

ZAT a.s.

Chcete vědět, jak by mohla vypadat naše spolupráce při poskytování outsourcingu IT služeb? Podívejte se na dlouhodobou spolupráci se společností ZAT.

Kompletní Outsourcing

Tato případová studie prezentuje poskytování našich komplexních outsourcingových ICT služeb ve společnosti ZAT a.s.

Jsme zodpovědní za to, že ICT v této společnosti je funkční v režimu 24/7. Využíváme k tomu moderní řešení ICT s vysokou dostupností a spolehlivostí, s důrazem na bezpečnost.

Profil zákazníka

Společnost ZAT a.s. je se svými závody v Příbrami a Plzni největší českou firmou v oboru automatizace technologických procesů s vlastním řídicím systémem. Je také jednou ze čtyř firem v EU, které vyvíjejí a dodávají vlastní řídicí systém pro primární okruhy jaderných elektráren.

ZAT aplikuje své know-how z jaderné energetiky s maximálními požadavky na bezpečnost a spolehlivost i do řídicích systémů pro klasickou energetiku a průmysl.

Výchozí stav

Naše společnost poskytuje své servisní služby v ZATu již od svého vzniku v roce 1997. Služby spočívaly v dodávkách nových technologií a servisního zajištění na dodaný HW. V průběhu roku 2012 se zákazník rozhodl zkvalitnit poskytování IT služeb formou kompletního outsourcingu. Od konce roku 2012 tedy poskytujeme pro ZAT a.s. i komplexní outsourcing IT služeb.

Cíle a požadavky zákazníka

Během náročného výběrového řízení jsme museli zákazníkovi prokázat naši kompetentnost, splnit jeho požadavky na odbornost a připravenost, a dodržovat stanovené SLA.



Výzvy a rizika projektu

V průběhu projektu bylo potřeba upravit stávající systém práce. Během prvního měsíce jsme museli změnit dlouhodobě zažité hlášení požadavků kolegům na systém se stanoveným SLA externí firmě, která nese zodpovědnost za vyřešení všech požadavků dle platné smlouvy.

Řešení dodané CDC

Provádíme zde kompletní správu IT infrastruktury, poskytujeme služby HelpDesku na 1. a 2. úrovni, s využitím ticketovacího systému. Správa jednotlivých služeb je poskytována s jasně definovanými parametry SLA a jejich měsíčním vyhodnocováním. Naši pracovníci řeší on-site denní požadavky provozu a další specialisté jsou dostupní pomocí služby vzdálené správy.

Infrastruktura je rozdělena na on-premise části pro dosažení vysokého výkonu a dostupnosti. Dále poskytujeme cloudové služby, zejména využití aplikací a služeb poskytovaných v rámci enterprise řešení Office 365. Datová síť je pro uživatele neustále dostupná i pomocí bezpečného VPN řešení vzdálených přístupů. Bezpečnost uživatelů ICT je dále zvyšována řešením Kaspersky Security se širokým portfoliem bezpečnostních služeb.

Infrastruktura obou lokalit společnosti ZAT je začleněna do systému monitoringu Centreon Enterprise, který je neustále sledován monitorovacím centrem CDC v Brně. Monitoring nám umožňuje proaktivně předcházet chybám a možným výpadkům, a navíc automatizovat vybrané procesy nápravy.

Vysoké dostupnosti dosahujeme s využitím technologií virtualizace nejen pro servery, ale také pro aplikace a síťové prvky. Pro provoz serverů používáme virtualizační prostředky VMware a Veeam, pro vysokou dostupnost aplikací je provozován systém Citrix. Pro dostatečně vysokou dostupnost v datových sítích používáme redundantní zapojení core prvků s virtuálními interface a technologie dualpath v SAN sítích.

Sledujeme nové trendy a snažíme se o neustálý rozvoj ICT tak, abychom plnili požadavky provozu na vysokou dostupnost systémů a aplikací. Stejně tak předcházíme novým bezpečnostním hrozbám a modernizujeme a rozšiřujeme stávající řešení. Pomáháme dále i se zlepšováním procesů v rámci společnosti a plánováním dlouhodobého rozvoje ICT.

Vyjádření zákazníka

„Pracuji ve společnosti od spuštění kompletního outsourcingu IT služeb. Za celou dobu trvání mohu konstatovat plnou spokojenost s poskytovanými službami. Tyto jsou dodavatelem zajišťovány kvalitně a včas. Těž musím ocenit odbornou erudovanost, ochotu a vstřícnost pracovníků dodavatele.“

Michal Merta, IT manager

