



Soluções flexíveis
para os seus
maiores desafios

SOLUÇÕES INTELIGENTES

para empresas em crescimento

ON DEMAND BUSINESS™



A SUA EMPRESA NÃO PÁRA DE CRESCER. APOSTA NO DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES. GANHOU POSIÇÃO NO MERCADO. CONTRIBUI DECISIVAMENTE PARA O CRESCIMENTO DA ECONOMIA. O QUE ESTÁ POR DETRÁS DESTE SUCESSO?

As empresas em crescimento são a base das sustentabilidade da economias em todo o mundo e a sua sobrevivência depende do facto de conseguirem ganhar vantagem competitiva à concorrência. E é aqui que reside a chave para o sucesso da sua empresa.

Os produtos e serviços IBM para empresas em crescimento são concebidos para possibilitar uma rápida implementação, permitindo o retorno do investimento a curto-prazo e um crescimento à medida dos seus próprios requisitos. As opções que disponibilizamos incluem **SERVIÇOS RELACIONADOS COM SOFTWARE, HARDWARE, INFRA-ESTRUTURA E FINANCIAMENTO AJUSTADOS ÀS NECESSIDADES DE EMPRESAS COMO A SUA:**

- Infrastructure services
- Managed services
- Hosting services
- IT outsourcing

Os serviços IBM foram concebidos de modo a corresponder **às exigências de organizações como a sua**. Deste modo, poderá:

- Aumentar a **EFICIÊNCIA** dos processos já existentes | **página 5** |
- Ir **MAIS LONGE** com a sua equipa | **página 6** |
- Obter um **MELHOR RETORNO DO INVESTIMENTO** | **página 8** |
- Salvaguardar o **VALOR DOS ACTIVOS** que já possui | **página 11** |
- Optimizar os seus **RECURSOS** | **página 16** |

Estimado Cliente,


Em nome da Companhia IBM Portuguesa e em meu nome pessoal, dou-lhe aqui a conhecer o novo catálogo de serviços da IBM, concebidos à medida da sua organização.

A IBM desenvolveu uma série de produtos e serviços adaptados às suas exigências, de modo a que possam ser rápida e facilmente implementados e expandir-se em função da especificidade do seu negócio. As soluções da IBM são desenhadas para fazer face a novos desafios empresariais, acelerando a entrada de novos produtos ou canais no mercado, aumentando a sua eficiência, facilitando um rápido retorno do investimento, salvaguardando os seus activos de TI e proporcionando-lhe a capacidade de inovar a cada momento e de se adaptar a recursos imprescindíveis. Reforço de flexibilidade, custos reduzidos e maior rapidez são as principais vantagens desta nova oferta de serviços.

Para mais informações, visite-nos na Web, ou contacte directamente o seu representante de vendas da IBM.

Na expectativa de que o conteúdo deste documento cumpra a exigência imposta pela excelência das organizações que ambos representamos, aceite os nossos melhores cumprimentos.

Atentamente,



António Raposo de Lima
Director, IBM Global Technology Services Portugal



Aumentar a EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS JÁ EXISTENTES

As empresas de hoje sabem que a eficiência operacional é crucial para manter rentabilidade, especialmente quando em frente dos seus clientes ou concorrentes de maior dimensão. A otimização das TI é há muito considerada como uma das respostas para a melhoria da eficiência operacional, e os CIOs estão constantemente sob uma enorme pressão para apresentar valor à empresa em simultâneo com uma contenção de custos. Graças à nossa vasta experiência no mercado, podemos ajudar a assegurar que investe em TI atingindo níveis elevados de eficiência otimizando a sua infra-estrutura.

- **Optimização da infra-estrutura:** Com o crescimento da infra-estrutura necessária para suportar o negócio e a redução do orçamento para gerir essa mesma infra-estrutura, as equipas de TI têm cada vez menos tempo para estudar soluções de fundo que levem a uma melhoria dos serviços prestados. Com os Serviços “Infrastructure Optimization” a IBM ajuda a resolver esta questão com metodologias e ferramentas que ajudam no desenvolvimento de soluções inovadoras de valor acrescentado ao negócio e que aumentam a fiabilidade da infra-estrutura, reduzindo os custos.
- **RFID:** As utilizações actuais de RFID são muito variadas. Esta tecnologia é hoje em dia utilizada em aplicações que vão desde a gestão do inventário de bens em armazéns até à gestão de contentores em áreas portuárias. Esta tecnologia está ainda a ser cada vez mais utilizada na determinação com exactidão da localização de bens e/ou pessoas em ambientes tão distintos como parques de automóveis, hospitais e linhas de produção. As ofertas da IBM para a tecnologia de RFID cobrem todas as necessidades do cliente desde a fase de projecto da aplicação até à sua implementação e testes finais, bem como serviços destinados a acompanhar o cliente na fase pós-implementação.



Ir MAIS LONGE COM A SUA EQUIPA

Certamente já ouviu a seguinte expressão, provavelmente até já a proferiu: “Os empregados são o nosso activo mais valioso”. As empresas investem na sua formação, nas suas regalias e nas suas ferramentas, — como por exemplo, correio electrónico e dispositivos *wireless*, que os tornam mais produtivos.

O objectivo é habilitar os colaboradores, aumentando a sua capacidade de resposta perante os clientes, concorrentes e parceiros e ajudando a crescer os negócios da sua empresa. Quer formar em novas competências, estabelecer a ligação com colaboradores móveis ou intensificar a colaboração? Podemos ajudá-lo a descobrir novas formas mais práticas de o fazer.

■ **Gestão de desktops:** A IBM presta os serviços que necessita para possuir um ambiente de trabalho fiável e disponível, sem a necessidade de um considerável investimento inicial. Neles estão incluídos o serviço de helpdesk de apoio ao utilizador suportado pelo atendimento directo de operadores técnicos especializados; a criação e implementação de imagens standards; a gestão de projecto durante quer a fase de implementação, quer a fase de prestação continuada dos serviços; o controlo remoto do desktop para resolução de problemas; a detecção automática de vírus e update de anti-vírus; o inventário de activos (Hardware e Software); e a distribuição de software aplicacional e respectivas correcções. Proporcionamos uma solução à medida dos requisitos da sua empresa que permite não só a redução do custo total de desktop management, como também o aumento da segurança dos dados e da infra-estrutura. Está ainda disponível um modo de preço fixo “utilizador/mês” para uma correcta orçamentação durante o período contratual.

■ **Mobilidade:** A enorme evolução tecnológica a que se assistiu nos últimos anos permite que as organizações possam hoje disponibilizar aos seus colaboradores o acesso em tempo real às plataformas informáticas de suporte ao negócio. A IBM, conjuntamente com os seus parceiros Cisco Systems, Alcatel-Lucent e Symbol/Motorola, oferece soluções inovadoras de mobilidade empresarial em infra-estruturas wireless (wi-fi e 3G). Estas alianças e parcerias abrangem não só os equipamentos portáteis de recolha e tratamento de informação, como também serviços e aplicações, criando soluções de mobilidade que permitem aos seus clientes a optimização de recursos e o incremento da produtividade e da eficiência dos seus colaboradores. Em conjunto a IBM e os seus parceiros permitem o acesso à informação de negócio em qualquer local e a qualquer hora.

■ **Comunicações unificadas:** Com as soluções de comunicações convergentes da IBM tem ao seu dispor os recursos e a experiência necessária para desenhar, planear e executar uma rede unificada baseada em IP. A IBM pode assim ajudá-lo a combinar a voz, o vídeo e os dados num ambiente de comunicações optimizado de forma a que possa não só melhorar o acesso aos dados, como também aumentar a produtividade dos colaboradores, para além ainda de conseguir uma redução dos seus custos operacionais. Com a integração de soluções IBM Lotus com as soluções de Unified Communications dos parceiros da IBM, nomeadamente Cisco Systems, poderá ainda atingir um novo patamar de comunicação, colaboração e produtividade entre os seus colaboradores.



Obter um MELHOR RETORNO DO INVESTIMENTO JÁ EFECTUADO

Uma organização comum, com 500 empregados, gasta anualmente cerca de um milhão de euros em tecnologia, desde postos de trabalho e impressoras a software e à infra-estrutura de rede. Naturalmente, as suas necessidades já superam as competências dos seus gurus de TI. Estará a otimizar os investimentos em tecnologia que já efectuou?

- **Gestão TI:** Os IT Service management Services podem ajudar a transformar os departamentos de TI de centros de custo a uma mais valia ao negócio. Disponibilizamos serviços de consultadoria para implementação de processos ITIL (IT Infrastructure Library) e de Implementação destes processos ajudando a definir todas as alterações à organização necessárias para a sua aplicação de uma forma eficiente. A IBM pode ajudar a definir a visão e o caminho a seguir para criar um departamento de TI organizado, que suporte as exigências legais e de crescimento do negócio.

■ **Manutenção Hardware e Software:** A importância das tecnologias de informação (TI), factor fundamental no sucesso e desenvolvimento do negócio das empresas, atribui aos directores de TI um papel crucial no desenvolvimento da eficiência das actuais organizações. Num mercado em constante desenvolvimento e transformação, o acesso rápido a suporte técnico especializado pode ser um factor crítico para manter sistemas disponíveis, utilizadores produtivos, e clientes satisfeitos. Se a falta de conhecimentos ou de recursos técnicos estão a afectar a produtividade da sua equipa de TI, a disponibilidade dos seus sistemas, ou a satisfação dos seus clientes, então a sua empresa pode beneficiar de serviços de suporte externos complementando a sua equipa de TI. Os serviços de manutenção para Hardware e Software permitem proteger o seu investimento: evitando encargos com reparações dispendiosas, rápido tempo de recuperação.

■ **Manutenção ServicePac:** O ServicePac IBM é uma oferta que disponibiliza um conjunto de serviços específicos para manutenção do hardware, suporte telefónico e serviços de instalação / gestão dos sistemas informáticos. Estes serviços estão disponíveis para quase todos os sistemas operativos, aplicações ou equipamentos IBM. Os preços variam de acordo com as gamas, em função da configuração dos equipamentos e das condições do serviço. Para obter informação mais detalhada sobre os equipamentos e condições dos serviços, utilize o fax em anexo ou então contacte um Parceiro de Negócio da IBM.

■ **Suporte Técnico Avançado (Enhanced Technical Support):**

O nível de suporte avançado é obtido complementando a oferta de suporte standard com os Serviços de Suporte Técnico Remoto IBM: Enhanced Technical Support (ETS). É um serviço proactivo que melhora a resposta a anomalias de alta severidade, assigna um focal point ao seu ambiente IT disponibilizando-lhe uma cobertura 24 x 7, 365 dias por semana. A IBM disponibiliza um serviço que integra o conjunto do nosso suporte técnico. O serviço Enhanced Technical Support disponibiliza ainda o acesso ao conjunto de conhecimento especializado da IBM e fornece resolução eficiente de problemas em tempo útil em ambientes complexos e heterogéneos de TI. O serviço ETS ajuda a melhorar a continuidade dos negócios e contribui para a protecção dos níveis de serviço fornecidos aos Clientes internos e externos.

■ **Manutenção Multimarca (Multivendor):** Um serviço integral a produtos IBM e multi-marca permitindo a cada Cliente ter um Único Ponto de Contacto para o serviço de manutenção a toda a sua Infra-estrutura TI. Permite um conjunto de Níveis de Serviço e Cobertura por forma a ajustar as necessidades de cada Cliente. O serviço de manutenção não é direccionado às marcas dos equipamentos mas sim ao Cliente, por isso, seja qual for a marca (ou marcas) dos equipamentos que a sua empresa utiliza, pode contar connosco para uma assistência rápida, flexível e eficaz para todas as situações e todos os seus equipamentos. Assim, em vez de ter múltiplos contactos, múltiplos tempos de espera e múltiplos problemas em agenda, a sua vida ficará facilitada se utilizar os serviços de manutenção IBM, pois só vai precisar de um número para resolver os seus problemas de informática – o da Assistência IBM. Contacte-nos para não ficar por fora do melhor apoio ao que se passa dentro dos seus equipamentos.

■ **Strategic Outsourcing:** As empresas têm hoje ao dispor, uma grande variedade de modelos de negócio e de opções de sourcing que lhes permitem endereçar os desafios e as oportunidades do mercado e das tecnologias de informação e comunicação. É hoje uma prática comum a utilização do outsourcing que permite delegar a gestão da totalidade ou de parte das operações de tecnologia de informação e comunicação. Os motivadores para a externalização podem ser a redução de custos globais...a escassez de recursos especializados internamente e no mercado... a ameaça de obsolescência técnica... e os custos cada vez mais significativos associados com a gestão de infraestruturas técnicas e organizacionais complexas. Quando analisadas em detalhe, muitos sistemas de negócio e processos falham na necessária flexibilidade para responder às alterações e pressões do mercado. Em muitos casos, os sistemas estão sub dimensionados ou sobre dimensionados de forma a suportar eventuais crescimentos e picos de utilização. Encontram-se também sistemas individuais desenhados para suportar uma única unidade de negócio ou aplicação, resultando em investimentos em equipamento, software e equipas redundantes e pouco optimizados. Com os serviços de Strategic Outsourcing da IBM, as empresas de todas as dimensões concentram-se nas suas actividades centrais e estratégicas de forma a proporcionar melhores resultados de curto e longo prazo.





Salvaguardar o VALOR DOS ACTIVOS que já possui

Os acontecimentos políticos, as exigências legais e de privacidade, as ameaças externas, as crises financeiras e os roubos de identidade contribuíram para a colocação da segurança no topo da agenda dos executivos. Ao optar por uma abordagem proactiva em relação à segurança, poderá ajudar a assegurar que os sistemas, pessoas e infra-estrutura adequados interagem de forma segura com a sua empresa e que são suportados de uma forma efectiva, gere os riscos e facilita na conformidade com as regulamentações.

- **Segurança lógica:** O crime informático está a aumentar, não obstante os esforços feitos, nos últimos anos, de combate às intrusões. Está a ocorrer uma mudança, ou evolução, na forma de actuação no 'cibercrime': as incursões globais estão a transformar-se em ataques mais orientados e furtivos cujo alvo são organizações específicas. O objectivo: extorsão. Soluções de segurança lógica baseadas apenas em componentes tecnológicos não são suficientes para proteger adequadamente a empresa. Problemas que aparentemente são de origem tecnológica, são em muitos casos criados por falta de coordenação de actividades de administração de sistemas ou por desconhecimento. É imperativo associar a segurança lógica a uma combinação equilibrada de mecanismos processuais, humanos e tecnológicos. Para isso é necessário mudar a forma como se avalia a segurança de uma organização: Identificando vulnerabilidades tecnológicas através de testes de intrusão e revisão de arquitectura; Analisando a eficácia das actividades de coordenação e de administração de sistemas, comparando-as com modelos de boas práticas; Planeando o desenvolvimento de competências de forma a acompanhar a evolução tecnológica da organização. A abordagem IBM em projectos de segurança lógica procura integrar estes três aspectos permitindo endereçar riscos informáticos da forma mais eficaz e eficiente possível.
- **Segurança para e-mail:** Sabia que o Spam constitui actualmente 60% a 90% de todo o e-mail recebido? A sua primeira linha de defesa – IBM Express Managed Security Services for e-mail Security é desenhada para o ajudar a mitigar os riscos inerentes às comunicações e-mail via Internet, através de um conjunto de serviços que analisam e monitorizam o seu e-mail antes de chegar à sua rede. Desenhado para oferecer melhor protecção e resposta mais rápida a ameaças que o podem atingir – e a um baixo custo. Asseguram-lhe que o e-mail da sua empresa não contém conteúdos prejudiciais ou que lhe provoquem danos. 4 Opções modulares que interceptam e identificam e-mails que contenham vírus, spam, pornografia e conteúdos indesejados. Anti-spam ajuda a reduzir o "spam"; Controlo de Imagens ajuda a filtrar material inadequado; Controlo de Conteúdos ajuda no controlo de conteúdos confidenciais; e Anti-vírus ajuda a eliminar vírus.
- **Vídeo vigilância digital (Digital Video Surveillance):** O IBM real-time Video Monitoring System (IBM rtVMS) é um dos sistemas de CCTV mais avançado do mercado, tendo sido desenvolvido de forma a explorar a arquitectura avançada e comprovada das plataformas abertas. Com gestão e processamento centralizado de imagens, suportado numa plataforma de computação standard (IBM System x e Lenovo), este encontra-se já preparado para utilizar câmaras analógicas tradicionais e/ou câmaras IP, dos mais diversos fabricantes, maximizando assim a protecção do investimento. A rentabilização da sua infra-estrutura de comunicações IP, a capacidade de integração com sistemas de terceiros, o armazenamento de imagens em formato digital, a alta qualidade e consistência de imagem, o aumento de eficiência da fase de investigação, a elevada escalabilidade e o fácil acesso remoto a qualquer um dos pontos sob vigilância a partir de qualquer ponto da rede, são algumas das características deste sistema. Destacam-se ainda algumas funcionalidades inteligentes, tais como, reconhecimento facial, tracking de objectos e identificação de matrículas, que podem ser postas ao serviço de inúmeras aplicações.
- **Auditoria, Desenho e Construção de Centros de Dados:** Os especialistas da IBM de Site and Facility Services ajudam-no a assegurar que o seu Centro de Dados está desenhado para funcionar adequadamente, quer na ampliação, renovação ou consolidação das suas instalações. Podemos proporcionar conhecimento especializado para assegurar que os requisitos ambientais e espaço físico apoiam a estratégia do seu negócio. Os serviços incluem, desde a avaliação estratégica até à coordenação do desenho arquitectónico e engenharia, incluindo cablagem, ar condicionado, protecção contra o fogo e alimentação eléctrica.

- **Análise Térmica para Centro de Dados:** Os consumos energia e dissipação de calor nos centros de dados actuais são cada vez mais elevados. Os especialistas IBM de Site and Facility Services ajudam-no a dimensionar ou melhorar as necessidades de refrigeração da sua infra-estrutura de TI, executando uma análise térmica através de um modelo em tempo real, permitindo assim, melhorar ou prever o desempenho das suas instalações actuais ou futuras.
- **Centros de Dados Modulares – Smart Shelter**

Os serviços IBM de Site and Facility Services, tem as soluções mais adequadas para o negócio de cada empresa, ajudando-as na Implementação de Centros de Dados inovadores, integrando as mais modernas tecnologias. O Smart Shelter é uma solução modular dedicada para Data Centers. Consiste numa infra-estrutura completa, baseada em painéis de elevada resistência a incêndios, resistência mecânica e a inundações, entre outras. A solução inclui não só as componentes estruturais, como também a rede eléctrica, ar condicionado, sistema de detecção e extinção automática de incêndios, monitorização e segurança. Algumas das vantagens destas soluções são: reutilização em caso de "relocation"; fácil expansão sem contaminação ambiental e reduzida necessidade de construção; instalação rápida e limpa, por instaladores especializados; sistema preparado para um ajuste mecânico, rígido e exacto; simplificação do projecto de construção do Data Center; utilização de componentes aprovados e testados.
- **Consolidação e Relocation de Centros de Dados:**

A transferência de um Centro de Dados é um processo complexo que engloba diversas actividades tais como: planeamento, coordenação, transporte, gestão de pessoal, preparação do local destino, plano de contingência e seguros. Os especialistas da IBM de Site and Facility Services ajudam-no na criação de um modelo de consolidação ou "relocation" com o respectivo "business case" e plano detalhado de projecto. Podemos igualmente proporcionar serviços gestão de projecto na fase de transferência, transporte, desinstalação e instalação de equipamentos de TI, modificação do espaço, incluindo cablagem, e/ou preparar o novo local de acordo com as suas necessidades futuras.
- **Bastidores Para Centros de Dados de Alta densidade:**

Os serviços IBM de Site and Facility Services ajudam-no no planeamento, desenho e construção de Centros de Dados resilientes, usando uma solução inovadora e escalável ao nível do bastidor. Esta inovação permite uma redução entre 15% e 25% no espaço ocupado, comparativamente com as soluções clássicas, simplificando a manutenção e gestão da sua infra-estrutura de TI, assim como, o ajuda a maximizar o retorno do seu investimento.
- **Planeamento da continuidade do negócio:** Com início nos anos 70 surgiu o Tradicional Disaster Recovery centrado no computador central. As janelas de recuperação eram tradicionalmente de 72 horas. Ao longo dos últimos anos evoluímos para sistemas distribuídos, novas aplicações de negócio e enormes redes que ligam múltiplas instalações (edifícios, escritórios, etc.). Houve por isso um movimento para a recuperação e posteriormente para a continuidade de negócio, acompanhando a redução das janelas de recuperação. Conscientes das necessidades que as empresas têm de se encontrar preparadas para qualquer anomalia na continuidade das suas operações, a nossa equipa de consultores, suportada pela experiência prática, interdisciplinaridade e conhecimento das boas práticas internacionais, pode ajudar a sua empresa a desenhar, gerir e manter o seu Programa de Continuidade do Negócio e garantir a correcta gestão da sua empresa. Os serviços de consultoria incluem: análise de riscos físicos; análise de impacto no negócio (BIA); definição de estratégias de recuperação; desenho de soluções técnicas; desenho organizacional para gestão de crise; implementação de planos de continuidade de negócio; desenvolvimento de planos de resposta a situações de pandemia; desenvolvimento de testes; formação e comunicação.



■ **Recuperação em Caso de Desastre:** Um corte prolongado de energia ou uma obstinada falha do sistema podem paralisar a sua empresa. Numa situação dessas, instalações garantidas de contingência trazem-lhe significativas vantagens. A IBM reserva nos seus Centros de Recuperação, em Lisboa ou no Porto, uma configuração de acordo com os seus requisitos. Esta configuração pode incluir qualquer tipo de sistemas IBM e não IBM, unidades de banda, impressoras e postos de trabalho, como também comunicações e todos os periféricos necessários para garantir a operacionalidade do seu negócio a partir das instalações da IBM, em caso de desastre.

As configurações contratadas podem ser dedicadas ou partilhadas. Se desejar, podemos instalar a totalidade das operações da sua empresa no Centro de Recuperação IBM. Aí terá ao seu dispor um total de 100 estações de trabalho bem protegidas. Os Centros de Recuperação estão aptos a responder às suas necessidades de recuperação 24 horas por dia, 365 dias por ano. O Serviço IBM de Instalações de Contingência tem a solução. Enquanto o seu sistema de informação está a ser reparado, pode utilizar um escritório completamente equipado no Centro de Recuperação IBM e as suas actividades empresariais podem decorrer normalmente.

■ **Alta Disponibilidade:** Este serviço permite-lhe em caso de desastre ou avaria localizada nos seus sistemas, minimizar a perda de informação do sistema e o tempo de recuperação do seu negócio (tempos de recuperação típicos inferiores a 1 hora). Em caso de paragem planeada ou não dos seus sistemas de produção, os utilizadores são comutados para o sistema de backup retomando a actividade normal do seu negócio. A replicação dos seus sistemas de produção permite maximizar a sua disponibilidade e minimizar o risco de perda de dados das suas aplicações críticas. Este serviço permite-lhe ainda a operação contínua do seu negócio mesmo durante actualizações de hardware e de software, ou durante a execução de testes ao seu sistema. Toda a versatilidade num serviço que lhe garante a mais elevada disponibilidade dos seus diferentes sistemas, localmente nas suas instalações, ou remotamente, para sistemas da IBM nos seus Centros de Recuperação.

■ **System Usage:** Evita ter que adquirir uma maior capacidade de TI e pode continuar a operar com flexibilidade. Os nossos especialistas em instalações integram no seu sistema os computadores ou periféricos adicionais de que precisa, não afectando em nada a operação da sua empresa. Testamos e ou convertemos as suas aplicações, bem como disponibilizamos capacidade de processamento adicional para outros fins. Colocamos à sua disposição equipamentos, instalações e knowhow, de modo a permitir a execução de todos os testes e/ou conversões necessárias para que as aplicações que gerem os seus negócios possam operar sem sobressaltos, minimizando o potencial risco do seu sistema e dos seus utilizadores. Este serviço pode ser definido de acordo com as suas necessidades através das diversas opções que temos disponíveis, não necessitando de interromper o normal funcionamento do seu negócio.

■ **Tape Storage:** A IBM poderá armazenar as suas tapes de backup nos seus Centros de Recuperação IBM de Alfragide e do Porto. Existirá pelo menos dois conjuntos de tapes que serão substituídos semanalmente, devolvendo-se ao cliente o conjunto anterior de tapes de forma a existir um regime de rotatividade entre conjuntos de tapes. A IBM pode providenciar o transporte das tapes de backup das suas instalações para uma das bandotecas do(s) Centro(s) de Recuperação IBM de Lisboa ou do Porto. De igual forma se processará o retorno das tapes anteriores do Centro de Recuperação para as suas instalações. O material será armazenado num dos seus Centro de Processamento de Dados. Esse Centro IBM dispõe das medidas de segurança já referidas na proposta de Serviço de Recuperação de Negócio que garantem a inviolabilidade, confidencialidade e protecção dos dados. O Centro de Recuperação IBM estará disponível para recepção e entrega do material armazenado no dia de semana e horário a estabelecer entre as partes dentro do horário de utilização do Centro de Recuperação (dias úteis das 10:00 às 18:00). Em caso de desastre o Centro de Recuperação IBM estará disponível para entrega (restore) dos backups 24 horas por dia, 7 dias por semana. O material a armazenar será exclusivamente tapes cujo conteúdo deverá ser backups dos sistemas contratados.

■ **Drop Shipment:** Este serviço está vocacionado para as pequenas e médias empresas, permitindo uma solução de recuperação de negócio em caso de desastre, a um preço acessível. Garantimos a disponibilidade de um sistema iSeries ou pSeries de reserva, que será enviado em caso de desastre para as suas instalações no prazo máximo de 48 horas. Complementando este serviço a IBM poderá ajudá-lo a conceber um plano de recuperação para os seus sistemas, permitindo em caso de desastre minimizar os riscos associados.

■ **Recuperação da Área de Trabalho:** A IBM pode ajudar a sua empresa a ultrapassar situações de interrupção dos sistemas de negócio e operações. Este serviço fornece soluções compreensivas e rápidas para a recuperação do seu escritório, incluindo a duplicação de salas de informática, comunicações (voz e Internet), salas de reunião e recursos. Este serviço está igualmente vocacionado para ajudar a sua companhia no cumprimento de requisitos de regulamentação e auditoria.



Optimizar os seus **RECURSOS**

Está a otimizar a sua capacidade de processamento? A capacidade de armazenamento? A largura de banda da rede? E quanto ao tempo e recursos da sua organização? A IBM oferece uma gama de serviços que o ajudam a otimizar estes recursos de forma mais rentável, desde a utilização do servidor às despesas gerais por capita.

- **Suporte operacional remoto ou no seu lugar:** O suporte adequado ao seu ambiente de TI é a prioridade num negócio eficiente, aumentando produtividade e garantindo a satisfação dos seus clientes. Os serviços remotos oferecem-lhe os benefícios de um ambiente hospedado (hosting), mas nas suas próprias instalações. Não importa onde as suas operações estão alojadas, nas suas instalações ou numa entidade externa, ganha as potencialidades de um serviço típico de sistemas hospedados pela IBM. Passará a ter acesso a competências, recursos e tecnologia especializados para lhe permitir endereçar muitos dos potenciais problemas operacionais das TI. Os serviços de suporte remotos são possíveis graças a uma infra-estrutura dedicada que permitirá a ligação das suas instalações a um centro de gestão centralizado da IBM. Permitindo a personalizar a solução que melhor se adequará às suas exigências orçamentais e de negócio.
- **Hosting para aplicação SAP:** Uma alternativa para implementar e operar a complexa infra-estrutura das aplicações SAP. Os serviços são avaliados em função da estratégia e das necessidades do negócio do Cliente, e incluem os seguintes componentes: Fornecimento e instalação da infra-estrutura de Hardware de suporte ao SAP; instalação e teste para SAP das bases de dados, do middleware e de qualquer outro software prédefinido; monitorização e diagnóstico global da aplicação, desde o sistema operativo até aos processos; suporte contínuo à gestão e à resolução de problemas da componente técnica da aplicação; administração dos componentes físicos e lógicos da base de dados; administração de trabalhos batch; gestão de capacidade e desempenho, incluindo eficiência da aplicação, análise de tendências e planeamento de alterações e actualizações; suporte, em versão base, das aplicações. Ao escolher os serviços de “SAP Application Hosting”, opta por: uma alternativa rápida e economicamente vantajosa à implementação de infra-estrutura local; optimização do desempenho da solução SAP; acesso directo e continuado à gestão e suporte da componente técnica da aplicação; serviços opcionais, adaptados às suas necessidades, que ajudam a proteger a informação de negócio e a melhorar o desempenho da solução.
- **Hosting para e-mail:** Uma optimização de sistemas de e-mail, existentes ou a instalar de raiz, sem grandes investimentos iniciais. A solução inclui a instalação, operação e suporte do software do servidor de e-mail. A IBM assume a responsabilidade da gestão diária do sistema de correio electrónico e a administração das aplicações, oferecendo uma gestão optimizada da infra-estrutura e níveis de serviço adequados às necessidades do negócio do nosso Cliente. As ofertas incluem IBM Application Hosting for On Demand Workplace – Lotus® Domino® e IBM Application Hosting for On Demand Workplace – Microsoft® Exchange.
- **Managed hosting:** Uma solução flexível e configurável de acordo com as necessidades do Cliente, que proporciona a infra-estrutura de TI com a configuração adequada às necessidades das empresas e do seu mercado, com um reduzido investimento inicial, escalável e suportada nas tecnologias mais avançadas ao nível de gestão e operação de equipamentos informáticos. Os serviços estão organizados por competências técnicas, de modo a que possamos disponibilizar aos nossos Clientes, serviços técnicos de qualidade, desde serviços básicos a parcialmente geridos ou totalmente geridos, adaptados às suas necessidades. Ao optar pelos serviços Managed Hosting passamos a gerir a sua infra-estrutura e a fornecer as competências, a experiência, os processos, as ferramentas e as metodologias necessárias a uma gestão adequada do novo ambiente tecnológico. Uma solução adequada para os Clientes que procuram uma resposta rápida, adequada, escalável e flexível para os requisitos da sua infra-estrutura tecnológica de suporte e apoio ao negócio.



Soluções de financiamento SIMPLES, INTELIGENTES E ABRANGENTES

A IBM Global Financing estende a todo o espectro de actividades de negócio a possibilidade de financiar os seus projectos e implementações de TI. Quer a sua empresa seja uma multinacional, uma pequena ou média empresa, uma escola ou um organismo governamental, as nossas soluções permitem-lhe adquirir e manter praticamente qualquer aquisição de TI (e não só), que pode incluir qualquer combinação de hardware, software e serviços de diferentes fornecedores. Os custos competitivos são apoiados por uma experiência inigualável na área das TI, por opções de financiamento flexíveis, por contratos fáceis e simples e pelo nosso empenho em bem servir os nossos clientes. Os nossos clientes beneficiam de taxas reduzidas, de simplificação na gestão de tesouraria, da conservação de linhas de crédito e da flexibilidade de pagamentos que o financiamento proporciona. Para mais informação sobre os serviços de IBM Global Financing, visite ibm.com/financing/pt/

PORQUÊ A IBM?

As soluções IBM são concebidas para serem:

- **Completas** — Fornecemos os vários componentes, ferramentas e informações de que necessita num único pacote.
- **Competitivas** — As soluções incluem funções topo de gama e funcionalidade recomendada por especialistas externos.
- **Rentáveis** — Oferecemos o valor correspondente ao preço.
- **Estáveis** — As capacidades são executadas de forma estável em todas as soluções e plataformas.
- **Escaláveis** — As soluções são concebidas de modo a contemplar a crescente procura e a incluir novas capacidades, enquanto protegem o seu investimento.
- **Fáceis de avaliar e de encomendar** — Os materiais de avaliação e as informações de encomenda facilitam a apreciação e a compra dos produtos.
- **Fáceis de aprender e de utilizar** — São fornecidos exemplos, ferramentas e documentação para tornar a experiência da primeira utilização mais fácil, rápida e bem sucedida.
- **Fáceis de instalar ou implementar** — A implementação é rápida e não causa perturbação no trabalho dos sistemas e do pessoal. É fornecida uma configuração predefinida adequada à maioria das necessidades.
- **Fáceis de gerir** — As soluções estão prontas a ser utilizadas. A instalação, configuração e a manutenção contínua requerem competência e interacção nominais. As soluções incluem ferramentas para simplificar as tarefas mais complexas.
- **Bom suporte** — A IBM fornece soluções que incluem conhecimentos tecnológicos, competências e materiais, activação, suporte pré-venda, implementação e suporte pós-venda.
- **Comprovadas** — Os históricos de fiabilidade e comprometimento da IBM falam por si.

PARA MAIS INFORMAÇÕES

Para obter mais informações sobre os serviços IBM para empresas em crescimento e sobre as ofertas IBM Express Portfolio, contacte o seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM local, ou visite:

ibm.com/services/pt



IBM Global Technology Services Portugal
Companhia IBM Portuguesa, S.A.
Edifício Office Oriente
Rua do Mar da China, Lote 1.07.2.3
Parques das Nações
1990-138 Lisboa
Portugal
Tel. 21 892 7000
Fax 21 892 7261

A IBM, o logótipo IBM, On Demand Business, Domino, Express Portfolio, iSeries, Lotus e pSeries são marcas comerciais ou marcas comerciais registadas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, outros Países ou ambos.

Os nomes de outras companhias, produtos e serviços podem ser marcas comerciais ou marcas de serviços de outras companhias.

As referências contidas nesta publicação a produtos ou serviços IBM todos os países onde IBM opera. Qualquer referência a um produto, programa ou serviço da IBM não pretende indicar que somente o produto, programa ou serviço IBM possam ser usados. Qualquer produto, programa ou não implicam que a IBM pretenda disponibilizá-los em serviço funcionalmente equivalente poderá ser usado em alternativa.

Esta publicação é apenas para orientação geral.

© Copyright IBM Corporation 2007
Todos os direitos reservados