



INTERNET VE STÁTNÍ SPRÁVĚ A SAMOSPRÁVĚ 2008

# Outsourcing – flexibilní nástroj pro státní správu

Radek Sazama

Business Development Executive

7. – 8.dubna 2008

[ibm.com/cz/public](http://ibm.com/cz/public)





## IBM Global Services Delivery Center Czech Republic, s.r.o

---

- IBM GSDC Czech Republic, s.r.o. bylo založeno 2. dubna, 2001 jako 100% dceřinná společnost IBM World Trade Co., USA se sídlem v Brně
- s cílem soustředit na jednom místě větší množství lidí pro dodávku servisních služeb pomocí vzdáleného vysokorychlostního připojení
- v současnosti je to největší a nejkomplexnější centrum IBM pro Evropu



## Město Brno

- Druhé největší město v ČR
- Vysoký potenciál vzdělaných lidí
  - 1.125.000 obyvatel v regionu jižní Moravy
  - 400.000 + obyvatel v Brně
  - 6 universit („Město Universit“)
  - Počet studentů 57.800
    - Počet IT studentů 6.500
  - Další university v Olomouci, Opavě, Zlíně, Ostravě...
- Technologický park Brno
  - J/V města Brna a britské nadnárodní firmy P&O
  - Velmi dobrá logistická a technická infrastruktura



**According to the results of a competition organized by the authoritative FDI magazine, BRNO is the most promising city location for foreign direct investment in the four Visegrad countries (Poland, Czech Republic, Slovakia, Hungary) for the next years.**

*(Source: FDI magazine - part of Financial Times, 09/2004)*

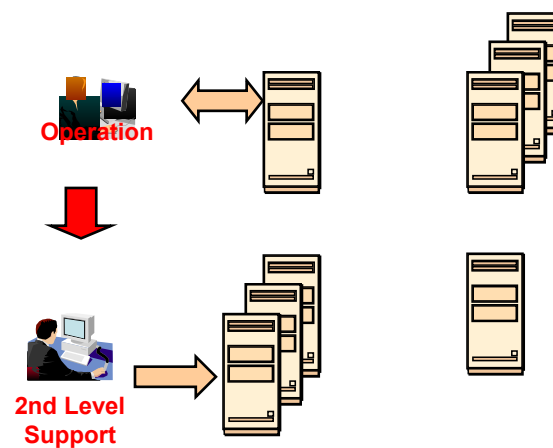
## Představení brněnského servisního centra IBM

- Strategické IBM servisní centrum (IDC)
  - Jedno ze sedmi IDCs pro Evropu
  - Další IDCs v Maďarsku, Indii, Jižní Africe, ...
- Více než **2.400 zaměstnanců**
- Servis 24/7 pro více než **600 zákazníků**, přednostně z
  - Francie
  - Švýcarska
  - Německa
  - Itálie
  - Množství světových klientů - *ABB, Visteon, Carl Schenk*
- Nová infrastruktura
  - Dvě nové budovy jsou v brněnském Technologickém Parku, v těsném sousedství Vysokého Učení Technického
  - Další budova bude dokončena v průběhu tohoto roku



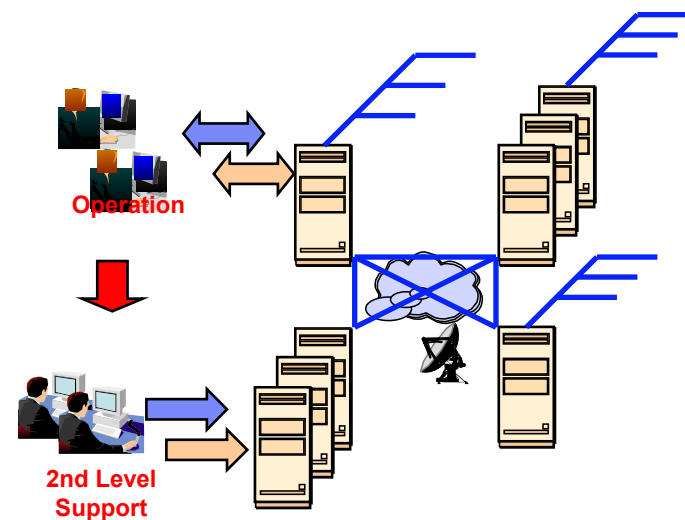
## IDC Brno – rozsah služeb

- **Server Systems Operation:**
  - Monitoring, administrace a podpora
    - Operační systémy, databáze a aplikace
    - Více než 15.000 serverů, přes 80.000 userid



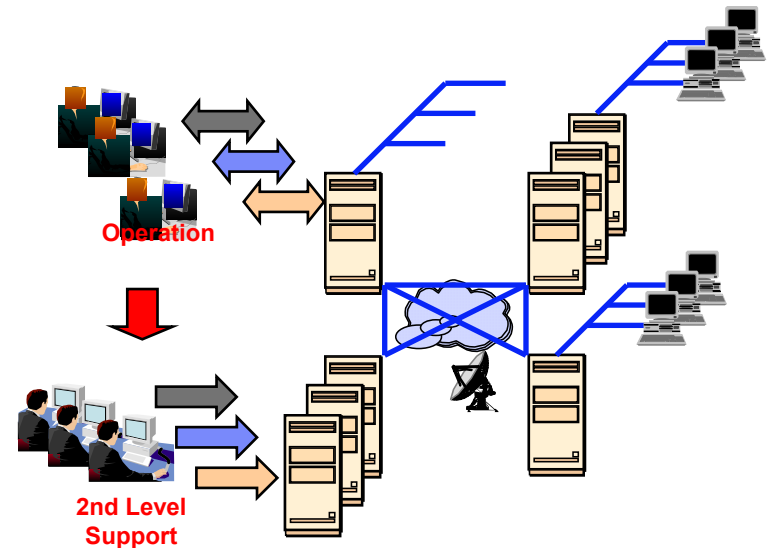
## IDC Brno – rozsah služeb

- **Server Systems Operation:**
  - Monitoring, administrace a podpora
    - Operační systémy, databáze a aplikace
    - Více než 15.000 serverů, přes 80.000 userid
- **Network Services Delivery:**
  - Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů
  - Více než 15.000 síťových zařízení



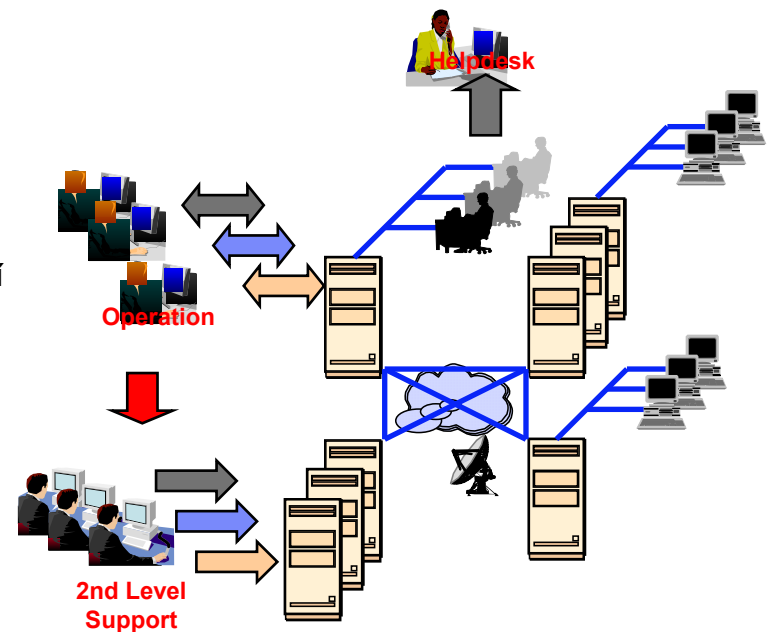
## IDC Brno – rozsah služeb

- **Server Systems Operation:**
  - Monitoring, administrace a podpora
    - Operační systémy, databáze a aplikace
    - Více než 15.000 serverů, přes 80.000 userid
- **Network Services Delivery:**
  - Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů
  - Více než 15.000 síťových zařízení
- **Distributed Client Support:**
  - distribuce softwaru na servery a koncové stanice našich zákazníků



## IDC Brno – rozsah služeb

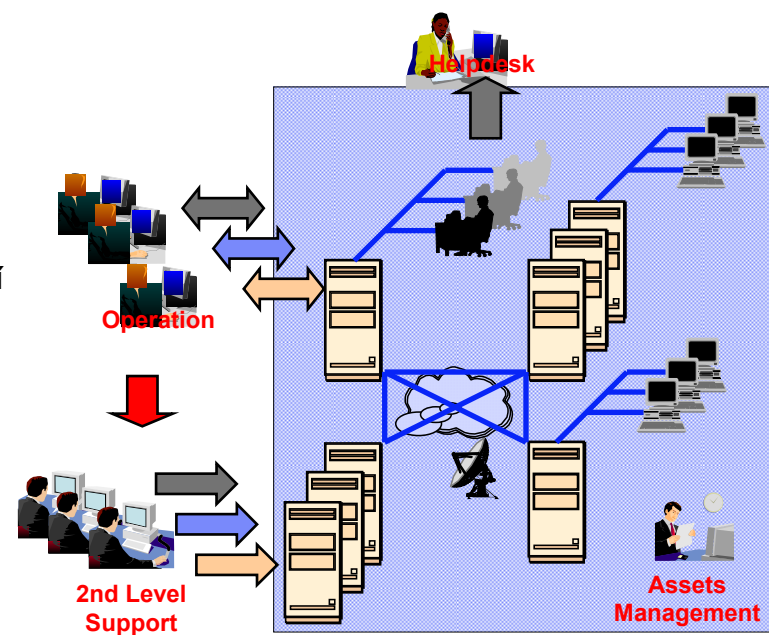
- **Server Systems Operation:**
  - Monitoring, administrace a podpora
    - Operační systémy, databáze a aplikace
    - Více než 15.000 serverů, přes 80.000 userid
  
- **Network Services Delivery:**
  - Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů
  - Více než 15.000 síťových zařízení
  
- **Distributed Client Support:**
  - distribuce softwaru na servery a koncové stanice našich zákazníků
  
- **Client Support Center (Helpdesk):**
  - Převzetí hovorů a požadavků od našich zákazníků a vyřešení jejich otázek z oblasti IT v 16 evropských jazycích





## IDC Brno – rozsah služeb

- **Server Systems Operation:**
  - Monitoring, administrace a podpora
    - Operační systémy, databáze a aplikace
    - Více než 15.000 serverů, přes 80.000 userid
  
- **Network Services Delivery:**
  - Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů
  - Více než 15.000 síťových zařízení
  
- **Distributed Client Support:**
  - distribuce softwaru na servery a koncové stanice našich zákazníků
  
- **Client Support Center (Helpdesk):**
  - Převzetí hovorů a požadavků od našich zákazníků a vyřešení jejich otázek z oblasti IT v 16 evropských jazycích
  
- **Outsourcing Infrastructure Services:**
  - Inventarizace & Asset Management
  - management SW licencí



## IDC Brno – rozsah služeb

### Server Systems Operation:

- Monitoring, administrace a podpora
  - Operační systémy, databáze a aplikace
  - Více než 15.000 serverů, přes 80.000 userů

### Network Services Delivery:

- Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů
- Více než 15.000 síťových zařízení

### Distributed Client Support:

- distribuce softwaru na servery a koncové stanice našich zákazníků

### Client Support Center (Helpdesk):

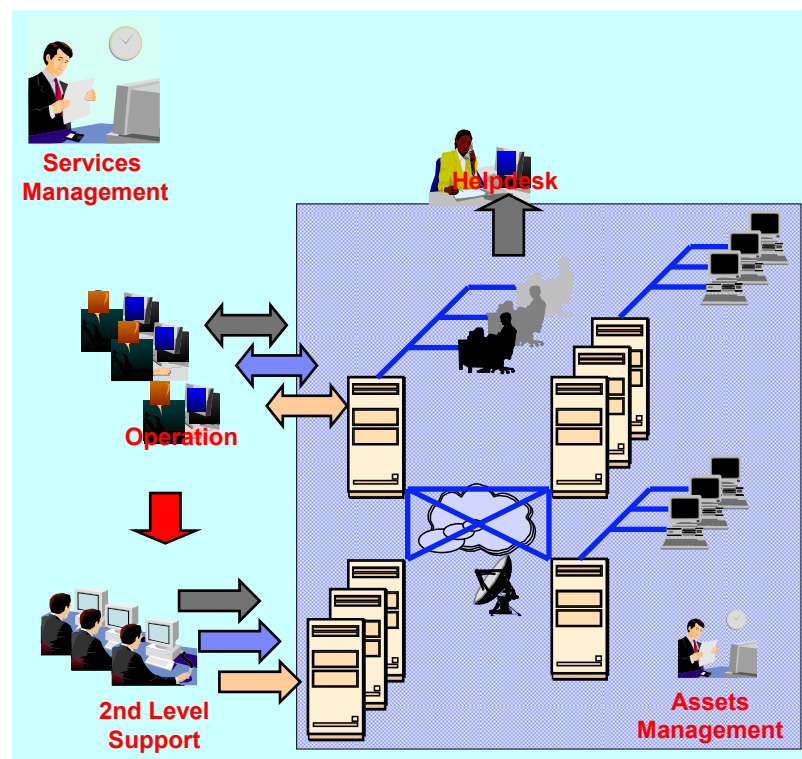
- Převzetí hovorů a požadavků od našich zákazníků a vyřešení jejich otázek z oblasti IT v 16 evropských jazycích

### Outsourcing Infrastructure Services:

- Inventarizace & Asset Management
- management SW licencí

### Services Management:

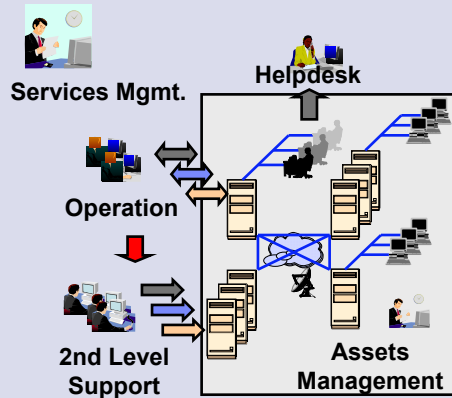
- End-to-end service management
  - Management kvality
  - Zákaznická podpora
  - Change a problem management
  - Business continuity management



## IDC Brno – rozsah služeb

### Kompetence

- SSO
- NSD (certified GNMC)
- CSC
- DCS
- OIS
- CSO & SM



### Servisní úroveň

- Administration
- Operation
- 2nd Level
- 3rd Level

### Platformy

- Distribuované
- Midrange
- Mainframes

### Podporované regiony

- Germany
- Italy
- France
- CEMAAS
- Benelux
- UKISA
- Canada

### Podporované jazyky

German	Italian	Czech
English	Spanish	Hungarian
French	Portuguese	Polish
Dutch	Romanian	Bulgarian
Croatian	Belgian	Russian
		Serbian

### IDC Brno je největší IDC

- V komplexnosti služeb
- V počtu lidí

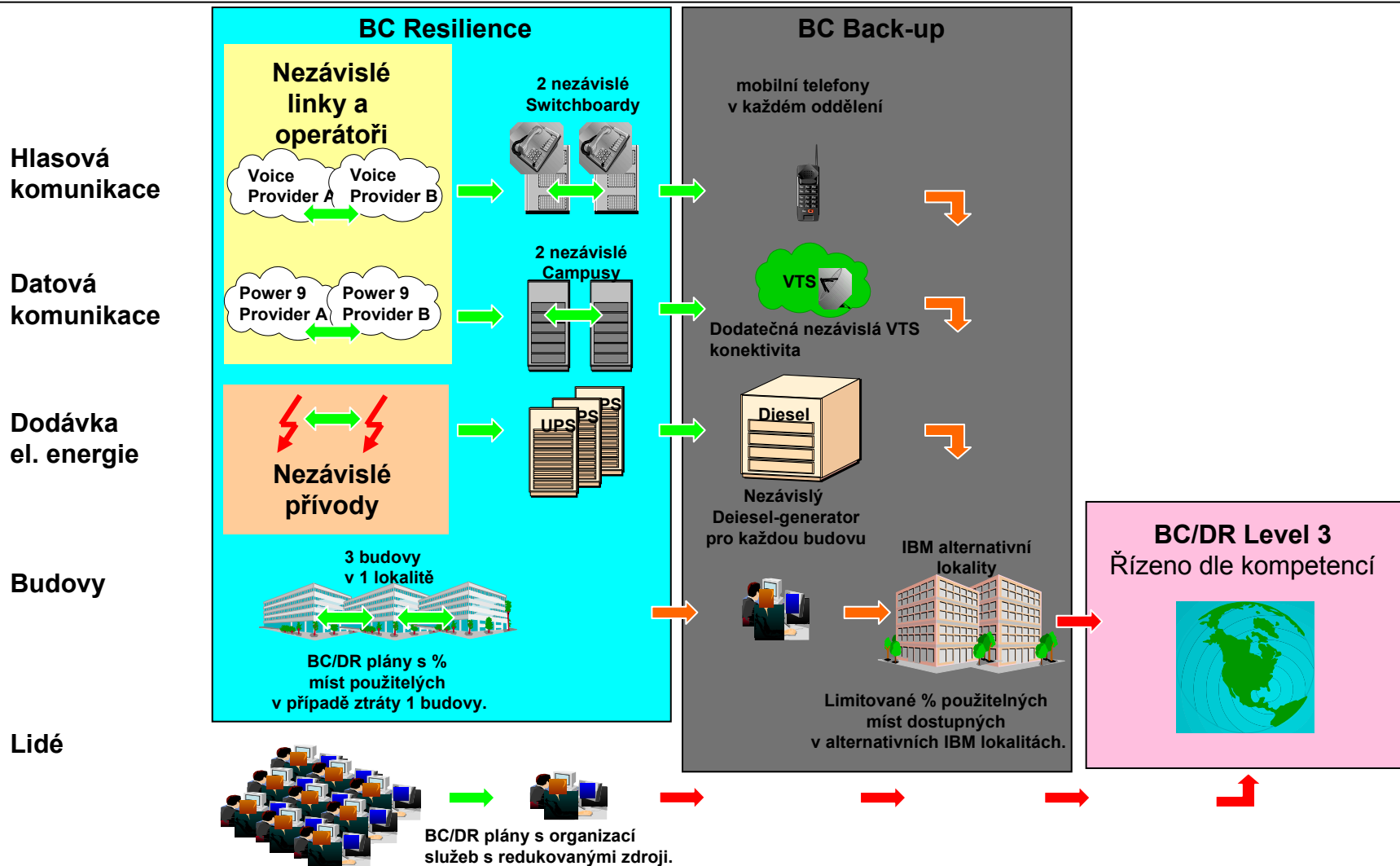
### Zákazníci

- Více než 600 klientů
- Velká část mezinárodních jako:
  - ABB
  - Visteon
  - Carl Schenk

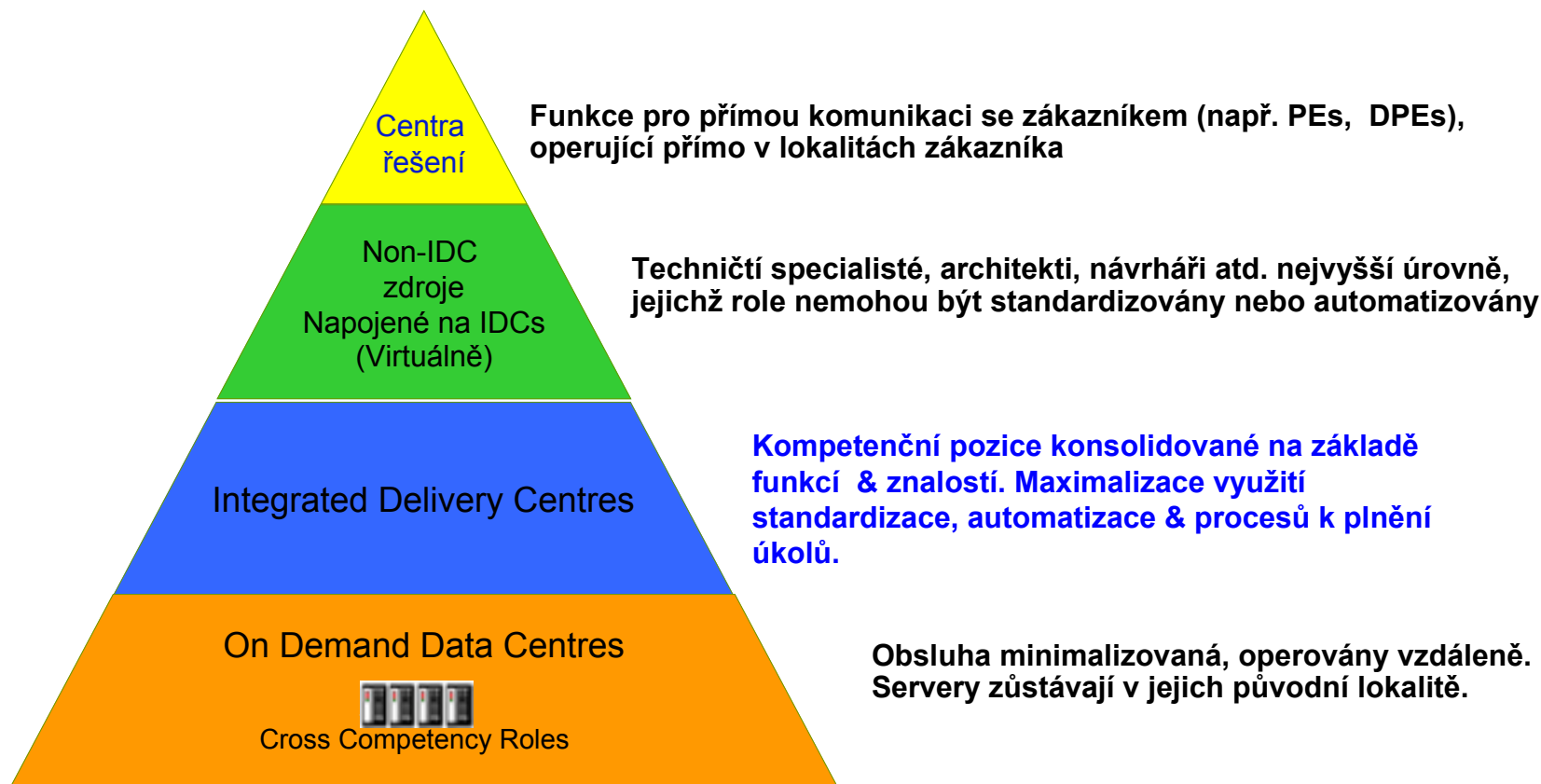
"IDC Brno is the Strategic Command Center for managing ABB's Global Infrastructure. By working with IBM we have been able to transform and globalize our IT infrastructure providing greater consolidation and operational efficiencies".

**Haider Rashid, ABB Group CIO**

# IDC Business Continuity / Disaster Recovery



## IDC integrované funkce



## IDC Brno - výhody pro klienty:



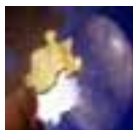
### ▪ Inovace

- Inovativní a integrované přístupy k dodavatelským službám poskytují klientům mnohem víc než jen pouhou úsporu lidských zdrojů



### ▪ Zkušenosti

- Plný rozsah IBM znalostí a zkušeností násobené celosvětovou působností IBM



### ▪ Servisní portfolio

- Plný rozsah IBM servisních služeb s možností využití celosvětových IBM laboratoří a výzkumných center



### ▪ Rozsah & Flexibilita

- Schopnost pokrýt rychle vzrůstající požadavky a flexibilita rychle reagovat na jejich změnu



### ▪ Operational Excellence

- Vysoká výkonnost na bázi SLA, pravidelně vyhodnocovaná



### ▪ Znalostí lidí

- Zkušenosti s vedením lidí, schopnost rychle nabrat a udržet si ty nejlepší, možnost karierního růstu



### ▪ Global footprint

- Globální dodavatelský model poskytuje nesrovnatelné snížení rizika

## IBM a investice do vzdělání

- Ocenění **Investor roku 2006** za největší ekonomický přínos v oblasti strategických služeb:

- vyhlášen agenturou Czechinvest pod záštitou MPO
- Proinvestováno více než 100 Mio Kč v daném roce
- Vytvořeno 821 nových pracovních míst (2006)

- Akademická iniciativa společnosti IBM

- Masarykova univerzita, Fakulta informatiky, Brno
- Mendelova univerzita, Provozně ekonomická fakulta, Brno
- Newton College, Brno
- Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava
- Vysoká škola ekonomická, Praha
- Vysoké učení technické v Brně, Fakulta informačních technologií





## Výhody využití outsourcingu IBM ve státní správě a samosprávě

---

- Přesun jednorázových investic do provozních nákladů na delší období
- Předvídatelné náklady
- Přístup k nejnovějším technologiím
- Možnost provozovat nová řešení bez nutnosti hledat a nabírat další odborníky
- Využití koncentrace špičkových odborníků s mezinárodní zkušeností
- Snížení počtu zaměstnanců
- Soustředění se na klíčové funkce
- Stabilita a zabezpečení provozu 24/7/365
- Zaručení bezpečnosti
- Prevence problému, proaktivní monitoring
- Zajištění služeb pomocí právně závazného kontraktu
- Využití zkušeností, stability, kapacity a referencí IBM







## IBM IDC Brno – přijďte se podívat

---

