



# IT SOLUTION FACTOR

**J**esteśmy integratorem systemów informatycznych, stworzonym dzięki pasji do IT i zaangażowaniu najbardziej doświadczonych ekspertów na polskim rynku. Nasza kadra od kilkunastu lat stosuje najnowocześniejsze technologie informatyczne, aby zapewnić swoim klientom najwyższej jakości produkty i usługi. Koncentrujemy się na profesjonalnym wsparciu technicznym infrastruktury IT oraz wysokiej klasy usługach informatycznych w modelu outsourcingowym. Ważną częścią naszej oferty jest projektowanie i realizacja zaawansowanych systemów serwerowych, sieciowych, pamięci masowych oraz sprzedaż oprogramowania. Zapewniamy wsparcie klienta na wszystkich etapach realizacji projektu – począwszy od budowy koncepcji, dostaw sprzętu, po wdrożenie i utrzymanie techniczne infrastruktury informatycznej.

Dzięki projektom realizowanym dla największych polskich i międzynarodowych firm oraz korporacji, pozyskaliśmy cenne doświadczenie w kluczowych sektorach rynku m.in. finanse, bankowość i ubezpieczenia, handel i usługi, administracja publiczna, sektor małych i średnich firm oraz operatorów telekomunikacyjnych.

Nasza strategia opiera się na rozwoju pięciu wysoko specjalistycznych obszarów działalności. Nasz zespół liczy kilkudziesięciu inżynierów i projektantów wiodących technologii, posiadających imponującą liczbę certyfikatów producentów oraz niezależnych organizacji.

Dbamy o to, aby zespół IT Solution Factor stale poszerzał wiedzę w zakresie najnowszych technologii, gwarantując tym samym dostarczanie najbardziej optymalnych rozwiązań dostępnych w branży IT. W trakcie wdrożenia wyróżniamy się najwyższymi standardami zarządzania projektem. Dzięki ugruntowanym procesom wewnętrznym, skrupulatnie monitorujemy jakość produktów i usług oraz satysfakcję klientów.



## Dlaczego my?

- kompetentny zespół i bogate doświadczenie
- elastyczna forma współpracy z klientem i rozumienie jego potrzeb
- stabilna finansowo firma z polskim kapitałem
- spółka wprowadzająca kompleksowe rozwiązania z różnych obszarów technologicznych
- dostępność usług w trybie 24/7/365 oraz magazyn części zamiennych

# MIĘDZYNARODOWY ZASIĘG

Odwotując się do najlepszych światowych trendów, jednocześnie wychodząc naprzeciw potrzebom biznesowym przedsiębiorstw, świadczymy kompleksowe usługi wsparcia informatycznego na terenie Polski oraz krajów Europy Centralnej i Południowej.



Posiadamy rozległą sieć serwisową i centralny magazyn części zamiennych, który wraz z jednostkami serwisów lokalnych umożliwia nam realizację prac w najbardziej rygorystycznych parametrach czasowych w trybie 24/7/365.

Polska sieć serwisowa zlokalizowana jest w następujących miastach: **Szczecin, Legnica, Włocławek, Warszawa, Katowice, Łomża, Zamość, Gdańsk, Poznań, Płock, Kielce, Wrocław, Kraków.**

Poza granicami naszego kraju świadczymy usługi serwisowe na terenie: **Czech, Słowacji, Węgier, Rumunii, Bułgarii, Słowenii, Chorwacji, Bośni, Serbii, Czarnogóry, Litwy, Łotwy, Estonii, Wielkiej Brytanii, Belgii i Holandii.**

## KLUCZOWE PARTNERSTWO

Posiadamy najwyższy status partnerski Fortinet Expert Partner oraz zaawansowaną certyfikację ekspercką NSE8.

**ENGAGE**  
FORTINET EXPERT PARTNER

**N**ajważniejszym oczekiwaniem kadry zarządzającej wobec środowiska IT w organizacjach są systemy informatyczne, konsumowane w sposób elastyczny, szybki i maksymalnie efektywny. Oferujemy szerokie spektrum usług integracyjnych. Począwszy od doradztwa, precyzowania potrzeb biznesowych klienta, aż po projektowanie i wdrożenie infrastruktury sprzętowej z warstwą oprogramowania.

Nadrzędnym celem naszych wdrożeń jest pomoc klientom w osiągnięciu większej rentowności i wydajności oraz maksymalizacji korzyści z zaawansowanych technologicznie produktów i rozwiązań. Zgodnie z tym założeniem w trakcie trwania projektów wykazujemy pełną gotowość do wprowadzania dynamicznych zmian oraz elastyczność podczas procesu realizacyjnego dla osiągnięcia najlepszych rezultatów.

Wieloletnie doświadczenie naszego zespołu pre-sales oraz zespołu realizacyjnego pozwoliło nam zdobyć unikatową wiedzę, potrzebną do stawiania czoła wyzwaniom nowoczesnych przedsiębiorstw. Dlatego pracę nad projektem rozpoczynamy od szczegółowej analizy specyfiki działania zaplecza informatycznego naszych klientów, nie zapominając o wytycznych biznesowych, aby zaproponować najbardziej optymalne rozwiązanie.

Dzięki dostępowi do najnowszych sprzętu i zaplecza technicznego, sprawnie organizujemy testy Proof of Concept na wydzielonej części nieprodukcyjnego środowiska u klienta. Celem tego działania jest ostateczne potwierdzenie słuszności wyboru właściwych technologii, gwarantującego mierzalne efekty. Tego typu czynności są każdorazowo zakończone wnioskami i raportem, które ewidencjonują cały proces.

**W zakresie naszych usług znajdują się rekomendacje i wdrożenia technologii takich jak:**

- serwery typu tower, rack, blade
- macierze dyskowe i biblioteki
- systemy kopii zapasowych i archiwizacji danych
- wirtualizacja (VMware, RHEV, MS HyperV)
- systemy back office (AD, Exchange)
- sieci SAN

**Prezentujemy również wysoki poziom know-how w obszarach:**

- analiz i optymalizacji środowisk bazodanowych i farm wirtualnych
- dostaw i instalacji systemów SAP HANA
- dostaw i wdrożeń systemów hiperkonwergentnych (VMware vSAN, HPE Simplify)
- wsparcia i doradztwa w zakresie projektowania rozwiązań CaaS
- analizy i optymalizacji pamięci masowych oraz sieci SAN





# SECURITY & BUSINESS CONTINUITY

**B**ezpieczeństwo danych jest dla większości podmiotów najważniejszym aspektem prowadzonej działalności. Kradzież, utrata danych czy chociażby okresowy brak ich dostępności w wielu przypadkach może być przyczyną dotkliwych strat wizerunkowych oraz finansowych. W szczególnych przypadkach brak stosownych zabezpieczeń może uniemożliwić prowadzenie działalności.

Traktując te zagrożenia priorytetowo oferujemy usługi zapewniające wysoki poziom bezpieczeństwa, dostępności systemów oraz ochronę przechowywanych, przetwarzanych i przesyłanych danych. W przypadku wystąpienia awarii lub sytuacji krytycznej minimalizujemy skutki oraz gwarantujemy szybkie przywrócenie środowiska produkcyjnego do poziomu pełnej sprawności.

Proponowane przez nas rozwiązania z zakresu Business Continuity koncentrują się na dostarczeniu wysokiej dostępności procesów i usług biznesowych klienta. Oferowany zakres kompetencyjny obejmuje projektowanie i kompleksowe wdrażanie rozwiązań, audyty bezpieczeństwa, analizę wymagań klienta, wdrażanie rekomendacji postaudytowych oraz utrzymanie środowisk.

**W obszarze Security & Business Continuity wspieramy szereg technologii:**

## **Sieci LAN/WAN/Internet:**

- równoważenie obciążenia systemów sieciowych – LoadBalancer
- szyfrowanie ruchu
- sieci Ethernet
- sieć bezprzewodowa Wi-Fi
- systemy monitorowania dostępności sieci i urządzeń sieciowych oraz serwerów
- systemy monitorowania i korelacji przepływów sieciowych (xFLOW), analiza behawioralna
- hybrydowe sieci wan: SD-WAN
- sieci WAN/dostęp do Internetu z dynamicznym protokołami routingu

## **Zabezpieczenia sieciowe:**

- Log Management – zbieranie i raportowanie, archiwizacja
- SIEM (Security Information and Event Management)
- DAM/DBF (Database Activity Monitoring/ Database Firewall)
- WAF (Web Application Firewall)
- FAM (File Activity Monitoring)
- Firewall NG (Next Generation)
- ochrona poczty elektronicznej
- wielostopniowa i centralna autentykacja i autoryzacja użytkowników
- deszyfracja SSL do celów inspekcji i monitorowania
- oprogramowanie HIS (Host based Intrusion System)
- detekcja włamań i nadużyć w sieci
- monitorowanie flow
- dedykowane systemy izolacji i testowania złośliwego oprogramowania – sandboxing
- centralne zarządzanie hasłami do systemów administratorów
- zarządzanie dostępem administracyjnym - monitorowanie i nagrywanie sesji administratorów oraz podwykonawców
- systemy dostępu zdalnego dla użytkowników – SSL VPN



# KOMPLETNY PROCES SERWISOWY

Jednym z kluczowych elementów funkcjonowania każdego przedsiębiorstwa jest bezawaryjne działanie infrastruktury technicznej. Usługi Service Desk, wsparcia bezpośredniego u klienta, serwisu sprzętu komputerowego, serwerów i urządzeń aktywnych służą zapewnieniu ciągłości działania Środowiska IT, redukcji kosztów funkcjonowania organizacji oraz zmniejszeniu ryzyka biznesowego.



Opracowany przez nas kompletny proces serwisowy zwiększa bezpieczeństwo oraz zapewnia optymalizację procesów. Posiadamy własne Centrum Usług Service Desk, dedykowane do obsługi procesów IT dla klientów naszej spółki, gdzie realizujemy usługi zdalnego wsparcia informatycznego klientów korporacyjnych oraz małych i średnich firm. Nasze działania projektowe rozpoczynamy od wypracowania z klientem spójnych parametrów efektywnościowych, jakościowych i ilościowych.

Gwarantujemy przy tym wysoką dostępność usług w trybie 24/7/365 oraz dopasowanie do rzeczywistych potrzeb biznesowych odbiorcy. Nasza certyfikowana i doświadczona kadra inżynierów potrafi poradzić sobie z najbardziej skomplikowanym serwisowym wyzwaniem. Zakres usług serwisowych dostosowany jest do indywidualnych wymagań w zakresie serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego urządzeń.



## Własne Centrum Usług Service Desk

### Charakterystyka usług:

- obsługa wielojęzyczna
- przyjmowanie i rejestracja zgłoszeń, incydentów oraz wniosków ze wszystkich kanałów kontaktu
- udzielanie informacji
- zdalne rozwiązywanie incydentów
- wsparcie merytoryczne dla aplikacji biurowych i biznesowych
- instruktaże i szkolenia
- prowadzenie kampanii wychodzących
- monitorowanie i eskalowanie zgłoszeń/incydentów oraz wniosków do kolejnych linii wsparcia, w tym współpraca ze służbami i podwykonawcami po stronie klienta
- monitorowanie infrastruktury i systemów, realizacja prac operatorskich
- zarządzanie awariami
- nadzór nad kompletnością danych
- zarządzanie wiedzą
- analiza trendów i raportowanie usług
- kreowanie i monitorowanie polityki jakości usług
- ciągłe doskonalenie usług i automatyzacje

### Zakres merytoryczny:

- obszary IT:
  - środowisko biurowe (sprzęt i oprogramowanie)
  - środowisko wydruku (sprzęt i oprogramowanie)
  - środowisko mobilne (sprzęt i oprogramowanie)
  - środowisko serwerowe (sprzęt i oprogramowanie)
  - środowisko biznesowe (aplikacje biznesowe)
  - sieci i bezpieczeństwo
  - bazy danych
- specjalistyczne obszary procesów biznesowych klientów (energetyka, logistyka, medycyna, administracja, facility, obszary technologiczne itp.)
- miękka windykacja oraz wyjaśnianie faktur, płatności itp.
- procesy reklamacyjne
- telesprzedaż usług

### Kanały kontaktu:

-  telefon (dedykowane numery dla klientów, również międzynarodowe)
-  formularze WWW
-  mail
-  czat
-  SMS/MMS/Video
-  systemy monitorujące



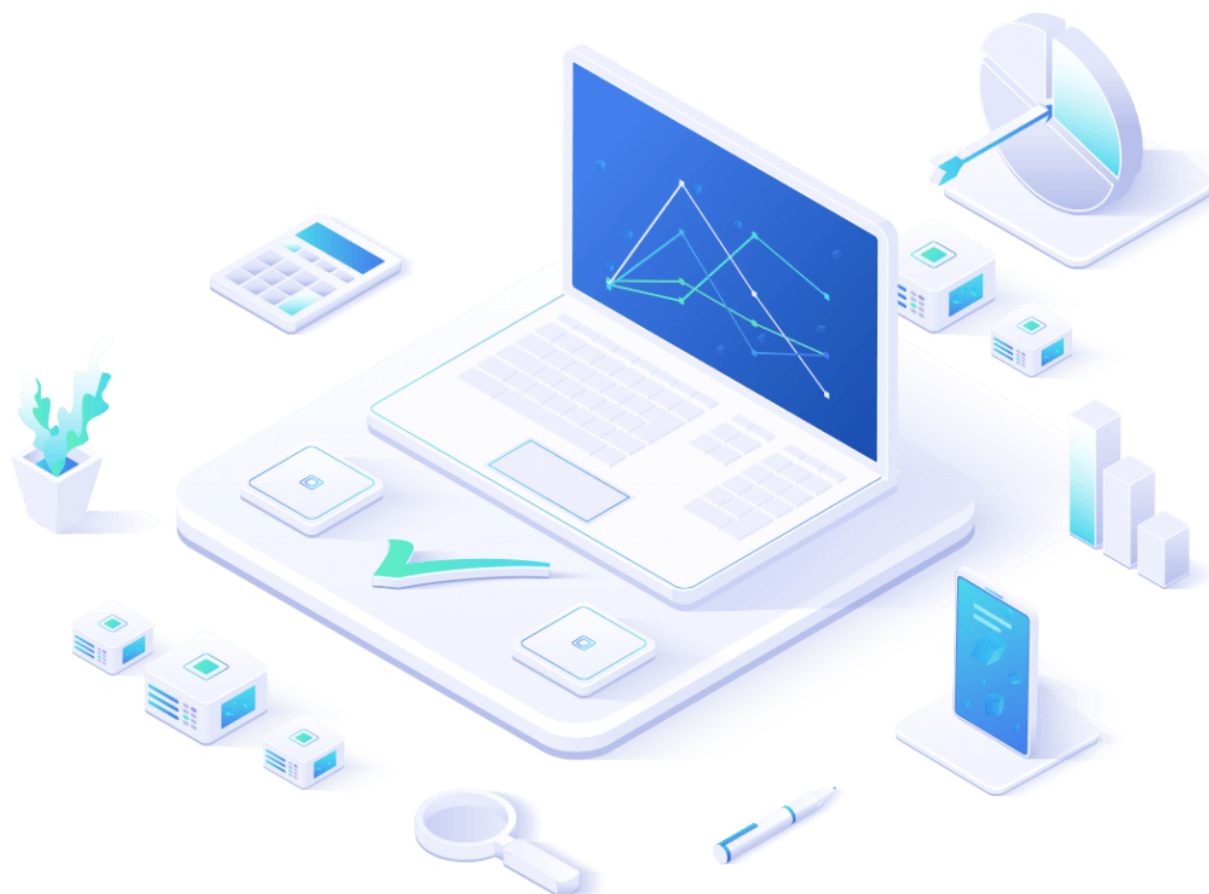
## Charakterystyka usług:

- serwis gwarancyjny - naprawy wykonywane w ramach posiadanych umów partnerskich i autoryzacyjnych, upoważniających nas do świadczenia usług gwarancyjnych w imieniu producentów sprzętu komputerowego i urządzeń drukujących
- serwis pogwarancyjny - naprawy sprzętu komputerowego, urządzeń drukujących, wykonywanych po upływie okresu gwarancyjnego
- inwentaryzacje, konserwacje i przeglądy
- modernizacje i rozbudowy infrastruktury informatycznej
- rollouts - usługi skompletowania i oznakowania sprzętu, preinstalacji, konfiguracji sprzętu oraz oprogramowania, transportu ubezpieczonego sprzętu do wskazanej przez klienta lokalizacji
- naprawy w trybie Break&Fix gwarantujące ciągłość działania systemów i środowisk IT poprzez zabezpieczenie sprawnego funkcjonowania sprzętu komputerowego
- naprawy w trybie IMACD (Installation, Move, Add, Change, Disposal)
- usługi magazynowania

Profesjonalna  
opieka nad sprzętem.  
Szybszy rozwój biznesu

## Zakres merytoryczny:

- komputery stacjonarne
- notebooki
- tablety
- urządzenia drukujące
- monitory
- peryferia





# DATA CENTER SUPPORT

## Zakres kompetencyjny:

- infrastruktura serwerowa (blade, x86, RISC, UX)
- infrastruktura macierzowa
- systemy dyskowe i urządzenia do backupu (biblioteki i napędy taśmowe)
- sieci LAN / WAN
- sieci Wi-Fi
- urządzenia bezpieczeństwa sieci

## Charakterystyka usług:

- najszybsze czasy reakcji i gwarantowane czasy naprawy (SLA)
- serwis gwarancyjny i pogwarancyjny w formule 24/7/365
- wsparcie bezpośrednio u klienta (on-site)
- okresowe przeglądy infrastruktury IT
- proaktywne podejście do zasobów klienta końcowego
- dostęp do certyfikowanej kadry inżynierskiej
- magazyn części zamiennych, dedykowanych do infrastruktury klienta

## Twoje data center w rękach ekspertów

## Usługi dodatkowe:

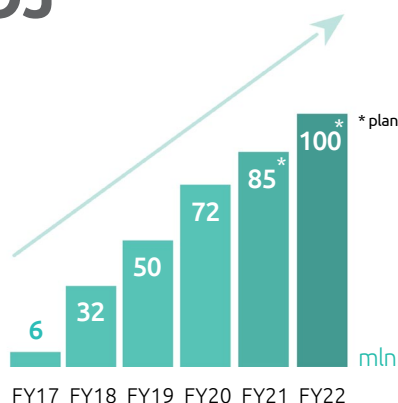
- okresowe przeglądy i podsumowania umowy
- wsparcie i prowadzenie projektów informatycznych
- zarządzanie procesami IT i doradztwo w zakresie wyboru systemów
- monitoring usług i aplikacji
- dedykowany Kierownik Projektu
- sporządzenie pełnej dokumentacji prowadzonych prac
- raporty końcowe i rekomendacje techniczne



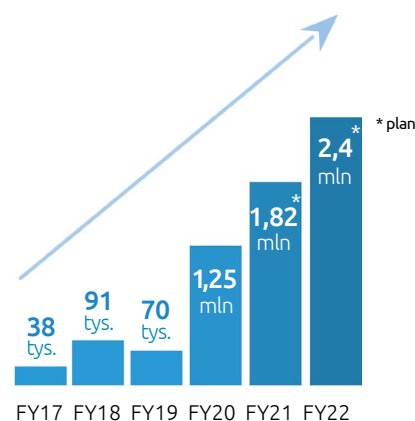
# ZAPLANOWANY WZROST, STAŁY ROZWÓJ



Od **5** do **65**  
pracowników  
w ciągu 3 lat

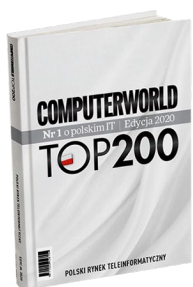


Stały wzrost przychodów



Zysk

**TOP200 i BEST100** to najbardziej opiniotwórcze rankingi producentów i dostawców rozwiązań oraz usług IT obecnych na polskim rynku.



- 4** miejsce - największy dostawcy rozwiązań wirtualizacji i konteneryzacji
- 10** miejsce - największy dostawcy rozwiązań i usług IT dla sektora energetycznego
- 10** miejsce - największy dostawcy rozwiązań i usług IT dla sektora ochrony zdrowia
- 13** miejsce - największy dostawcy pamięci masowych
- 15** miejsce - największy dostawcy usług serwisowych
- 16** miejsce - największy dostawcy oprogramowania na licencjach firm trzecich
- 19** miejsce - największy dostawcy serwerów
- 20** miejsce - sprzedaż do sektora administracji publicznej i służb mundurowych

## Gwarantujemy **najwyższą jakość** w projektach usługowych

- Projekty prowadzone są w oparciu o najlepsze praktyki/metodyki prowadzenia tj. w zależności od wymagań Prince2, Agile/Scrum, PMI.
- Kierownicy projektu to osoby z wieloletnim doświadczeniem i kompetencjami potwierdzającymi licznymi certyfikatami w prowadzeniu projektów, potrafiący sprawnie wykorzystać narzędzia wspomagające MS Project, Jira, Trello, różnej klasy narzędzia ERP/CRM itp.
- W zależności od stopnia złożoności projektu, praktykowane są cykliczne raporty z postępów prac oraz mierzenie KPI.
- Dedykowany portal do zgłaszania case-ów serwisowych dla klienta.



# KLUCZOWE OSIĄGNIĘCIA W 2020 ROKU



## IT INTEGRATION

Świadczenie wsparcia technicznego dla klientów jednego z największych dostawców oprogramowania na świecie.



## SECURITY & BUSINESS CONTINUITY

Rozwój oferty o usługi monitorowania, wykrywania zagrożeń i analizy bezpieczeństwa systemów oraz infrastruktury IT w modelu Security Operations Center (SOC).



## SERVICE DESK

Optymalizacja procesu obsługi klienta poprzez uruchomienie chatBOTA oraz rozszerzenie usług wsparcia informatycznego dla oddziałów klienta w Wielkiej Brytanii, Belgii i Holandii.



## FIELD SUPPORT

Intensywny rozwój kontraktów gwarantujących ciągłość działania systemów informatycznych - wzrost r/r o 100% w 2020 roku.



## DATA CENTER SUPPORT

Dynamiczny rozwój projektów przyczynił się do zmiany lokalizacji głównego magazynu, który dysponuje obecnie powierzchnią kilkuset metrów kwadratowych oraz wyposażony jest w najnowocześniejsze rozwiązania bezpieczeństwa.

## 2020 w liczbach

- Prowadzimy już **4** rok działalności!
- Zatrudnienie w naszej firmie dynamicznie wzrosło, obecnie nasz zespół liczy **66** osób.
- Nasze przychody osiągnęły poziom **72** mln zł.
- Zrealizowaliśmy już ponad **500** kontraktów w naszej historii, w tym **18** w zeszłym roku.
- Zdobyliśmy **80** certyfikatów technologicznych i jakościowych, a ich łączna liczba przekroczyła **370!**
- Pozyskaliśmy **20** nowych klientów co łącznie przełożyło się na projekty w **92** firmach i instytucjach.
- Powiększyliśmy zasoby magazynowe do **15** tys. części serwisowych.

## Zaufali nam m.in.:

- Accor
- Bank BGK
- Bank PEKAO
- Centralny Ośrodek Informatyki
- Centrum e-Zdrowia (CSIOZ)
- Centrum Informatyki Resortu Finansów
- Euronet
- innogy Polska
- Generali
- Główny Inspektorat Transportu Drogowego
- Główny Urząd Geodezji i Kartografii
- Kancelaria Sejmu
- Krajowy Rejestr Długów
- mBank
- MetLife
- Ministerstwo Finansów
- Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej
- Ministerstwo Rozwoju, Pracy i Technologii
- Najwyższa Izba Kontroli
- Nest Bank
- Polska Grupa Energetyczna PGE
- Polkomtel
- Prokuratura Krajowa
- Spółki z grupy PKP
- Poczta Polska
- Seachange
- T-mobile
- Urząd Dozoru Technicznego
- Zarząd Transportu Miejskiego



IT Solution Factor Sp. z o.o.  
ul. Popularna 4/6  
02-473 Warszawa

Centrum Magazynowo-Serwisowe  
ul. Szyszkowa 20  
02-285 Warszawa