

MANAGED SERVICES



Γιατί χρειάζονται οι εταιρείες Managed Services;

Η τεχνολογία, η χρηματοδότηση, οι πολιτικές διαχείρισης συστημάτων και η ασφάλεια των δεδομένων έχουν αλλάξει τόσο πολύ, που οι πελάτες είναι έτοιμοι για την ανάθεση κρίσιμων λειτουργιών των συστημάτων τους σε εταιρείες που έχουν την κατάλληλη εξειδίκευση και προσωπικό, επειδή είναι δύσκολο να διατηρήσουν με λογικό κόστος τον πλήρη έλεγχο πολύπλοκων εγκαταστάσεων που απαιτούν συνεχώς νέους πόρους.

Διαχείριση Υπηρεσιών (Managed Services)

Ο κόσμος της τεχνολογίας έχει εξελιχθεί σε ένα δικό του σύμπαν, απαιτώντας εξαιρετικά μεγάλες ομάδες από έμπειρο και έμπιστο προσωπικό, όχι μόνο για να συντηρήσουν τα συστήματα αλλά να τα εκμεταλλευτούν και να επωφεληθούν πλήρως από την επένδυση αυτή.



1. Site Audit

Μέσω της υπηρεσίας αυτής γίνεται η «ακτινογραφία» της υπάρχουσας κατάστασης.

Γίνεται καταγραφή της υποδομής στο σύνολό της με αναφορά στο System, Network, Infrastructure, Services κ.λπ.

Επίσης γίνεται αναζήτηση συμβατότητας υποδομής για πιθανή πρόταση μας για Managed Services.

Π.χ., είδος και αριθμός Windows Servers, User PCs/laptops, Storage model & capacity, network Assets κ.λπ.

Παραδοτέα σε αυτό είναι η λίστα με τα παραπάνω και σχόλια για βελτιώσεις και νέες προτάσεις βελτίωσης.

Η υπηρεσία αυτή είναι απολύτως απαραίτητη πριν από οποιαδήποτε άλλη ενεργοποίηση υπηρεσίας.

2. NMS Outsourcing / Monitoring / Remote Administration



- Υπηρεσίες παρακολούθησης δικτύου και συστημάτων (Hyper-V/VMWare virtualized είτε physical windows/Linux).
- Γενικά χαρακτηριστικά όπως CPU, RAM, Hard Disk usage, εκτός δικτύου, κ.λπ.
- Υπηρεσίες μέτρησης ποιότητας & απόκρισης εξειδικευμένων εφαρμογών (SQL, Exchange, WEB, Citrix κ.λπ.).
- Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο συμβάντων και δυσλειτουργιών μέσω email.
- Έλεγχος διαθεσιμότητας Internet Υπηρεσιών & συσκευών δικτύου.
- Παρουσίαση στατιστικών (Reports).

3. Security Services / Penetration & Intrusion Detection

- Τη βελτίωση της Διαχείρισης Κινδύνων σχετικών με την Ασφάλεια Πληροφοριών.
- Την ελαχιστοποίηση επανεμφάνισης συμβάντων ασφάλειας πληροφοριών.
- Τη βελτίωση της διαχείρισης συμβάντων.
- Την αύξηση της εγγήγησης του προσωπικού. Ρόλοι και αρμοδιότητες της ασφάλειας πληροφοριών
- Τη παροχή κοινού πλαισίου για την ασφάλεια πληροφοριών.

Τα παραδοτέα για τα παραπάνω θα είναι:

1. Security Policy – SP.
2. Business Impact Analysis – BIA.
3. Risk Analysis & Management Matrix.
4. Disaster Recovery Plan.
5. Security Incident Management & Policy – Helpdesk Procedures.
6. Change Management Procedures.
7. Asset Management Procedures.

(για σωστή υλοποίηση των 3, 4 θα πρέπει να γίνει προμήθεια ειδικού λογισμικού, π.χ. Manageengine ServiceDesk, με εγκατάσταση σε μικρούς πελάτες της free έκδοσης).

4. Παρακολούθηση Backup / Φύλαξη Δεδομένων

Αναλαμβάνουμε την απομακρυσμένη παρακολούθηση λειτουργίας του backup software που διαθέτει ο οργανισμός σας και την επίλυση των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά την λειτουργία του. Η εναλλαγή κασετών ή δίσκων μπορεί να γίνει και με δικό μας προσωπικό εφόσον μας ζητηθεί.

Καθώς και την φύλαξη των δεδομένων σας στο δικό σας αποθηκευτικό μέσο, δίσκο ή κασέτα, σε ασφαλή & ελεγχόμενο χώρο.

Η υπηρεσία αφορά στη εβδομαδιαία μεταφορά του αποθηκευτικού μέσου με το πλήρες backup σας στην εταιρεία μας για φύλαξη. ***Μεταφορά μέσου στον πελάτη για restore, διαφορετική χρέωση, ανά SLA***.

Τέλος, η CBS διαθέτει Πιστοποιητικό Ασφάλειας Εγκαταστάσεων, καθώς επίσης και προσωπικό με διαπίστευση ασφαλείας για χειρισμό διαβαθμισμένου υλικού, σύμφωνα με τις διατάξεις του Γ.Ε.Ε.Θ.Α. - Εθνικού Κανονισμού Βιομηχανικής Ασφάλειας (ΕΚΒΑ/2005), του Κανονισμού Ασφάλειας NATO C-M(2002)49 - Enclosure "G"/17 June 2002, καθώς και της απόφασης COMMISSION 2006/548/EC.

5. Hardware Hosting

Παρέχεται η δυνατότητα εγκατάστασης σε χώρους της Cosmos ή σε συνεργαζόμενους παρόχους με ειδικές διατάξεις ασφαλείας (Location hosting).

6. Software Application Hosting / VM Hosting

Η υπηρεσία αυτή περιλαμβάνει την δυνατότητα σε μια επιχείρηση να εγκαταστήσει τις εφαρμογές της σε συστήματα της CBS ή σε συνεργαζόμενους οργανισμούς.

Αναλαμβάνουμε επίσης την φιλοξενία εικονικών μηχανών σε data center υψηλών προδιαγραφών και αναλόγως των απαιτήσεων του πελάτη, μπορούμε να προσφέρουμε παρακολούθηση ή και διορθωτικές επεμβάσεις.

Η υπηρεσία αυτή μπορεί να συνδυαστεί με **Backup και DR για κάλυψη όλων των αναγκών ενός οργανισμού.**

7. Software Asset Management / SNOW

Σε συνεργασία με την εταιρεία SNOW που αντιπροσωπεύουμε σε Ελλάδα και Κύπρο, αποτυπώνουμε σε πλήρη έκταση τις εφαρμογές που βρίσκονται εγκατεστημένες στην επιχείρηση, και το αναγκαίο αδειοδοτικό σχήμα, ώστε να βελτιστοποιηθεί η επένδυση σε άδειες και η εταιρεία να είναι πλήρως συμμορφούμενη σε πιθανό έλεγχο.

8. Έλεγχος δικτύου & Μελέτη Wi-Fi

Ο έλεγχος δικτύου περιλαμβάνει τις ενέργειες που πραγματοποιούνται για την συλλογή δεδομένων του δικτύου την μελέτη και ανάλυση τους, με σκοπό την εξακρίβωση της καλής λειτουργίας του, με βάση τις δικτυακές απαιτήσεις που καλύπτουν τις επιχειρησιακές ανάγκες της κάθε εταιρίας. Ο έλεγχος δικτύου πρωταρχικά παρέχει την συνολική εικόνα του πόσο αποτελεσματική είναι η λειτουργία του.

Με το νέο **υπερσύγχρονο εργαλείο της CBS**, σας προσφέρεται η δυνατότητα να σχεδιάσετε το δίκτυο σας χωρίς «σκιές» ή σημεία που δεν έχει σήμα. Βάση των αποτελεσμάτων του **RF site survey** προτείνονται ενέργειες που θα βελτιστοποιήσουν την λειτουργία του ασύρματου δικτύου σας.

9. On Site EDP / Admin / Senior Eng. / Network Engineer

Προσφέρουμε εξειδικευμένο και άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό σε θέματα συστημάτων IT, το οποίο μπορεί να αναλάβει και να φέρει εις πέρας τις καθημερινές ή περιοδικές εργασίες που απαιτούνται σε κάθε οργανισμό, καθώς και στις δικτυακές υποδομές με σκοπό να υποστηρίξει τις πλέον πολύπλοκες εγκαταστάσεις και να επιλύσει σύνθετα δικτυακά προβλήματα.

10. Outsource Systems / Network Engineer, Level A

Για την κάλυψη των κενών που δημιουργούνται κατά καιρούς στις ομάδες IT, προσφέρουμε μηχανικούς junior ή senior που μπορούν να καλύψουν κάθε ανάγκη.

Τι περιλαμβάνει:

- Νέες αρχικές Εγκαταστάσεις υπολογιστών, εκτυπωτών, λοιπών περιφερειακών.
- Παραμετροποιήσεις και δικτυακές ρυθμίσεις.
- Αποσυνδέσεις, μεταφορές εξοπλισμού (εντός ή εκτός κτιρίου), επανεγκαταστάσεις.
- Επίλυση προβλημάτων Φορητών υπολογιστών, αλλαγή ανταλλακτικών, συντήρηση.
- Μεικτονομήσεις ενεργού εξοπλισμού.
- Έλεγχος, επισκευή ή αντικατάσταση του υλικού που παρουσιάζει βλάβες ή αστάθειες λειτουργίας.
- Επίλυση προβλημάτων χρηστών που αφορούν τεχνικά θέματα των σταθμών εργασίας.
- Επανεγκαταστάσεις μηχανογραφικού εξοπλισμού.
- Εγκατάσταση νέων εκδόσεων λειτουργικών.
- Επίλυση προβλημάτων Εκτυπωτών, service, αλλαγή ανταλλακτικών, συντήρηση.
- Printing Management Services.
- Πανελλαδική κάλυψη.

Η κάλυψη μπορεί να είναι ολιγοήμερη για κάτι έκτακτο ή άδεια ή και μακροχρόνια.

Συμμόρφωση με τους κανονισμούς

Οι ρυθμιστικές απαιτήσεις είναι τόσο σαρωτικές, που ακόμα και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρειάζονται σαρωτικές λύσεις, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας δικτύων, δεδομένων και συσκευών. Η προστασία από εισβολή, κλοπή ή αποκάλυψη των δεδομένων στο διαδίκτυο ή σε τρίτους είναι εξαιρετικά απαραίτητη ανάγκη. Όλα τα ηλεκτρονικά αρχεία πρέπει να αναλύονται, να αρχειοθετούνται και να διατίθενται για έλεγχο σε ετήσια βάση.

Οι περισσότερες εταιρείες δεν διαθέτουν προσωπικό πληροφορικής, εργαλεία ή εκπαίδευση για να καλύψουν τις υποχρεώσεις αποθήκευσης και ασφάλειας που επιβάλλουν οι κανονισμοί αυτοί. Ακόμη και αν μπορούσαν να αναπτύξουν την εμπειρία και να προσλάβουν κατάλληλο προσωπικό, το κόστος είναι απαγορευτικό – και δυσανάλογα υψηλότερο ειδικά για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

Ωστόσο, ενώ πολλοί οργανισμοί χρειάζονται λύσεις ασφάλειας, ο φόβος να δώσουν πρόσβαση στις ευαίσθητες πληροφορίες σε έναν εξωτερικό συνεργάτη κάνει πολλούς φορείς λήψης αποφάσεων να διστάζουν να αναθέσουν εξωτερικές λειτουργίες ασφάλειας και αναφοράς.

Οικονομικές παράμετροι

Η εξοικονόμηση χρημάτων αποτελεί τον υπ' αριθμόν ένα λόγο για τον οποίο οι πελάτες στρέφονται στα **Managed Services**.

Οι τρεις επόμενοι λόγοι αφορούν την ανάγκη για την μείωση του κόστους:

- Να αξιοποιηθεί καλύτερα το προσωπικό και να επικεντρωθεί στις δραστηριότητες που παράγουν έσοδα.
- Να έχουν με χαμηλό κόστος και άμεσα πρόσβαση στις πιο σύγχρονες τεχνολογίες.
- Να βελτιωθεί η ασφάλεια και η απρόσκοπτη λειτουργία της επιχείρησης (business continuity).
Λύσεις για συμμόρφωση στη κανονιστική οδηγία του GDPR (General Data Protection Regulation) που ισχύει από 25 Μαΐου 2018.

Το υλικό, η συντήρηση, η συνεχής πιστοποίηση του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες και οι εντολές συμμόρφωσης καθιστούν εξαιρετικά δαπανηρή τη διατήρηση της επικαιροποιημένης τεχνολογίας.

Εάν συνδέσετε αυτούς τους παράγοντες με τα πλεονεκτήματα και του cloud computing, που μετατρέπει την τεχνολογία από μια κεφαλαιουχική δαπάνη (CapEx) σε λειτουργική δαπάνη (OpEx), τα οφέλη είναι ακόμη μεγαλύτερα.



📍 81 Kennedy Avenue, 1076 Nicosia, Cyprus

☎ +357 22442101 📠 +357 22313840

✉ sales@cbsit.com.cy 🌐 www.cbsit.com.cy