

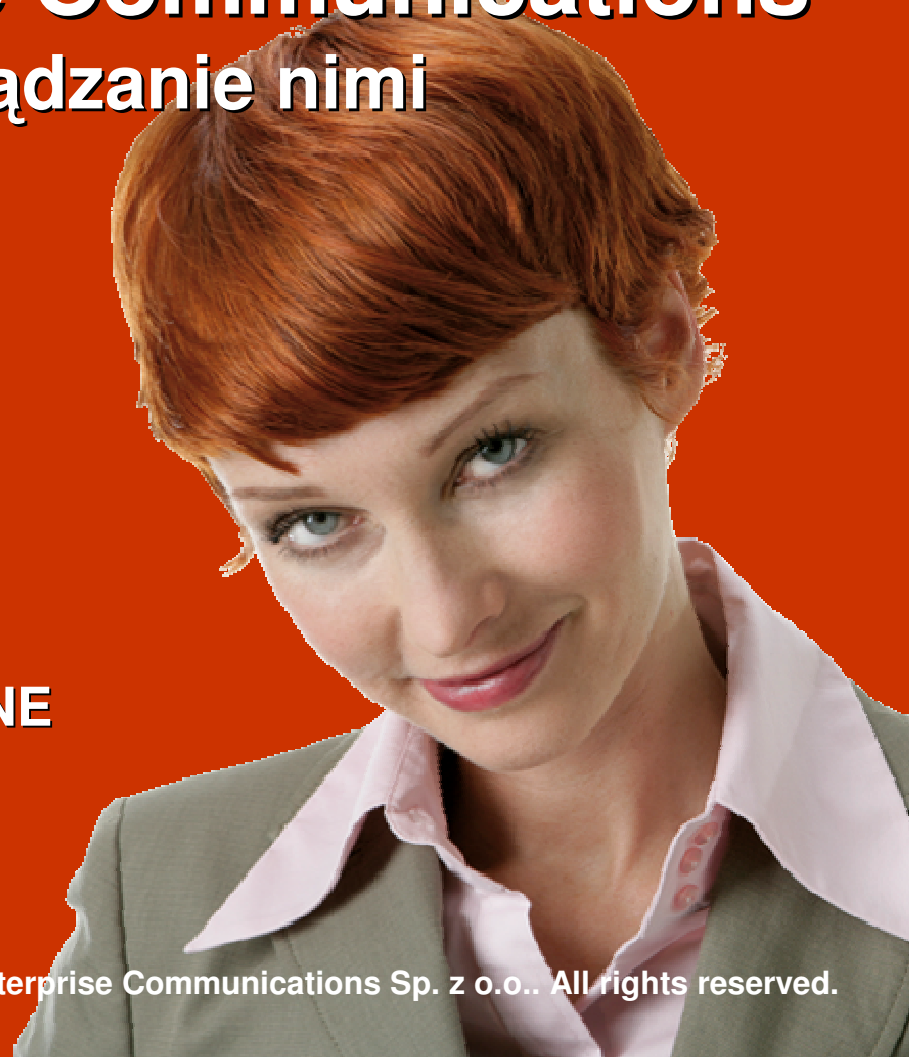
Siemens Enterprise Communications

Outsourcing usług i zarządzanie nimi

**INNOWACYJNE TECHNOLOGIE
INFORMACYJNE I KOMUNIKACYJNE**

26 lutego 2008

dariusz.bogusz@siemens.com



Strategia Komunikacji

Open Communications

- Zunifikowana Komunikacja
- Otwarta komunikacja
- standardy IT
- FMC sieci stacjonarne i mobilne
- Integracja procesów
- Funkcje użytkownika
- Wybór modelu wdrożenia
- Ciągłość i integralność działania

Zasady!



Portfel Rozwiązań Otwartej Komunikacji

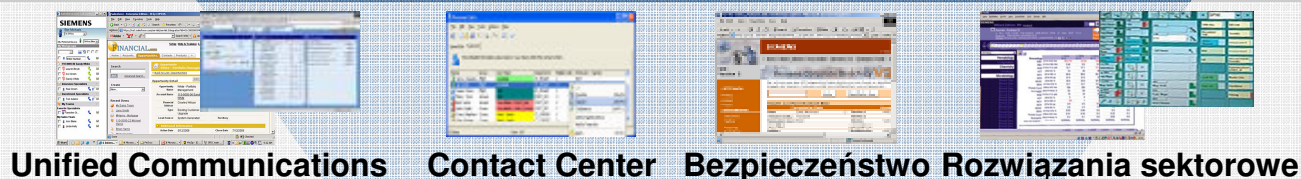
SIEMENS

Otwarta Komunikacja



Integracja Procesów Biznesowych

Otwarte Aplikacje



Fixed Mobile Convenience

Otwarte Telefony



OpenPath

Otwarte Usługi

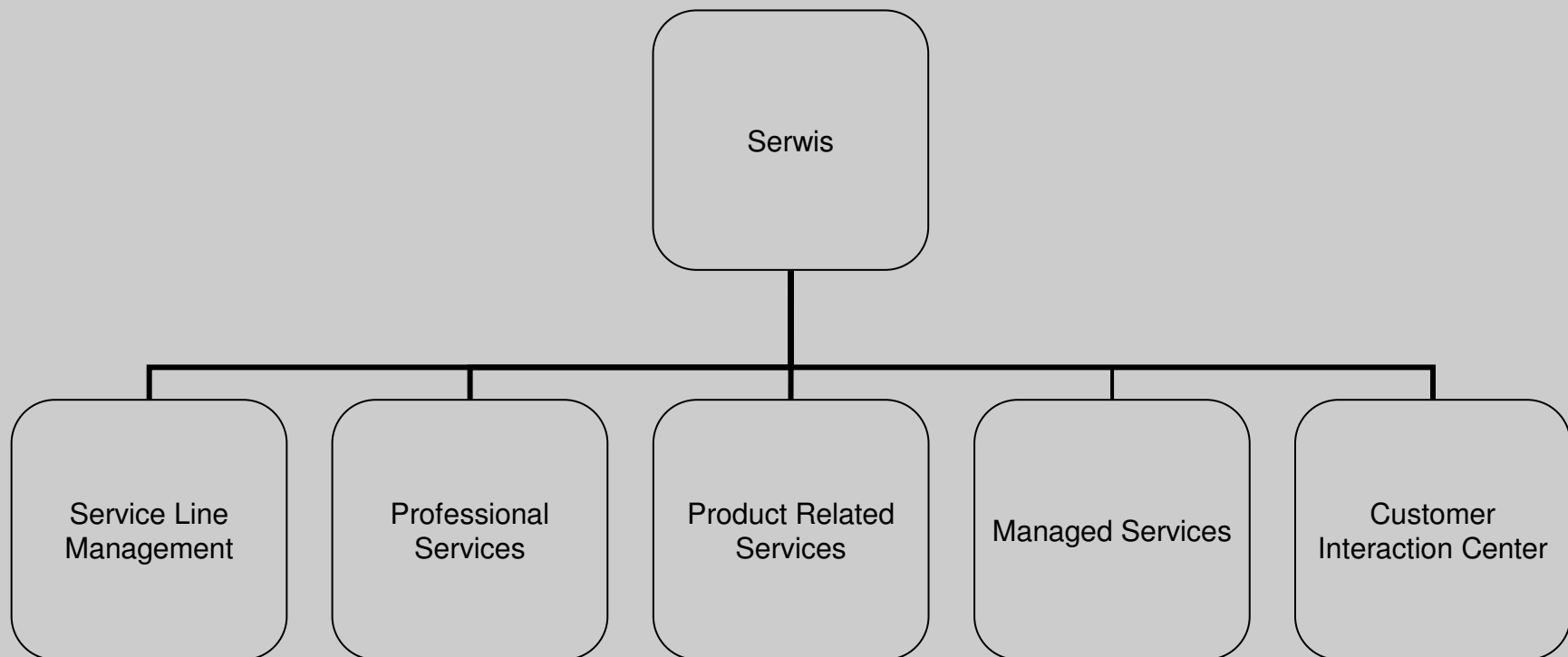
OpenScale
**Managed
Services**

OpenScale
**Professional
Services**

OpenScale
**Lifecycle
Services**

OpenScale
**Hosted
Services**

Serwis – Struktura organizacyjna



Obszary działalności

Product Related Services

Usługi związane z produktem

- Projekty wykonawcze
- Instalacje i uruchomienia
- Odbiory
- Szkolenia użytkowników
- Uaktualnienia oprogramowania
- Przeniesienia sprzętu
- Demontaże
- Serwis gwarancyjny i pogwarancyjny
- Naprawy
- Sprzedaż części serwisowych

Managed Services

Usługi zarządzania

- Usługi obejmują począwszy od udostępnienia rozwiązania komunikacyjnego poprzez zapewnienie odpowiedniego poziomu SLA pełne projekty outtaskingowe i outsourcingowe.
- Usługi administracyjne
- Operatorstwo lokalne

Professional Services

Usługi profesjonalne

- Pomiary sieci
- Audyty instalacji
- Konsultacje techniczne
- Doradztwo w zakresie usprawnienia biznesu klienta dzięki rozwiązaniom oferowanym przez Siemens
- Szkolenia specjalistyczne
- Certyfikacje i wsparcie techniczne firm partnerskich

Usługi Serwisowe HiPath Wireless

Światowej Klasy Usługi, Konsulting i Outsourcing

SIEMENS

Usługi Profesjonalne

- Pomiar propagacji 802.11
- Audyt sieci
- Audyt aplikacji
- Integracja/projekty systemów
- Plany bezpieczeństwa



Usługi Cyklu Życia

- Zdalny nadzór, diagnoza, raporty
- Instalacja sprzętu / oprogramowania, utrzymanie, łatki program., części zamienne
- Zmiany administracyjne (MAC)
- Szkolenia

Consult

Design

Build

Support

Manage

Educate



- Zarządzanie siecią
- Zarządzanie bezpieczeństwem
- Wsparcie wielu dostawców

- Zarządzanie zasobami
- Serwis/Help Desk
- Zdalny Nadzór 24/7

Usługi Managed

Umowy serwisowe

Umowa SLA

Umowa PRS

Prace na miejscu

Wymiana części, naprawy

Rabat -10% na zakup części

Ustalony czas reakcji
czas rozwiązania

Magazynowanie części

Zdalna diagnoza i testy

Help desk i konsultacje

Czynności zabezpieczające

DR Disaster Recovery

AFR Automatic Fault Reporting

B&R Backup and Restore

Raporty

Serwis prewencyjny

Obsługa serwisowa,
Ustalony czas reakcji realizacji

Serwis części zamiennych

Help desk i teleserwis

Umowa RMS

RSC Remote Services Center
Dostęp do portalu internetowego

AFR Automatic Fault Report

IM Inventory Management

B&R Backup and Restore

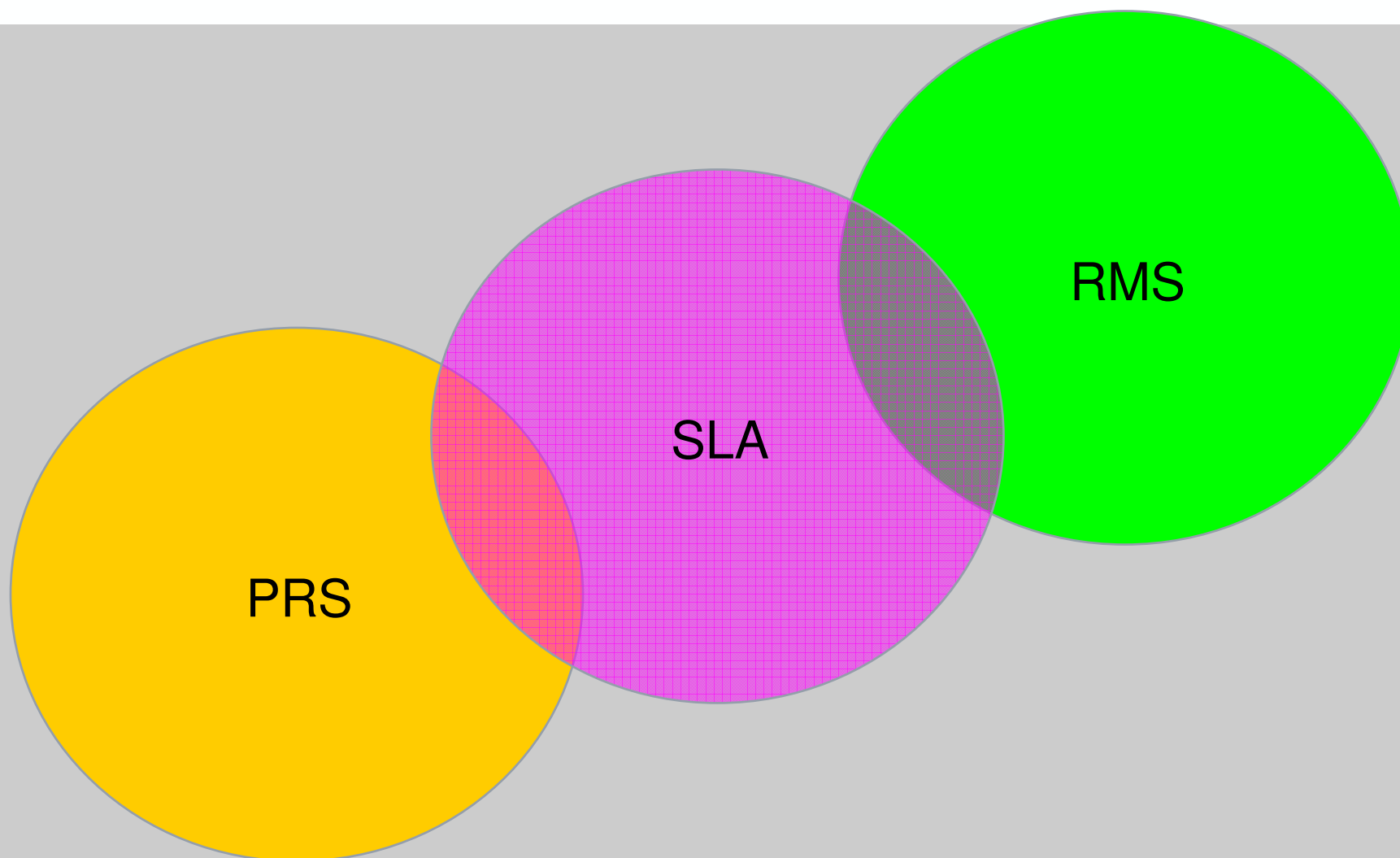
RMB Remote Billing Management

MAC Move Add Change

Help desk i teleserwis

Zakres Umowy

Umowy serwisowe



Zakres Umowy

Umowa HiPath Managed Services (HMS)

Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Siemens usług serwisowych HiPath Managed Services, obejmujących:

- Instalację w pomieszczeniach Klienta, konfigurację oraz przekazanie w użytkowanie systemu telekomunikacyjnego HiPath;
- Podstawowe przeszkolenie wskazanych przez Klienta Użytkowników systemu telekomunikacyjnego w zakresie funkcji i korzystania z aparatów i urządzeń końcowych;
- Usługi serwisowe (stałe i opcjonalne).

Umowa dostępna jest w dwóch wersjach:

- „Umowa HMS System”
- „Umowa HMS Port”

Adresaci umowy

Umowa adresowana jest do klientów, którzy pragną **skoncentrować działania swej organizacji na własnym rdzennym biznesie**, umacniając tym samym swą pozycję rynkową.

Powierzenie Siemens odpowiedzialności za sieć komunikacji głosowej i przesyłu danych pozwala klientom zapomnieć o:

- Wysokich kosztach inwestycji w sprzęt i oprogramowanie – w znacznym stopniu zamrażających kapitał;
- dodatkowych kosztach spowodowanych korzystaniem z usług zbyt wielu dostawców usług i produktów telekomunikacyjnych;
- niedostatecznej liczbie odpowiednio wysoko wykwalifikowanego personelu, odpowiedzialnego za administrację i utrzymanie w sprawności systemu telekomunikacyjnego.

Usługi świadczone w ramach umowy

Usługi stałe – świadczone obligatoryjnie

1. **Utrzymanie w sprawności systemu**
2. **Podstawowa opcja dostępu do serwisu**
(Dostęp do serwisu w godzinach pracy Siemens od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:30 z wyłączeniem świąt i dni wolnych)

Usługi opcjonalne – świadczone w zależności od potrzeb klienta

(klient sam wybiera, czy i z których usług skorzysta)

3. **Rozszerzona opcja dostępu do serwisu**
(24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu z włączeniem świąt i dni wolnych)
4. **MAC** (Move Add Change) – Zdalna administracja konfiguracją systemu telekomunikacyjnego
5. **RBM** (Remote Billing Management) – Zdalna administracja systemem taryfikacyjnym
6. **B&R** (Backup & Restore) – Archiwizacja i przechowywanie danych
7. **IM** (Inventory Management) – Inwentaryzacja systemu i funkcjonalności

Zakres usług

Usługi	Lp.	Usługi		Zakres Usług
Stały element umowy	1	Utrzymanie w sprawności systemu		☒
	2	Opcja dostępu do serwisu	5/8 Podstawowa	☒
7/24 Rozszerzona			☐	
Opcjonalny element umowy	3	MAC		☐
	4	RBM		☐
	5	B&R		☐
	6	IM		☐

Konstrukcja umowy umożliwia wybór usług według własnych potrzeb.



Struktura opłat

Opłaty jednorazowe:



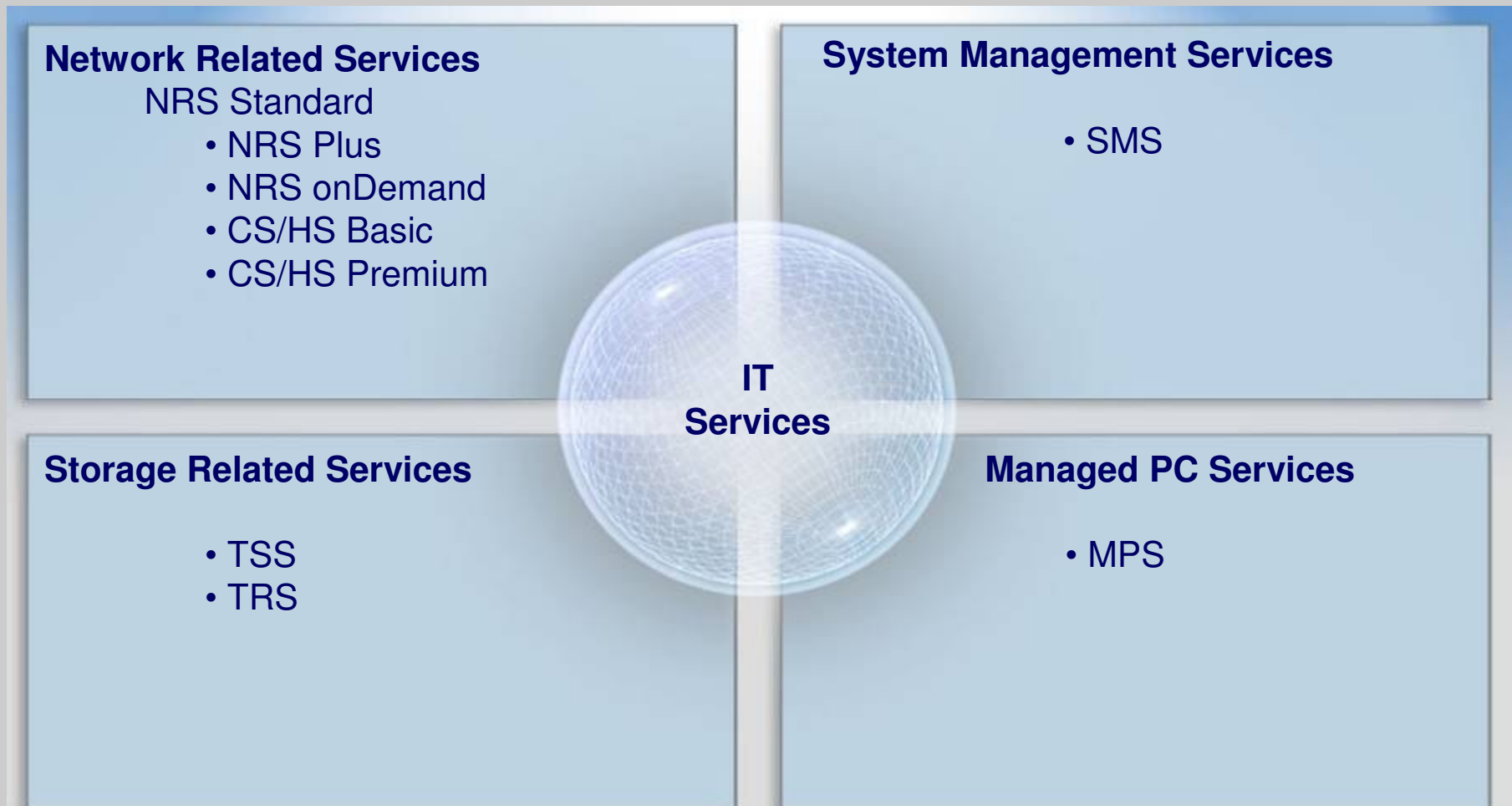
- Opłata inicjalna
- Instalacja i uruchomienie systemu telekomunikacyjnego
- Instalacja i uruchomienie nowego użytkownika / nowego portu użytkowego w trakcie obowiązywania umowy

Ryczałt miesięczny:

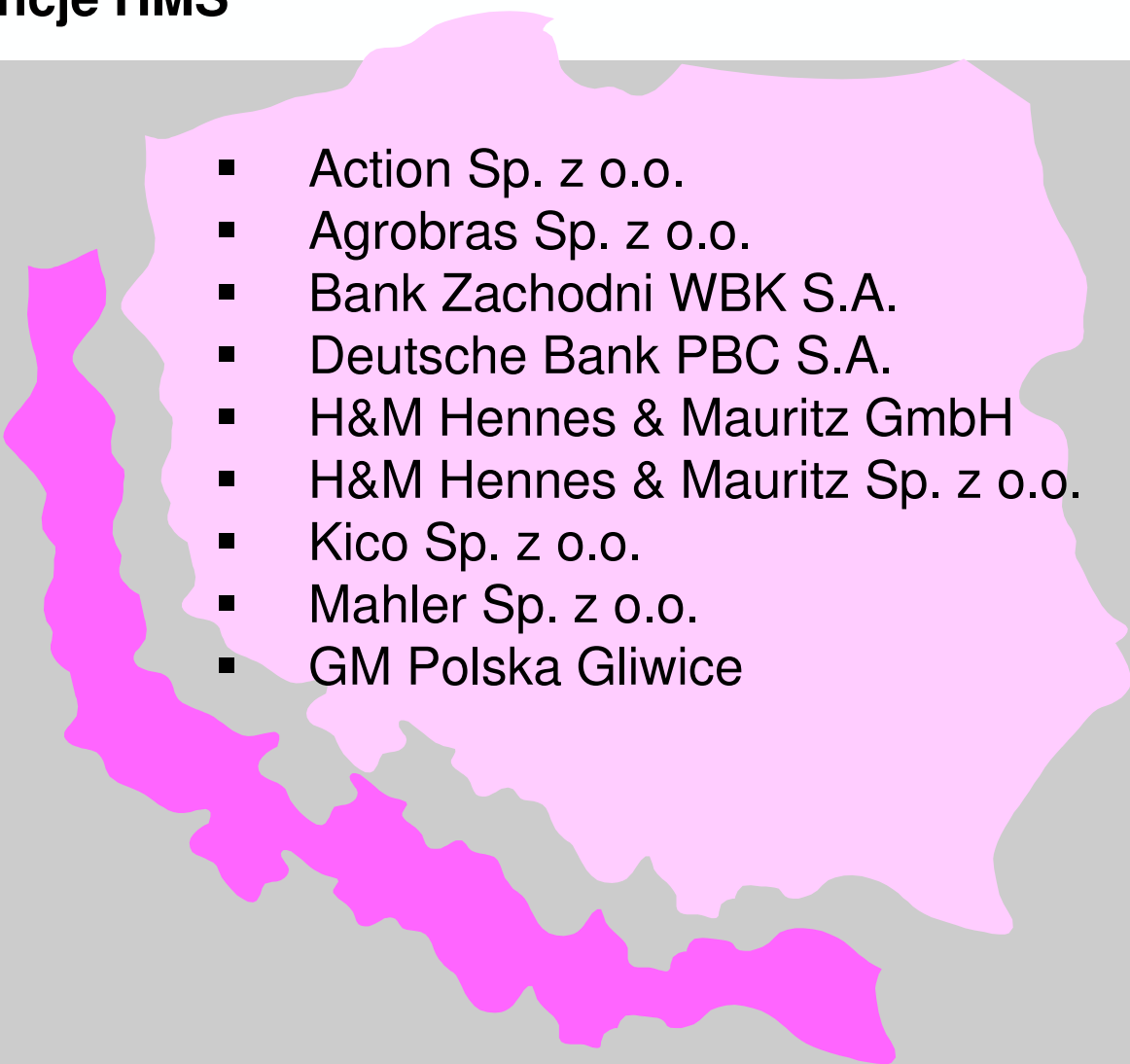


- Usługi stałe:
 - Utrzymanie w sprawności systemu
 - Dostęp do serwisu 5/8
- Usługi opcjonalne:
 - Dostęp do serwisu 7/24
 - MAC
 - RBM
 - B&R
 - IM

Usługi sieciowe



Referencje HMS

- 
- Action Sp. z o.o.
 - Agrobras Sp. z o.o.
 - Bank Zachodni WBK S.A.
 - Deutsche Bank PBC S.A.
 - H&M Hennes & Mauritz GmbH
 - H&M Hennes & Mauritz Sp. z o.o.
 - Kico Sp. z o.o.
 - Mahler Sp. z o.o.
 - GM Polska Gliwice

Kalkulator umów i usług

Gennik umów HiPath Managed Services
SIEMENS

H300 H300E H4000V10 H4000V20 H3000 HMS FASTCall

Projekt Serwis Kalkulacja

Serwis standard

Opcje serwisowe - Teleserwis

8h konsultacji
16h konsultacji
24h konsultacji
32h konsultacji

Dostępność serwisu

podstawowa 5/8
rozszerzona 5/24
rozszerzona 7/24

Serwis SLA

Czas reakcji

4h std
2h
1h

Czas realizacji kat. A

48h std
24h
12h

Serwis prewencyjny

raz na kwartał
raz na m-c

Magazyn krytycznych części w miejscu instalacji

Wartość magazynu [EUR]

Backup & Restore

raz na kwartał
raz na m-c

Raporty realizacji usług SLA

raz na kwartał
raz na m-c

Kary umowne SLA ponadstandardowe

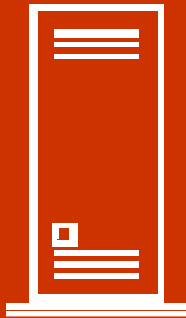
Kat A - kara za 4h opóźnienia [EUR]
Kat B - kara za 1 dzień opóźnienia [EUR]

Zmiany

“Każda zmiana, nawet zmiana na lepsze, jest związana z przeszkodami i niewygodami.”

Arnold Bennett - pisarz (1867–1931)

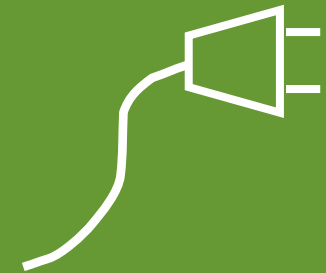
Zmiana IT wyzwaniem



Technologia



**Procesy
biznesowe**



Usługi



Strategia



Organizacja

Wybór modelu wdrożenia Otwarte Usługi OpenScale

SIEMENS

	Optymalizacja	Usprawnienie	Zmiana
Technologia	Odświeżenie i rekonfiguracja istniejącego środowiska.	Wdrożenie i integracja nowych aplikacji i rozwiązań.	Wdrożenie nowatorskich aplikacji w całym przedsiębiorstwie.
Procesy biznesowe	Audyt procesów i technologii - zalecenia.	Zgranie strategii biznesowej i komunikacyjnej. Rozwiązania dedykowane.	W pełni strategiczne planowanie usług. Głęboka integracja aplikacji biznesowych.
Finanse	Optymalne zapisy kontraktowe.	Opcje strategii i wdrożenia SOA.	Opcje strategii i wdrożenia SOA.
Usługi serwisu	Lokalne Zarządzane Hotelowane		

Strategia Komunikacji

Open Communications

- Zunifikowana Komunikacja
- Otwarta komunikacja
- standardy IT
- FMC sieci stacjonarne i mobilne
- Integracja procesów
- Funkcje użytkownika
- Wybór modelu wdrożenia
- Ciągłość i integralność działania

Zasady!



Gotowi na start!

dariusz.bogusz@siemens.com
26 lutego 2008





Dziękuję za uwagę