



## Drift

Vi sørger for at virksomhetens sentralnervesystem fungerer hele tiden

→ **Målet er et stabilt og sikkert driftsmiljø med minimal nedetid**

Informasjons- og kommunikasjonsteknologien er nervesystemet i din virksomhet. Det må fungere hele tiden, og det er nettopp det vi kan hjelpe deg med. Sterias driftssenter tar ansvaret for at it-infrastruktur og applikasjoner fungerer optimalt i forhold til forventet servicegrad. Vi hjelper deg å forebygge, korrigere og følge opp. Hvor ofte, hvor mye og på hvilket nivå er det du som bestemmer.

Tjenestene omfatter: applikasjonsdrift, drift av infrastruktur, support, katastrofesikring og sikkerhet. Vår leveransemodell er basert på ITIL – en de facto standard innen drift og ledelse av store it-systemer. For ytterligere å sikre kvaliteten i våre leveranser er hele Steria as, ISO 9001- og ISO 27001-sertifisert.

---

# Målet er et sikkert og stabilt it-driftsmiljø

---



Å gi løfter om gode løsninger er lett. Det kan alle gjøre. I Steria legger vi vekt på formalisere våre forpliktelser i form av såkalte serviceavtaler. Det stiller klare krav til oss. Det gir trygghet for våre kunder.»

### Sertifisert for kvalitet

- Hele Steria er ISO 9001- og ISO 27001-sertifisert.
- Etablert prosjektmetodikk: «SteriaProfound».
- Leveransemodell basert på ITIL.
- Sertifisert på markedsledende teknologier.



### It-drift er en kompleks affære

De fleste som er involvert i it-drift kjenner situasjonen hvor hele eller deler av løsningen stopper opp. Det oppstår kaos i organisasjonen. All fokus rettes mot driftsavdelingen. Det stilles spørsmål om hvorfor slike situasjoner oppstår og hvorfor det tar så lang tid før den blir løst. Samtidig jobbes det intenst med å lokalisere feilen og få assistanse hos en eller flere leverandører.

Feilsituasjoner som dette oppstår med jevne mellomrom. Hvor ofte slike situasjoner oppstår og konsekvensen er avhengig av dine drifts-rutiner og støtteapparatet driftsavdelingen har tilgjengelig.

### → Hvorfor Steria

Gjennom snart 50 år har vi hjulpet virksomheter med å oppnå sin målsetning om et stabilt og sikkert driftsmiljø med minimal nedetid. Vi drifter systemer for store og krevende virksomheter både i Norge og internasjonalt.

### Kravet til kvalitet er kompromissløst

I Steria har vi innført flere selvpålagete kvalitets- og sikkerhets-krav og jobber stadig for å bli bedre.

Ingen er feilfrie, men til forskjell fra mange andre er vi i Steria forberedt dersom noe går galt. I slike tilfeller har vi systemer og rutiner for å håndtere avvik raskt og effektivt.

Allerede i 1992 ble Steria sertifisert etter ISO-9001 serienormen. Vi har altså brukt og videreforedlet vårt kvalitetssystem i en årrekke. I tillegg er vi ISO 27001-sertifisert. Det dokumenterer at informasjonssikkerheten holder et høyt nivå.

Vi har i tillegg «SteriaProfound», en prosjektmetodikk som dels er egenutviklet og dels er satt sammen av anerkjente teknikker, standarder og metoder.

Samtidig er vi høyt sertifisert på de markedsledende teknologiene, og er alliert med flere viktige samarbeidspartnere, blant annet Microsoft, Oracle, Java, BMC, HP, Fujitsu-Siemens, Citrix og Agresso. Dette sikrer oss rask og enkel tilgang til kritisk kompetanse, og gjør at vi kan ligge helt i front av utviklingen.

### Leveransemodell basert på ITIL

Vår leveransemodell er basert på ITIL – en de facto standard innen drift og ledelse av store it-systemer. Vi har omfattende erfaring både nasjonalt og internasjonalt med effektivisering og forebedring av IKT-leveranser ved hjelp av rammeverket ITIL, og har en rekke sertifiserte og erfarne medarbeidere på området IT Service Management.

Våre spesialister jobber aktivt med ITSM så vel internt i egen organisasjon som hos våre kunder.

I tillegg til kompetanse på metodesiden har Steria sertifisert personell som kan tilpasse og utvikle løsninger for understøttelse av ITSM-prosesser ved hjelp av verktøyet Remedy ARS. Steria er System Integration Partner med Remedy, og Software Business Partner med BMC, i tillegg har vi Compuware Vantage Premier Club-status.

# Et bredt spekter tjenester innen it-drift

## Velg fra menyen

Steria tilbyr døgnkontinuerlig drift av virksomhetskritiske applikasjoner og infrastruktur. Vi dekker hele it-spekteret fra tunge datarom-løsninger til arbeidsstasjoner, skrivere, nettverk og applikasjoner.

Tjenester omfatter:

- Applikasjons- og databasedrift
- Infrastrukturdrift
- Administrasjon og overvåking
- Katastrofeløsninger
- Brukerstøtte
- Hardwarevedlikeholdservice
- Tuning og optimalisering
- Informasjonssikkerhet
- On demand-tjenester

## Applikasjonsdrift

I følge Gartner skyldes 80 prosent av alle uforutsette it-avbrudd dårlig planlagte endringer i applikasjoner. Med andre ord - det hjelper lite å ha kontroll med den tekniske

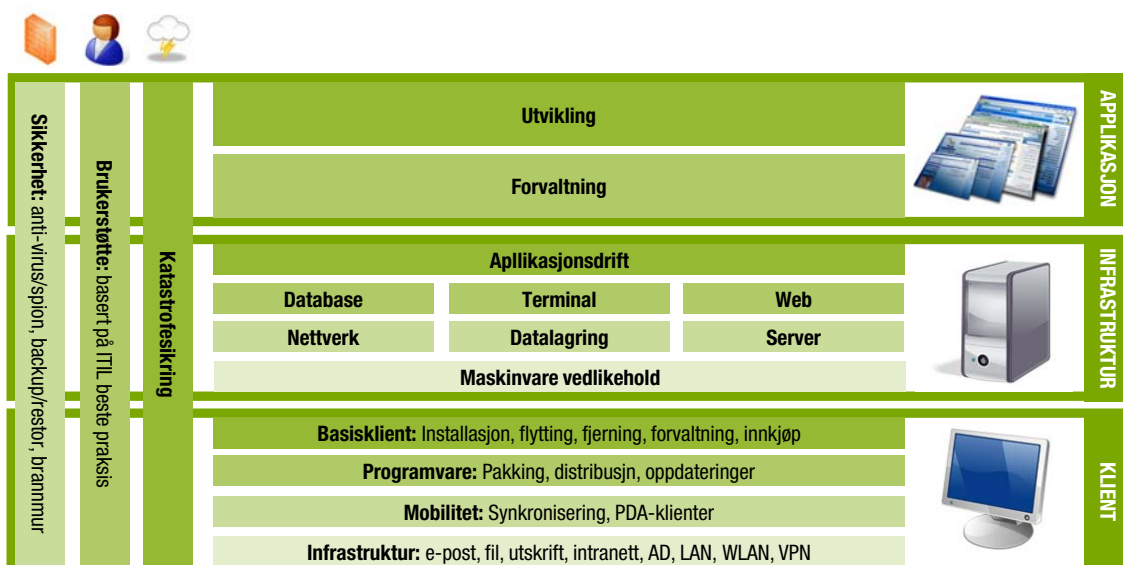
utrustningen, hvis ikke applikasjonene fungerer som forventet. Steria er anerkjent i markedet som ledende på drift av applikasjoner. Vi yter bistand innen drift av både standard applikasjoner, fagapplikasjoner og spesialutviklede applikasjoner. Tjenestene leveres ved hjelp av moderne verktøy for overvåking, responstidsmålinger og analyser, kombinert med innarbeidede prosesser og rutiner basert på ITIL.

## Databasedrift

En database som ikke er konfigurert optimalt, eller er kontinuerlig «tunet» basert på bruksmønster, applikasjoner og it-infrastruktur, kan forårsake lang responstid og ustabilitet for virksomhetens forretningskritiske applikasjoner. Steria kan hjelpe deg å drifte store databaser og sikre en optimal ytelse til enhver tid.

## Infrastrukturdrift

En robust it-infrastruktur i dag blitt en like viktig del av en virksomhets infrastruktur som strøm, varme og vann. It griper inn i alt vi gjør og påvirker hvor effektive vi er. Steria leverer et sett av tjenester som er knyttet til drift av basis- it-infrastruktur, herunder nettverk, servere og klienter. Tjenesten utføres ved hjelp av avanserte drifts-



og overvåkingsverktøy for alle typer infrastruktur.

#### **Administrasjon og overvåking**

Kun gjennom effektiv overvåking kan du jobbe med forebygging av problemer før de oppstår. Steria driftssenter er døgkontinuerlig bemannet med konsulenter som overvåker og administrerer våre kunders løsninger. Vi kan på et tidlig tidspunkt oppdage potensielle problemer og iverksette tiltak før ting utartar seg til en alvorlig hendelse.

#### **Katastrofeløsninger**

Gode beredskapsløsninger handler om å være forberedt på det værste. Steria tilbyr ulike former for katastrofe- og beredskapsløsninger. Våre kunder kan velge mellom et komplett avbruddsanlegg som i løpet av få timer kan ta over hele produksjonen, eller løsninger hvor man kun beskytter systemenes mest vitale funksjoner.

#### **Brukerstøtte**

Den viktigste målestokken for it-systemer, er fornøyde brukere. Steria ServiceDesk har satt it-support og brukerstøtte i system. Gjennom markedsledende verktøy, prosesser og rutiner for saksoppfølging og rapportering, håndterer vi alle typer henvendelser, enten det gjelder fra våre kunders brukere, underleverandører eller partnere.

#### **Hardware vedlikeholdservice**

Steria har en egen avdeling med produktspecialister som på en effektiv måte feilsøker og feilretter maskinvare ved feil. Vi er sertifisert innen de fleste markedsledende plattformene, men har også alliert oss med underleverandører som sikrer økt kapasitet og landsdekning.

#### **Tuning og optimalisering**

Over tid vil en driftsplattform trenge tuning og optimalisering. Våre erfarne driftsoperatører gjennomfører analyser av logger og sørger for at løsningen til enhver tid er optimalt konfigurert. Når det oppstår behov for endringer vil dette fremmes i form av endringsforslag og konsekvenser og risiki blir vurdert før endringer iverksettes. Dette sikrer ønsket driftsstabilitet og kvalitet.

#### **Informasjonssikkerhet**

Det eneste som er sikkert når det gjelder informasjonssikkerhet, er at det bedre å være føre var enn etter snar. Steria besitter spisskompetanse på kommunikasjons- og datasikkerhet. Vi hjelper til med å identifisere og klargjøre sikkerhetsbehovet, velge og designe løsninger, gjennomføre tiltak og foreta oppfølging.

Våre sikkerhetsspesialister har alle utdannelse som Siv.Ing. eller Cand. Scient, og flere av dem har relevante sikkerhetssertifiseringer samt praktisk erfaring med ISO/IEC 17799/27001. Hele Steria AS er sertifisert i henhold til ISO 27001-standarden for informasjonssikkerhet.

#### **On demand**

Steria har vi gjort en rekke grunninvesteringer i fasiliteter og infrastruktur som gjør oss i stand til å levere skalerbare tjenester tilpasset våre kunders behov. Dette gjelder i første rekke datalagring og backupløsninger, men Steria tilbyr også serverkapasitet gjennom vårt virtualiseringskonsept. På denne måten kan våre kunder avrope tjenester etter behov, og betale i henhold til forbrukt kapasitet.

---

**FLEKSIBELT!** Våre driftstjenester dekker alle sider av it-infrastrukturen, applikasjoner og klienter, og kan kjøpes enten helt eller stykkevis og delt.

---

# Ett av Europas største it-selskaper tett på næringslivet i Norge

---

Steria er en betrodd it-partner og rådgiver for store virksomheter. Vi har erfaring fra tallrike it- og omstillingsprosjekter, og gjennom snart 50 år har vi lært å kjenne våre kunder og bransjene deres fra innsiden.



## Store nok til å drive stort...

Med 18 000 medarbeidere i 16 land besitter Steria store verdier i form av kunnskap og erfaring.

→ Gjennom en omfattende kunnskapsutveksling på tvers av landegrenser, får Sterias norske kunder tilgang på spisskompetanse og erfaring fra en rekke pågående og tidligere prosjekter. Slik kan flere mennesker bidra til å utvikle og teste nye løsninger, og stordriftsfordeler kan oppnås gjennom industrialisering av løsninger for større markeder.

### Fakta om Steria-gruppen

- Et av Europas 10 største it-konsulentselskaper
- Franskeid, børsnotert i Paris
- Omsetning i 2006: 14,5 milliarder kroner
- Halvparten av omsetningen er knyttet til it-drift
- 18 000 ansatte
- 16 prosent av selskapet eies av de ansatte.
- Kontorer i 16 land: Belgia, Danmark, Frankrike, India, Kina, Luxemburg, Marokko, Norge, Polen, Singapore, Spania, Storbritannia, Sveits, Sverige, Tyskland og Østerrike.

## Små nok til å være fleksible...

Med 325 medarbeidere i det norske markedet er ikke Steria størst, men allikevel blant de toneangivende aktørene.

→ Vi jobber for mange av de mest krevende oppdragsgiverne både i offentlig og privat sektor, og har spisskompetanse innenfor alle sentrale bransjer. Vår suksess skyldes først og fremst høy kompetanse, men også måten vi jobber på sammen med våre kunder. Med andre ord vår servicekultur og evne til å være imøtekommende og fleksible. For våre kunder oppleves vi som en oversiktlig organisasjon, der hver enkelt oppdragsgiver blir ivaretatt av et eget team. Slik skaper vi klare kommunikasjonslinjer og unngår misforståelser.

### Fakta om Steria i Norge

- Rangert blant de 10 største it-konsulentselskapene
- Omsetning i 2006: 570 millioner kroner
- 325 ansatte
- Hovedkontor: Posthuset i Oslo



steria



---

➔ **Besøk oss på [www.steria.no](http://www.steria.no)**

I Steria slutter vi aldri å lære – eller dele det vi lærer. På [www.steria.no](http://www.steria.no) finner du en mengde nyttige publikasjoner og kurstilbud om ulike temaer innenfor it og ledelse. Du finner blant annet våre populære lynkurs og 3-minutters guider, i tillegg til kundebladet KLØKT.



## kontakt

**[www.steria.no](http://www.steria.no)**  
Arne Breievne  
salgsansvarlig i Sterias driftsavdeling  
Mobil: 979 82 818  
E-post: [arb@steria.no](mailto:arb@steria.no)

Steria AS  
Biskop Gunnerus' gate 14A  
Postboks 2, N-0051 OSLO