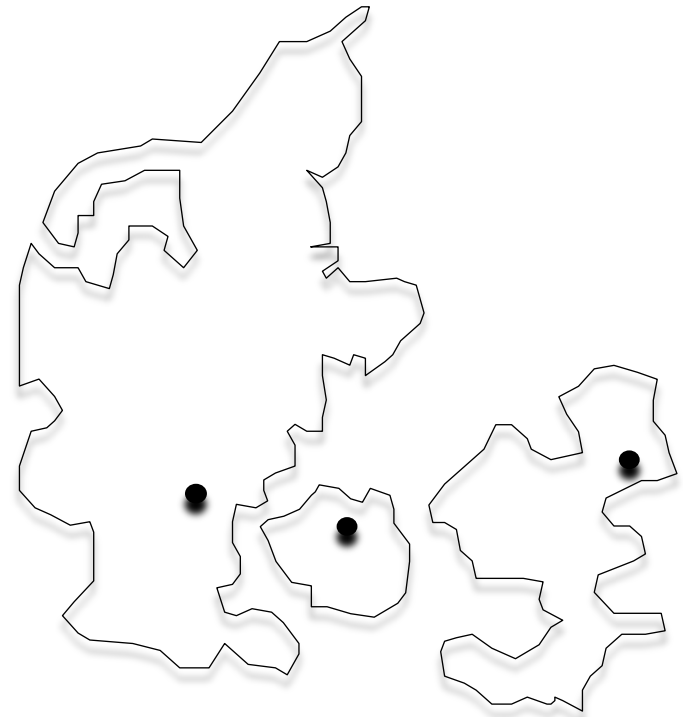


Præsentation af **DANSUPPORT A/S**

”23 års erfaring indenfor IT- og teleinfrastruktur”

- 23 år i branchen (stiftet 1987)
- Råder ca. 35 kompetente medarbejdere
- Afdelinger i København, Odense og Kolding



General information

DANSUPPORT A/S
Agerhatten 5
5220 Odense



Telefon 63 159 159
Telefax 63 159 168

CVR-nr. 14336079

Kontakt:

Generelt: info@dansupport.dk
Servicedesk: hotline@dansupport.dk

Web: www.dansupport.dk
Webshop: www.dsshop.dk
Mobilshop: www.mobilityshop.dk

Åbningstider:

Mandag - Torsdag 8.00 - 16.00
Fredag 8.00 - 15.00
Support 24 timer i døgnet

Adresser

Odense
Agerhatten 5
5220 Odense

Kolding
Haderslevvej 36
6000 Kolding

Frederiksberg
Sankt Knuds Vej 41
1903 Frederiksberg

Bankforbindelse

Danske Bank
Holmens Kanal 2
1090 København

Revisor

PricewaterhouseCoopers
Strandvejen 44
2900 Hellerup

Ejerforhold

100 % ejet A/S af Islandske Nýherji hf

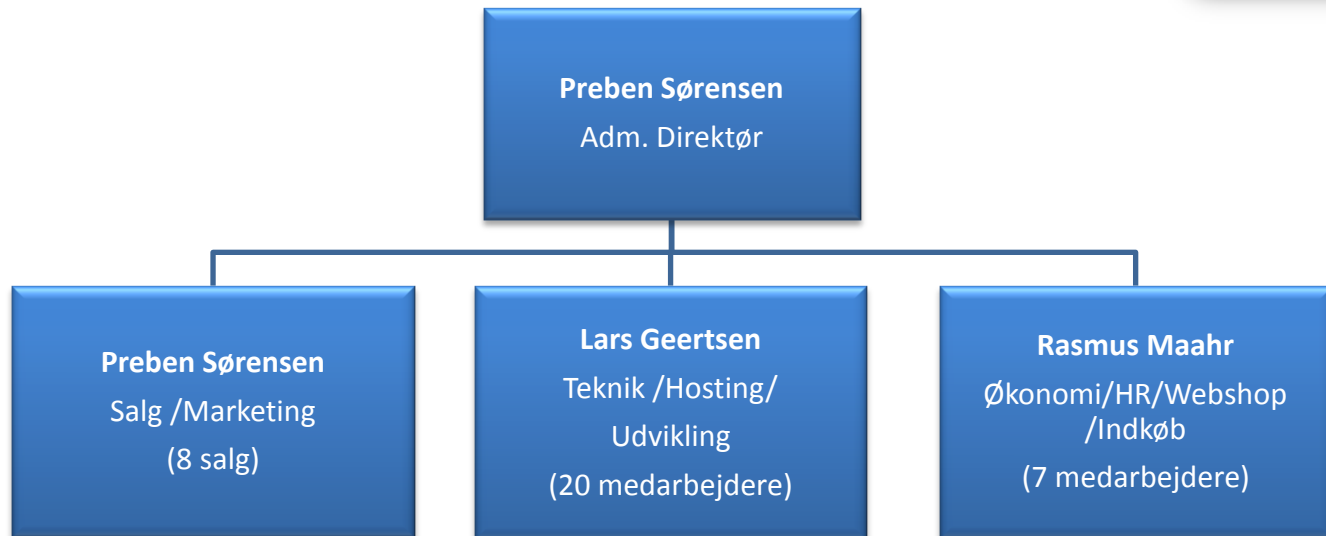
Om DANSUPPORT A/S

DANSUPPORT blev grundlagt i Odense i 1987, og blev i 2007 overtaget af islandske Nýherji hf. Pr. 1. januar 2009 råder Nýherji over mere end 750 medarbejdere fordelt på flere lande.

Vi er i dag én af Danmarks mest anerkendte leverandører af IT- og teleinfrastruktur til mellemstore virksomheder, men i samarbejdet med Nýherji er vi også i stand til at påtage os opgaver hos de største danske virksomheder.

"Vi er udvalgt leverandør på en SKI-aftale og har mulighed for at levere IT- og teleinfrastruktur ydelser til din organisation uden at vi først skal gennem tidskrævende udbuds- og tilbudsrunder. SKI har allerede gennemført et EU-udbud på vores område. Som udvalgt leverandør lever vi op til en række pris, kvalitets- og miljøkriterier, som SKI har opstillet i forhold til det givne udbud.

Dansupport er organiseret på følgende måde:



Værdigrundlag, mission og vision

Værdigrundlag

Gennem personligt ansvar vil Dansupport A/S gerne vise, at det er muligt at drive en sund forretning på grundlag af værdier som ansvarlighed, troværdighed, åbenhed og ærlighed. Handlinger, der kan bringe dette i tvivl, er uacceptable. Vi handler loyalt over for vores kunder, og enhver information modtaget fra kunderne i forbindelse med vores ydelser behandles med diskretion. Dansupport A/S behandler ligeledes dokumenter og rapporter udarbejdet til kunden som fortroligt materiale. Dansupport A/S deltager ikke i aktiviteter, der kan skade andres omdømme eller forretning.

Mission

Dansupport skal hjælpe vores kunder med at opnå den bedste udnyttelse af deres totale IT- og teleinfrastruktur, med fokus på at minimere omkostninger uden at gå på kompromis med kvaliteten, og med denne tilgang fastholde og udbygge kundeunderlaget.

Vision

Dansupport skal fremstå klart i mellemmarkedet som én af de 3 største IT- og teleinfrastruktur leverandører ved udgangen af år 2015, og skal beskæftige 200 mand, gennem 5 landsdækkende kontorer fordelt på København, Odense, Kolding, Århus og Ålborg.



Ydelser og kompetencer

De 8 løsningsområder indenfor IT- og teleinfrastruktur

Vi har delt vore ydelser og kompetencer op i 8 løsningsområder:

- 4 områder som dækker de basale elementer (fundamentet) – **IT Optimering**
- 4 områder som dækker de mere komplekse elementer – **Unified Communication**



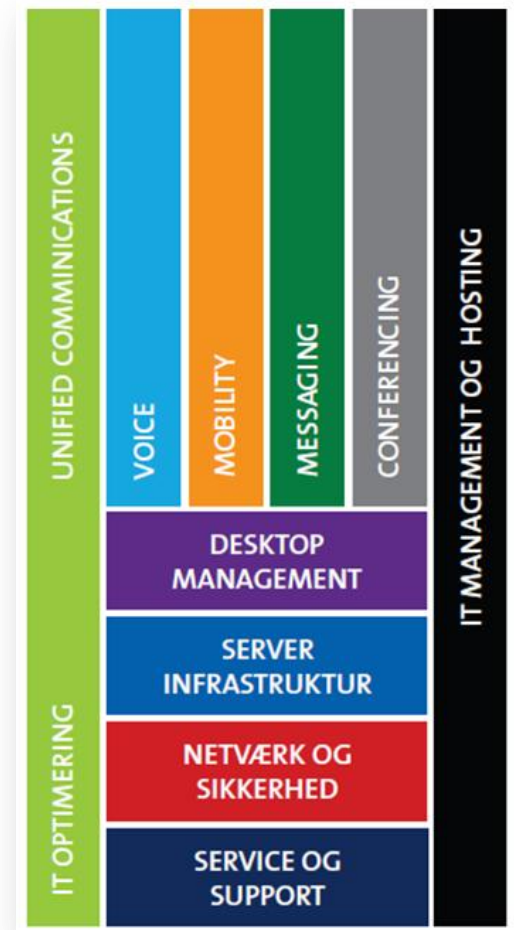
Vi arbejder først med optimering af virksomhedernes kommunikationsfundament: Netværk, sikkerhed, Serverinfrastruktur, PC-håndtering og driftsmodel. Dernæst ser vi på selve virksomhedens kommunikationsformer: Telefoni, mobilitet, mail og konference. Vi arbejder med de enkelte områder, men med øje for at integrere og optimere den samlede løsning, hele tiden med fokus på de totale omkostninger.

Med en optimeret kommunikation opnår virksomheder en øget tilgængeligheden mellem medarbejdere og dermed en bedre og hurtigere kommunikation, hvilket i sidste ende betyder øget effektivitet og dermed øget indtjening!

Indenfor alle vore forretningsområder, har vi valgt at samarbejde med de bedste og førende producenter på området, heriblandt IBM, Microsoft, Cisco, Avaya, Siemens, Lenovo og TDC.

Dansupport er hermed i stand til, at dække alle væsentlige områder vedrørende IT- infrastruktur og kan levere skræddersyede løsninger til alle typer virksomhed i Danmark.

Vores mål er, at være virksomhedens IT- afdeling, eller at fremstå som et kompetencehus og "forlængede arm" til virksomhedens egen IT- funktion.



IT Drift

DANSUPPORT tilbyder fleksibel driftsstøtte til virksomheder, som skræddersyes til den enkelte virksomhed og ændres efter behov.

Servicecenter og Servicecenter-system

Dansupport råder over en bemandet servicecenter, som håndterer problemstillinger, der løber ind via overvågningssystemet, servicecenter-systemet eller via telefon/mail. Servicecenter råder over et bagland af kompetente teknikere som tager sig af de mere komplicerede/omfattende opgaver. Servicecenter-systemet er tilgængelig både internt og eksternt. Hermed kan kunder følge med i opgaver og alarmer som registreres her. Kunder har endvidere mulighed for selv at oprette opgaver i systemet.



Beredskab (Service Level Agreement)

Dansupport tilbyder beredskab på både tele og data systemer. Her kan vælges mellem reaktionstider på hhv. 2, 4, 8 timer, samt døgnservice.



Overvågning

Dansupport har udviklet et overvågningssystem, som konstant overvåger en kundes installation og giver besked i tilfælde af fejl. Beskeder registreres i servicecenter-systemet og præsenteres på en overvågningsskærm. Efter normal arbejdstid sendes fejl via sms til vagthavende teknikere.



Fast aftale omkring driftshjælp

Dansupport tilbyder aftaler omkring fast månedlig support, både til forebyggende vedligeholdelse og til driftsopgaver. Dette kan foregå både onsite og online. Der gives rabat på timer i forhold til det månedlige antal.



Ad hoc driftshjælp

Dansupport tilbyder almindelig ad hoc driftshjælp, kunder med en egentlig beredskabsaftale vil blive prioriteret.

Opretholder certificeringer fra følgende producenter:



Ciscopartner

Microsoft

Guldpartner

AVAYA

Nordisk Guldpartner

IBM

Business Partner

TDC Partner

TDC Sølvpartner

SIEMENS

Enterprise Partner



Enterprise Partner



DANSUPPORT MERE END LEVER OP TIL VORES KRAV

INTERVIEW MED PER D. SIMONSEN, ØKONOMICHEF, ODENSE RENOVATION A/S

Odense Renovation har i 2009 fået udskiftet sine centrale servere og storage system, og samtidig fået konsolideret hele løsningen, som er gjort mere driftssikker. Dette har givet en væsentlig reduktion af strømforbruget og dermed mindre CO2-udslip. Hele denne ændring og optimering er foretaget af Dansupport.

Hvad er hovedgrunden til, at Odense Renovation valgte Dansupport til at optimere?

Dansupport har igennem en årrække fungeret som vores IT-leverandør på flere forskellige områder - og det er gået rigtig godt. Derfor blev Dansupport valgt til at foretage vores optimering og det har givet det ønskede resultat. Derudover følger vi Dansupports råd og vejledning på mange områder og selvom vi har vores fortrukne mærker indenfor hardware, så ville vi nok følge Dansupports råd, hvis de mente, at der var en fordel i at skifte.

Er der andre fordele ved jeres samarbejde med Dansupport, du vil fremhæve?

Hos Odense Renovation henter vi hver dag affald i hele Odense. Kommunikationen med vores folk i marken samt borgerne foregår udelukkende via telefon. Derfor er det afgørende for os, at vort telefonanlæg fungerer 100 % hele døgnet. Skulle der ske et teknisk uheld, skal fejlen meget hurtigt genoprettes. Det har Dansupport håndteret yderst tilfredsstillende gennem hele den tid, vi har fået leveret vores telefonløsning fra dem.

I har jo en meget lille IT-afdeling med kun en mand. Hvordan kan dette lade sig gøre i en organisation med 35 administrative medarbejdere og ca. 140 i marken?

Det kan det gøre, fordi Dansupport kan tilbyde os service og ekspertise på lang række områder. På mange af disse områder har vi en meget tæt sparring og så tæt et samarbejde, at Dansupport faktisk

fungerer som vores IT-afdeling og løser eventuelle problemer enten via "fjernbetjening" eller ved et egentligt besøg hos os.

"Odense Renovation bruger Dansupport som ekstern IT-afdeling..."

Løser Dansupport alle IT-udfordringer hos jer?

Nej, virksomheden har sine spidskompetencer, men gennem Dansupports store netværk er vi igennem hele den periode, hvor vi har haft et samarbejde, blevet henvist til en lang række kvalificerede samarbejdspartnere med de helt rigtige kvalifikationer. På den måde har vi fået løst vores opgaver på en rigtig god måde.

OM ODENSE RENOVATION

Er et kommunalt renovationselskab, der siden 1882 har været i borgernes tjeneste. 175 ansatte, hvoraf de fleste er beskæftiget med afhentning af skrald hos borgerne.



05

LØSNINGEN ER BASERET PÅ IBM PRODUKTER

- IBM xSeries 3950 servere
- VMware VMotion
- IBM DS4700 SAN
- VMware High Availability
- VMware Infrastructure 3.5

EN SKALERBAR, EFFEKTIV OG MEGET DRIFTSIKKER LØSNING.

Odense Renovation A/S:

- IT optimering
 - Desktop Management
 - Server Infrastruktur
 - Netværk og sikkerhed
 - Service og support
- Unified Communication
 - Voice
 - Mobility
 - Messaging
 - Conferencing

Krav: 99,99 % opetid

Da Odense Vand gik over til IP-telefoni, var kravene til leverandøren, at opettiden skulle være så tæt på 100 procent som muligt.

Blandt fire mulige leverandører gik opgaven til DANSUPPORT.

Når man som Odense Vand har 24 timers beredskab på kloak og vand året rundt, SKAL telefonsystemet bare fungere altid. Desuden forventer Odense Vand, at lyd kvaliteten under samtaler er optimal, og at systemet er så fleksibelt, at medarbejderne kan flytte plads og tage telefonen med uden besvær. Kravene til telefonsystemet var altså høje, da Odense Vand i foråret 2006 besluttede, at alle medarbejdere med fastnettelefon skulle gå over til IP-telefoni.

"Vi sendte opgaven i udbud, og blandt fire forskellige tilbud valgte vi DANSUPPORT's. Vi har i forvejen brugt DANSUPPORT som vores it-leverandør gennem mange år, og vi så det som en fordel, at de kender vores it-netværk til bunds, og sammenholdt med prisen, som var tæt på at være den billigste, var valget klart", siger Anders Hansen, der som funktionsleder i Odense Vand er ansvarlig for selskabets telefoni.

"For at opfylde selskabets krav til opetid, fleksibilitet og sikkerhed, valgte vi at tilbyde dem et Siemens IP-telefonianlæg baseret på en HiPath central. Anlægget giver blandt andet mulighed for "free seating", så medarbejderne kan sætte sig på en anden plads og få telefonen med og desuden Total View, hvor alle kan se status på deres kolleger. Alle virksomheder i alle brancher kan have glæde af en løsning som denne, især hvis medarbejderne sidder spredt rundt på forskellige adresser", siger Palle Christensen, salgskonsulent hos DANSUPPORT.

Bedre kundeservice

Medarbejderne havde en testperiode på en uge til at vænne sig til det nye telefonsystem, og indkøringen løb til alles tilfredshed:

KUNDECASE



Anders Hansen, Funktionsleder - Odense Vand

Om Odense Vandsselskab

- Otte vandværker i Odense Kommune leverer 11 millioner kubikmeter vand til Odenses borgere hvert år. Spildevandet håndteres i rensningsanlæg og kloakpumpestationer.
- Omkring 160 medarbejdere arbejder i selskabet.

Om Odense Vandsselskab

- Et Siemens IP-telefonanlæg baseret på en HiPath 3800 central med integration til Total View

"Før i tiden sad vores receptionist med papirlister om morgenen, så hun kunne vide, hvad de forskellige folk i huset lavede. Alt det foregår elektronisk nu, og det gør hendes arbejde lettere og giver en meget bedre kundeservice. Vores kundeserviceafdeling kan også behandle kunderne mere professionelt, fordi kunden får den rigtige medarbejder i røret ved første opkald, og hvis vedkommende ikke er på arbejde, sørger systemet for, at kunden sendes videre til en medarbejder i samme arbejdsgruppe. Vi har "one point of contact" som mål, og

her er IP-telefonien en stor hjælp til at nå målet", fremhæver Anders Hansen.

*"Jeg vil især fremhæve
DANSUPPORT's kompetencer på IP-området"*

I løbet af efteråret vil Odense Vand undersøge, om opettiden blev så høj

som ønsket, men Anders Hansen regner ikke med, det bliver et problem:

"Vi forventer også driftsbesparelser efter at have skiftet til IP-telefoni, og vi er glade for den større fleksibilitet, det giver os. Jeg vil gerne anbefale andre virksomheder at bruge DANSUPPORT som leverandør, og jeg vil især fremhæve DANSUPPORT's kompetencer på IP-området", siger Anders Hansen.

Odense Vandsselskab A/S:

■ IT optimering

- Desktop Management
- Server Infrastruktur
- Netværk og sikkerhed
- Service og support

■ Unified Communication

- Voice
- Mobility
- Messaging
- Conferencing

Køleanlægget i serverrummet holder faktisk pause nu!

Da Sondex havde serverrummet fyldt op med gamle servere, kørte køleanlægget hele tiden. Det er ikke nødvendigt mere, efter virksomheden har fået VMWare gennem DANSUPPORT.

Som it-assistent hos Sondex har Kaj Hansen fået en nemmere arbejdsdag, efter virksomhedens ni gamle servere er blevet skiftet ud med to VMWare servere og en IBM SAN-løsning. De ni servere fyldte godt op i serverrummet, men det var ikke det eneste problem:

"Strømforbruget var enormt, fordi køleanlægget måtte køre hele tiden, og så var det værste alligevel, at vi ikke havde mulighed for at udvide datamængderne, fordi der aldrig var nok diskplads. De data, vi producerede med Officepakken og med vores tegneprogrammer, var der dårligt plads til, og vi oplevede tit fejl med materiale, der ikke blev gemt. Vi brugte lang tid på reparationer og på at pakke data, så der blev plads til mere. Den interne driftssikkerhed var bestemt ikke god", fortæller Kaj Hansen.

DANSUPPORT bedst til at følge behovet

Sondex ville have løst problemerne med serverne og hentede tilbud hjem fire forskellige steder fra.

"Vi lagde vægt på at få de helt rigtige maskiner til vores behov og på, at vi ville få nok support senere hen. DANSUPPORT var bedst til at følge vores ønsker og behov og var også bedst til at leve op til vores krav. Og vi må sige, at samarbejdet med DANSUPPORT er fabelagtigt, og jeg kan godt anbefale andre at bruge DANSUPPORT".

Fra DANSUPPORT er det systemkonsulent Søren Jensen, som har skiftet de ni gamle servere ud med to VMWare servere og en IBM SAN. Han fortæller:

"Efter Sondex har fået de to nye servere, kan de langt bedre udnytte deres hardware. De får højere opetid, hurtigere adgang til diske, har færre switchporte i brug og får lettere ved at etablere nye servere, hvis der bliver behov for det senere hen. De får kort sagt større driftssikkerhed og en bedre udnyttelse af de investeringer, de har gjort på it-området. Denne form for løsning er ideel for virksomheder, som har nogle udfasede servere, der trænger til at blive skiftet ud og for virksomheder, der gerne vil kunne skalere op i takt med, at de ekspanderer".

KUNDECASE



Kaj Hansen - it-assistent - Sondex

Om Sondex A/S

- ▶ Fremstiller varmevekslere og ferskvands-generatorer
- ▶ Administration og produktion foregår i Kolding og med produktion og salgskontorer i USA, Asien, Australien og Europa
- ▶ 160 ansatte i hovedkontoret i Kolding og 50 ude i verden
- ▶ I 2005 var omsætningen 350 mill. kr., og 95 procent af salget var til lande uden for Danmark

Løsningen

- ▶ 2 stk. VMWare servere med redundant strømforstyring og fiberkort
- ▶ 1 stk. IBM SAN med redundant fiber moduler
- ▶ 1 stk. UPS
- ▶ VMWare server samt vmotion og virtual center server

"Vi slipper for alle de irriterende nedbrud nu"

Sparer både tid og penge

Kaj Hansen er godt tilfreds med, at serverne ikke tager så meget plads op mere og for den større stabilitet i driften:

"Vi slipper for alle de irriterende nedbrud nu. Desuden slipper vi for at skulle købe nyt hardware et godt stykke frem i tiden, så vi sparer både tid og penge. Vi er stadig i gang med at få skiftet de sidste gamle servere ud, så det er for tidligt endnu at sige, om vi har kunnet mærke forskel på elregningen, men jeg kan da sige, at køleanlægget i serverrummet holder pauser ind imellem, og det gjorde det aldrig før i tiden."

Sondex A/S:

■ IT optimering

- Desktop Management
- Server Infrastruktur
- Netværk og sikkerhed
- Service og support

■ Unified Communication

- Voice
- Mobility
- Messaging
- Conferencing

Hvorfor vælge DANSUPPORT?

- Partnerskab med stærke leverandører: IBM, Avaya, Cisco, Microsoft, Siemens, TDC m.fl.
- Har landsdækkende organisation med afdeling i København Kolding og Odense
- Stor ekspertise omkring indkøb og leverance af hardware og software
- Kontinuerlig investering i videreuddannelse og certificeringer
- Mulighed for én totalleverandør på IT- og teleinfrastruktur
- Komplet service- og overvågningskoncept
- Klart fokus på IT- og teleinfrastruktur
- Tilbyder outsourcing og hosting
- Vi er udvalgt leverandør på SKI
- Fleksibelt samarbejdspartner
- Kompetente IT-konsulenter
- Uafhængig af leverandører
- Fokus på kundetilfredshed
- WEB indkøbsportaler

