Certificações

A Tecnidata possui uma equipa técnica com cerca de 300 colaboradores com especialidades em várias áreas de competência e tecnologias.

Para garantir níveis elevados de performance dos seus consultores a Tecnidata possui processos de gestão da formação e certificação dos seus colaboradores em todas as áreas tecnológicas de suporte às suas soluções e das quais se podem destacar.

- Alcatel
- APC by Schneider
- Blue Coat
- Checkpoint
- Cisco
- Dell
- F5
- Fortinet
- HP
- Microsoft
- Panda
- Panduit
- Symantec
- Vmware
- Weytec

Serviços de IT Outsourcing		
Infra-estruturas	Aplicações	Serviços
<ul style="list-style-type: none">• Housing / Hosting• Servidores/Virtualização• Storage• Segurança• Networking & Comunicações	<ul style="list-style-type: none">• ERP• Correio Electrónico• Produtividade Pessoal• CRM• Sistemas Operativos• Bases de Dados• Business Intelligence• Internet /Intranet / Extranet• Gestão Documental e Workflow• ITIL	<ul style="list-style-type: none">• Consultoria e Auditoria de Sistemas• Desktop Management• Integração e Administração de Sistemas• Gestão de Projecto• Administração de Storage & Backups• Administração de Bases de Dados• Operação de Sistemas• Helpdesk• Service Desk• Migração de Plataformas Rollouts

Factores diferenciadores da nossa oferta

O modelo de IT Outsourcing by Tecnidata distingue-se pela sua flexibilidade e competência de uma equipa técnica altamente experiente, cujo background é suportado por uma actividade core, com mais de 20 anos, na integração de sistemas. Como principais drivers consideramos os seguintes:

- TCO - Melhor gestão do custo de posse;
- Receptividade ao Cliente, aos seus problemas e à partilha de risco;
- Compromisso com a transparência de custos;
- Ampla compreensão das necessidades de negócio do Cliente;
- Competência, agilidade e flexibilidade na definição e gestão de contratos;
- Competências na gestão de projectos e no desenho de soluções tecnológicas complexas;
- Empenho na relação com a organização;
- Apreço e respeito pelas culturas organizacionais dos nossos Clientes.

O próprio modelo de governação espelha a nossa capacidade de integração no próprio negócio do Cliente, como se ilustra na figura abaixo.

“O IT Outsourcing by Tecnidata induz à optimização do capital empregue na gestão das TI's porquanto permitirá transformar investimentos (capex) em custos operacionais (opex), variáveis de acordo com as necessidades de computação, armazenamento e comunicação, introduzindo os níveis de agilidade adequados ao crescimento dos negócios dos nossos Clientes”.

Controlo de Qualidade

As soluções de IT Outsourcing by Tecnidata têm um compromisso sério com os níveis de serviços contratados mas também com as expectativas dos nossos Clientes. Para a Tecnidata não é suficiente o cumprimento dos níveis de serviço. Queremos e cumprimo-los com um grau elevado de qualificação, através de um serviço profissional, dinâmico e de excelência enquadrado nas melhores práticas do Framework ITIL.

Na Tecnidata, o controlo de qualidade é feito através de 3 canais: monitoria e avaliação de chamadas, monitoria e avaliação de registos e inquéritos de qualificação de serviço. Os seus objectivos são, averiguar a qualidade global do serviço e a prestação dos nossos profissionais ao nível comportamental, processual e técnico.

A finalidade é a satisfação plena do Cliente e a melhoria constante de processos e do serviço.

O sistema de avaliação da Tecnidata é flexível e adapta-se às necessidades de cada Cliente possibilitando o desenho de um formato de avaliação à medida em qualquer momento.

4 Pilares do Modelo de Governação



Experiência e Organização

A Tecnidata é uma empresa do Grupo Reditus, sendo responsável pela implementação de soluções e prestação de serviços na área de infra-estruturas. A oferta de Tecnidata divide-se em 4 áreas de competências - Systems, Networking, Security e IT Outsourcing.

Sob estas áreas de competência, a Tecnidata disponibiliza, com uma experiência acumulada desde 1985, várias soluções e serviços que incorporam no nosso DNA as valências necessárias ao fornecimento de uma solução completa de IT Outsourcing, nomeadamente, entre outras: Gestão e manutenção de infra-estruturas de TI; Virtualização de sistemas; Alta disponibilidade; Storage; Segurança; Compliance; Disponibilidade e performance; Optimização de recursos de TI; Networking.

Cobertura Nacional

Com escritórios em Lisboa e Porto, a Tecnidata possui uma estrutura que lhe permite fazer uma oferta total do território Nacional, incluindo as ilhas da Madeira e Açores.

A amplitude da nossa cobertura é acompanhada pela agilidade com que o fazemos, assegurando tempos de resposta muito curtos e adequados às necessidades dos negócios dos nossos Clientes, quer seja nas suas estruturas principais, quer seja nas suas estruturas regionais.

Desta capacidade de delivery, suportada por uma agilidade geográfica e competência técnica resulta um compromisso total com o negócio dos nossos clientes, que se reflectem:

- Numa atitude de parceria com foco total no Cliente;
- Num nível elevado de comunicação;
- Num modelo ágil e flexível;
- Num governo da parceria com imersão total na realidade do cliente.

Lisboa

Torre de Monsanto
Rua Afonso Praça, n.º 30- 6.º
1495-061 Algés

T. (+351) 218 390 700
E. suporte.comercial@tecnidata.pt

Porto

Rua Delfim Ferreira, 739
4100-201 Porto

T. (+351) 226 059 800
E. suporte.comercial-pt@tecnidata.pt

www.tecnidata.pt

ITOoutsourcing
by **TECNIDATA**