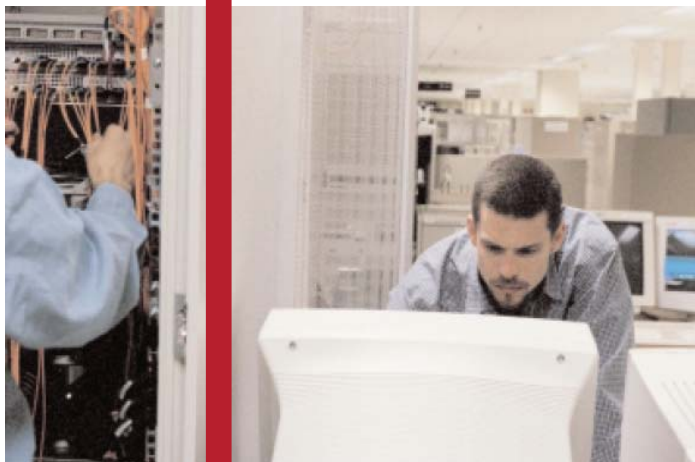


# O Poder da Experiência



A **IsiNet** - Integração e Serviços Informáticos Lda., através da sua divisão de serviços proporcionar-lhe-á uma nova aproximação ao conceito de Serviços.

Esta nova abordagem é fruto de uma experiência acumulada, ao longo dos anos, pelos nossos profissionais, com formação nas principais empresas mundiais deste ramo de actividade.

Assim, este grupo de trabalho fornecer-lhe-á, em estreita colaboração com a sua empresa ou organização, o poder de transformar o seu negócio.

O nosso objectivo é o de projectar, implementar e administrar soluções para as necessidades em infra-estruturas tecnológicas, serviços de TI e contingência dos nossos clientes, sejam eles empresas, profissionais liberais ou utilizadores domésticos, sempre com elevada qualidade e ao melhor custo-benefício do mercado.

A **IsiNet** modulará o tipo de serviços, fornecendo-lhe várias hipóteses de escolha, desde o apoio funcional até à gestão das TI. As nossas opções de preços flexíveis ajudá-lo-ão a administrar o capital e o investimento futuro.

Desejamos que os nossos clientes tenham segurança e tranquilidade para concentrar as suas energias e recursos nas respectivas atividades principais



# Um importante passo em frente

Os serviços, vulgarmente designados de "*outsourcing*", comportam em si um conjunto de alterações das regras que, quando equacionadas, se sobrepõem em eficácia, às possíveis situações de interrupções / paragem do negócio.

Deste modo, torna-se fundamental a selecção de um parceiro de serviços no qual possa confiar no momento presente e, também no futuro.

A **IsiNet**, com a sua metodologia disciplinada, assegurará uma transição linear e eficiente, optimizando constantemente, as mais valias, ao longo da relação de parceria sustentada na qualidade, inovação e ajustada à dinâmica dos seus negócios.

## Transição - o período crítico

Tipicamente, os primeiros três meses de uma transição para os serviços de "*outsourcing*" são críticos. Por isso, a **IsiNet** cuida pormenorizadamente do planeamento deste processo identificamos todos os elementos que são críticos na mudança:

- i) A tecnologia;
- ii) As pessoas;
- iii) E os processos de negócio.



A **IsiNet**, através do seu departamento de Serviços, desenvolve planos para que as componentes de TI sejam asseguradas, nomeadamente a definição das funções das pessoas, os escalonamentos, a documentação dos processos de administração contínua e a regulamentação em comum.

Através de comunicação conjunta, manteremos informado o seu "*staff*" e utilizadores.

## Gestão permanente das mudanças

Como parte do processo de transição, a **IsiNet** estabelece programas em comum e de parceria para administrar aspectos técnicos e empresariais. Periodicamente, avaliamos metas e progressos, implementando um ciclo contínuo de melhoria do serviço, analisando a infra-estrutura de apoio à mudança empresarial e ao crescimento.

# Respondendo a grandes questões

O Departamento de Serviços da **IsiNet** engloba um conjunto compreensivo de funções incluídas na prestação dos seus serviços globais **IsiNet** (*out-sourced*) e/ou atribuição ou selecção de serviços parcelares desses serviços globais **IsiNet** (*out-tasked*) para as infra-estruturas de TI caracterizadas conforme a descrição:

1. Compreensão do Programa Global de Administração dos Serviços;
2. Duração Contratual Multi - Anual (programas de 3 a 5 anos);
3. Aplicação dos Níveis de Serviços Acordados do cliente ou a sua elaboração para o projecto em causa;
4. A inclusão de um conjunto de actividades de serviço, desenvolvimento, optimização, segurança e serviços de gestão e administração, análise de capacidades, de ferramentas e de metodologias.

Uma aposta totalmente orientada para o sucesso das realizações e para a satisfação dos clientes e parceiros.

## O que fazemos

Somos especialistas em SI/TI e as nossas ofertas poderão conter um ou mais dos seguintes tipos de serviços:



- Optimizamos os processos de negócio
- Avalizamos e simplificamos as estruturas
- Racionalizamos os meios
- Rentabilizamos as potencialidades das soluções instaladas
- Identificamos e controlamos o retorno de investimento em particular em TIs
- Consolidamos a infra-estrutura de TI e redução de custos para novas iniciativas
- Asseguramos (em regime de *outsourcing*) a gestão e exploração de SIs
- Concebemos e implementamos soluções de segurança de SIs
- Disponibilizamos Serviços de DataCenter

## Como podemos medir a performance dos serviços?

A **IsiNet** remete para os Acordos de Níveis de Serviço que medem o desempenho contra métricas específicas. Poderá especificar as suas exigências - como a rapidez na resolução de problemas, níveis de satisfação do utilizador, ou o desempenho dos sistemas e da rede de dados. Poderá também elevar muito mais alto os seus requisitos.

A **IsiNet** pode estruturar acordos de serviços que se interligam a resultados de negócio específicos, como dar uma visão na gestão global dos processos de negócio, acelerando a cadeia de renovação tecnológica, ou ter acesso a produtos novos mais rapidamente que o mercado. Essencialmente, compartilhamos os riscos de fracasso e as recompensas no sucesso.

## Consultoria de Gestão

### Diagnóstico Organizacional e Reengenharia de Processos

- *Levantamento e análise de processos, métodos de trabalho e fluxos de informação associados*
- *Redesenho e optimização de processos*
- *Identificação de soluções tecnológicas*
- *Fomento de novas directrizes e modelos de gestão incluindo os de transição e de transformação.*
- *Operacionalidade e acompanhamento dos processos de mudança*
- *Controlo dos resultados obtidos*

### Apoio à Gestão e Organização do Suporte ao negócio

- *Apoio a selecção e negociação de soluções tecnológicas de suporte ao negócio*
- *Análise e diagnóstico da infra-estrutura tecnológica*
- *Web Design Center Solutions*

### Organização e Gestão de Projectos

- *Assessoria a organização de projectos*
- *Planeamento e acompanhamento de projectos*
- *Controlo da Organização*
- *Acompanhamento da implementação*

### Gestão de Processos de Mudança

- *Acompanhamento e apoio ao processo de mudança que evolva alterações tecnológicas, estruturais, de meios ou de procedimentos*

# Sistemas de Informação



## Desenvolvimento à medida

- *Soluções específicas de acordo com necessidades próprias, envolvendo tecnologias actuais e emergentes*
- *Reestruturação de soluções existentes, incorporando novos requisitos funcionais e / ou tecnológicos*

## Integração e Adaptação de Packages

- *Customização, parametrização e operacionalidade de soluções existentes no mercado*

## Outsourcing de SIs

- *Fornecimento de recursos de forma a gerir e administrar as operações de tudo o que esteja relacionado com as operações de IT*
- *Fornecimento de recursos remotos ou nas instalações do cliente ou em instalações próprias em parceria, por forma a gerir e administrar a infra-estrutura*
- *Web Solutions Services*
- *Fornecimento de recursos remotos ou nas instalações do cliente, baseada em estruturas standard ou adaptadas a cada cliente de apoio ao utilizador final*
- *Fornecimento de serviços e de soluções no campo da consultoria, planeamento, aprovisionamento e serviços operacionais de recuperação de negócio*
- *Gestão operacional, housing e hosting*

## Segurança Informática

- *Auditoria, diagnóstico e aconselhamento*
- *Arquitectura e soluções de segurança*
- *Elaboração de planos estratégicos*
- *Definição de políticas de segurança*
- *Operacionalização de processos de segurança*
- *Análise e Gestão de risco de SIs*

## Serviços de DataCenter

- *Gestão operacional, housing e hosting*
- *Alojamento de servidores em DataCenter*
- *Alojamento de racks em DataCenter*
- *Alojamento de gaiola em DataCenter*

# Tecnologias de Informação

## Consultoria Estratégica

- *Concepção e implementação de arquiteturas de SIs*
- *Análise de adaptabilidades e sustentabilidade de tecnologias emergentes*

## Ferramentas de Engenharia de Software

- *Adaptação e integração de ferramentas*

## Serviços

- *Administração da Infra-estrutura*
- *Administração de Bases de Dados*
- *Administração da Rede de Dados*
- *Desktops e outros equipamentos associados ao utilizador final*
- *IMACs*
- *Roll-Outs*
- *Help Desk e atendimento ao utilizador final*
- *Suporte e apoio ao utilizador final*



# Explore as Possibilidades

Descubra como a Unidade de Negócios de Serviços da IsiNet poderá dar-lhe a liberdade para que possa direccionar-se , assim como potenciar a transformação, nos seus objectivos de negócio.



[www.isinet.pt](http://www.isinet.pt)

Documento elaborado por: **IsiNet Solutions Design Center**

A IsiNet - Integração e Serviços Informáticos, Lda., não será responsável para erros técnicos ou erros editoriais ou omissões aqui contidas. A informação contida neste documento está sujeita a mudança sem prévia advertência.

Copyright © 2006 IsiNet - Integração e Serviços Informáticos, Lda.