



УСЛУГИ И РЕШЕНИЯ
КОМПАНИИ АИТИ

РАСШИРЕННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА



КАТАЛОГ СЕРВИСОВ РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Компания АйТи предлагает расширенные пакеты услуг по гарантийной и постгарантийной поддержке различных компонент ИТ-инфраструктуры для обеспечения бесперебойного функционирования информационно-телекоммуникационной инфраструктуры заказчиков и поддержания необходимой эксплуатационной готовности.

В рамках расширенных пакетов для действующих и вновь заключаемых контрактов предлагается следующий комплекс организационных и технических мероприятий:

- проведение плановых и регламентных работ по технической поддержке и сопровождению ИТ-инфраструктуры
- оперативное реагирование на выявленные проблемы в работе компонент ИТ-инфраструктуры, включая ответы на вопросы пользователей и устранение сбоев в работе
- мониторинг состояния и параметров функционирования ИТ-инфраструктуры и базовых ИТ-сервисов
- сбор, анализ и обобщение обращений пользователей
- сбор и предоставление статистической информации о количестве и содержании обращений по вопросам функционирования ИТ-инфраструктуры и о работе службы технического обеспечения

Характерные особенности предлагаемых компанией АйТи расширенных сервисных пакетов:

- услуги по технической поддержке и сопровождению программно-технических средств и иных компонент ИТ-инфраструктуры будут оказаны вне зависимости от того, имеет ли заказчик действующие договоры с производителем на гарантийную и постгарантийную поддержку
- сервисные пакеты будут предлагаться заказчикам по ценам, существенно ниже рыночных, что обеспечивается компанией АйТи за счет использования в основном собственных ресурсов, а также высоким уровнем подготовки специалистов и большим накопленным опытом проведения работ
- работы по технической поддержке и сопровождению будут выполняться не только удаленно, но и непосредственно, с физическим доступом к оборудованию на площадке заказчика, где возможна также организация 1-й линии поддержки
- при проведении работ по восстановлению работоспособности есть возможность использовать «подменный» фонд оборудования и запасных частей АйТи
- возможность обновления системного и специального ПО

Основные направления работ, предлагаемые компанией АйТи в рамках расширенных сервисных пакетов, охватывают следующие компоненты ИТ-инфраструктуры:

- вычислительная инфраструктура
- общесистемные ИТ-сервисы
- инфраструктура телекоммуникаций
- программно-технические средства систем аудио-видеоконференцсвязи
- автоматизированные рабочие места пользователей
- специальное программное обеспечение

Предлагаемые услуги включают техническую поддержку широкой номенклатуры уже развернутого у заказчиков оборудования различных производителей.

ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА

Расширенная техническая поддержка комплекса средств вычислительной инфраструктуры включает в себя:

- комплекс технических средств (КТС), в том числе:
 - серверное оборудование – серверы Rack, Blade и др. форм-факторов
 - системы хранения данных (СХД) – дисковые массивы, ленточные библиотеки
 - оборудование сетей хранения данных SAN
 - дополнительное оборудование – ИБП, серверные шкафы и стойки, консоли и т.п.
- программное обеспечение (ПО):
 - общесистемное ПО
 - специализированное ПО
 - ПО СУБД и др.

Для развернутого на КТС программного обеспечения к средствам вычислительной инфраструктуры относится и реализуемый на его основе функционал, в том числе:

- обработка данных
- хранение и резервное копирование данных
- предоставление общесистемных сервисов (контроллеры домена, файловый сервис, сервис печати и т.п.)
- платформы и системы виртуализации, включая:
 - серверную виртуализацию
 - виртуализацию рабочих мест
 - системы управления платформами виртуализации и мониторинга

Вычислительная инфраструктура. Расширенная техническая поддержка оборудования IBM

Компания АйТи является партнером **IBM** со статусом **Premier Partner** и в настоящее время представлена в таких специализациях, как:

- Power Systems with AIX and IntelliStation Low End
- Power Systems with AIX Midrange
- PureFlex System X86
- PureFlex System X86 with Power AIX and IBM-i
- Storage Category ST: Storwize
- Selective Distribution Storage
- Cloud Computing Infrastructure

Сертифицированные специалисты АйТи по этим направлениям аккредитованы вендором в качестве IBM CTSS, IBM CSEE, IBM CSA, IBM CS и IBM CSS.



Вычислительная инфраструктура. Расширенная техническая поддержка оборудования HP

Компания АйТи является Серебряным партнером компании HP с текущей специализацией **HP Professional Computing Specialist** по направлениям:

- HP SMB Solutions
- ASP – HP Enterprise Solutions
- AIS – HP Converged Infrastructure
- ASE – HP BladeSystem Solutions

	HP Care Pack	Расширенная техподдержка АйТи
Online self-help support	Онлайн-доступ к информационным ресурсам: базам знаний, базам инцидентов и проблем	Оперативные консультации экспертов АйТи, решение проблем поддержания работоспособности систем. Возможен оперативный выезд к заказчику
Hardware Replacement	Замена неисправного оборудования	Оперативная поставка оборудования по запросу заказчика. Замена оборудования, пусконаладочные работы, настройка
Proactive care	Диагностика удаленно или с доступом инженеров непосредственно на оборудование	Проведение проактивной диагностики как в удаленном режиме, так и на площадке заказчика. С возможностью рассмотрения смежных продуктов и технологий
Software Subscription	Возможность скачать апдейты и апгрейды, как в рамках одной мажорной версии, так и для перехода на новую версию	Консультации экспертов по вопросам обновления системного ПО, проведение обновлений

Вычислительная инфраструктура. Системы хранения данных EMC и NetApp

Компания АйТи является зарегистрированным партнером EMC, а также партнером компании NetApp со статусом **Silver Partner**.

Вычислительная инфраструктура. Платформа виртуализации VMware

Компания АйТи обладает статусом **Premier Solution Provider** от компании VMware, в том числе в таких специализациях, как:

- Infrastructure Virtualization
- Academic
- Business Continuity

В штате компании работают специалисты, аккредитованные в качестве VCP 5, VSP и VTSP.

Вычислительная инфраструктура. СУБД Oracle

Компания АйТи является партнером Oracle с 1995 года и обладает статусом **Oracle Platinum Partner**, в том числе в таких специализациях, как:

- Oracle Database 11g
- Oracle Database 11g Performance Tuning
- Oracle Business Intelligence Foundation
- Oracle Database 11g Data Warehousing
- Oracle Solaris 10
- Oracle Real Application Clusters 11g

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТ ПО ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЕ

Поддержка серверов, включая Blade-системы, высокопроизводительные системы (HPC) и кластеры

- Ремонт, пусконаладка, настройка серверов, подключение серверов к инженерным сетям
- Управление, мониторинг и профилактика серверов (мониторинг доступности, разрешение инцидентов, плановая диагностика, профилактическое обслуживание, регламентные работы)
- Поддержка общесистемного ПО (развертывание, базовая настройка, обновление, профилактическое обслуживание серверных ОС, разрешение инцидентов в их работе, мониторинг работоспособности серверных ОС)

Поддержка систем хранения данных (СХД)

- Пусконаладка СХД
- Профилактическое и регламентное обслуживание СХД
- Подключение систем хранения данных к сетям SAN
- Подключение СХД к инженерным сетям
- Ремонт СХД
- Управление резервным фондом расходных материалов СХД

Поддержка платформ виртуализации

Расширенная поддержка вычислительной инфраструктуры, в том числе включающая сопровождение платформ виртуализации:

- виртуализация серверных компонент
- виртуализация рабочих мест (VDI)
- поддержка систем управления платформами виртуализации и мониторинга



Выражаем благодарность компании ЗАО «АйТи» за оказание технической поддержки первого уровня программного обеспечения Oracle для ОАО «Орскнефтеоргсинтез».

Сотрудничество по техподдержке Oracle продолжается уже не первый год, за это время никаких замечаний к работе АйТи не было, услуга оказывается на высоком профессиональном уровне с соблюдением всех требований.

Обладая официальным статусом «Партнера первой линии поддержки» корпорации Oracle, Центр технической поддержки АйТи обеспечил консультации высококвалифицированных специалистов по продуктам Oracle и оперативное реагирование на запросы. Это особенно важно, так как в базах данных Oracle хранится важная информация для деятельности нашего предприятия.

Учитывая положительный опыт работы с компаний АйТи, планируем продолжить взаимовыгодное сотрудничество.

*Начальник ОИТ ОАО «Орскнефтеоргсинтез»
Исаев Ю.П.*

Поддержка СУБД Oracle

- Установка и настройка СУБД Oracle, установка патчей, конфигурирование БД на ОС Windows, Linux
- Регламентные работы по удаленному администрированию программного обеспечения Oracle
- Обновление БД до новой версии
- Перенос данных на новое аппаратное обеспечение
- Аудит и оптимизация производительности систем:
 - анализ инцидентов
 - исследование динамики изменения производительности
 - поиск и устранение узких мест
- Проактивный мониторинг БД (минимизация рисков простоя и снижения уровня доступности сервисов)
- Восстановление работоспособности информационных систем
- Разработка регламентов резервного копирования и восстановления
- Разработка планов миграции
- Межплатформенный и межверсионный перенос БД
- Апгрейд Oracle BI и Oracle DI
- Назначение выделенного инженера-эксперта для приоритетного решения задач

Пакеты расширенной сервисной поддержки

Опираясь на многолетний опыт и практические наработки, компания АйТи предлагает расширенный сервис по направлению «Вычислительная инфраструктура»:

- консультации экспертов АйТи при возникновении инцидентов
- проактивная диагностика
- поиск и устранение неисправностей
- экспресс-анализ и оперативное восстановление работоспособности систем
- предоставление доступа к информационным ресурсам – базам знаний и инцидентов
- консультации по вопросам замены оборудования, совместимости смежных продуктов, возможности проведения работ по замене
- консультации и поддержка по вопросам обновления системного ПО

Сервисный центр компании АйТи оснащен необходимым диагностическим оборудованием и содержит склад комплектующих (ЗИП) для поддерживаемых платформ.

В рамках расширенной поддержки для решения задач заказчика возможно проведение тестирования, отладки и иных необходимых работ на моделирующих стендах в лаборатории АйТи с выработкой подробных рекомендаций по итогам работ.

Компания АйТи сможет предложить оперативную подмену оборудования на время ремонта, а также продажу аналогичного оборудования со своего склада и/или лаборатории, включая работу по замене оборудования при необходимости.

Особенности расширенных сервисных пакетов от компании АйТи:

- Проведение консультаций, диагностики и устранение неисправностей может быть обеспечено как в удаленном режиме, так и на площадке заказчика с физическим доступом к оборудованию
- Услуги по монтажу, настройке, диагностике и ремонту, включая поставку необходимых запасных частей и ПО, будут доступны для заказчиков, не имеющих действующих контрактов с производителями оборудования и ПО

ИНФРАСТРУКТУРА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

Комплекс технических и программных средств сетевой и телекоммуникационной инфраструктуры включает в себя активное сетевое и телекоммуникационное оборудование, оборудование СКС, системное и специализированное ПО, в том числе:

- центральные узлы вычислительной сети
- периферийные узлы связи вычислительной сети
- каналы передачи данных
- коммутационные устройства
- система IP-телефонии

В рамках расширенной технической поддержки инфраструктуры телекоммуникаций – локальных вычислительных сетей, корпоративных сетей передачи данных, систем телефонии и видеоконференцсвязи – компания АйТи обеспечит:

- экспертные консультации и оперативную поддержку персонала заказчика при возникновении инцидентов
- монтаж, демонтаж, подключение, перекоммутацию, администрирование и инвентаризацию активного сетевого оборудования и СКС
- поиск и устранение неисправностей, экспресс-анализ и оперативное восстановление работоспособности систем с использованием информационных ресурсов производителя – баз знаний, баз инцидентов и проблем
- проактивную диагностику и мониторинг инфраструктуры коммуникаций как в удаленном режиме, так и на площадке заказчика с физическим доступом к оборудованию
- ремонт и выполнение профилактических работ
- консультации по вопросам обновления системного ПО и поддержку процессов такого обновления. В зависимости от ситуации возможно предоставление необходимого ПО

В рамках расширенной поддержки для решения задач заказчика возможно проведение тестирования, отладки и иных необходимых работ на моделирующих стендах в лаборатории АйТи с выработкой подробных рекомендаций по итогам работ.

Компания АйТи сможет предложить оперативную подмену оборудования на время ремонта, а также продажу аналогичного оборудования со своего склада и/или лаборатории, включая работу по замене оборудования при необходимости.

Инфраструктура телекоммуникаций. Автоматизированные рабочие места пользователей

Автоматизированные рабочие места (АРМ) включают в себя аппаратно-программные средства и комплексы, предназначенные для автоматизации деятельности пользователей, включая следующие виды АРМ:

- стационарные рабочие станции и терминалы (монитор, системный блок, клавиатура, манипулятор «мышь») в различных конфигурациях, включая дополнительные устройства ввода
- ноутбуки и нетбуки в различных конфигурациях, включая дополнительные устройства ввода, док-станции и мониторы
- мобильные устройства типа iPad
- системное и прикладное ПО, установленное на указанном оборудовании

Расширенная поддержка АРМ пользователей включает монтаж/демонтаж, пусконаладочные работы, установку общесистемного ПО, регистрацию в домене, доставку к пользователю, настройку, подключение к ЛВС, полный перенос информации и др.

Инфраструктура телекоммуникаций. Расширенная техническая поддержка решений Cisco

АйТи обладает высшим партнерским статусом – **Cisco Gold Certified Partner** по направлениям:

- Unified communications
- Unified computing system
- Security, wireless
- Routing & switching

В рамках расширенных сервисных пакетов АйТи готова обеспечить заказчикам поддержку на уровне пакета SMARTnet от Cisco:

	SMARTnet	Расширенная техподдержка АйТи
Fast support from experts	Доступ в ТАС (Technical Assistance Center) – оперативные консультации и размещение кейсов, связанных с поддержанием работоспособности системы	Оперативные консультации экспертов АйТи, решение проблем поддержания работоспособности систем. Возможен оперативный выезд к заказчику
Online self-help support	Онлайн-доступ к информационным ресурсам: базам знаний, базам инцидентов и проблем	Предоставление по запросу информационных ресурсов из баз знаний АйТи по накопленным инцидентам и проблемам
Smart, proactive diagnostics	Диагностика с доступом инженеров Cisco непосредственно на оборудование	Проведение проактивной диагностики как в удаленном режиме, так и на площадке заказчика. С возможностью рассмотрения и смежных продуктов и технологий
Ongoing operating system updates	Доступ к обновлениям системного ПО	Консультации экспертов по вопросам обновления системного ПО, проведение обновлений
Hardware Replacement	Замена неисправного оборудования	Предоставление по запросу заказчика «подменного» оборудования на время ремонта. Возможна продажа оборудования со склада/лаборатории АйТи. Проведение работ по замене оборудования
Предоставление обновлений ПО	Возможность скачать апдейты и апгрейды, как в рамках одной мажорной версии, так и для перехода на новую	Консультации экспертов по вопросам обновления ПО, проведение обновлений

От лица компании ООО «Глобал Деним» выражаю благодарность за помощь в реализации проекта по подключению оборудования рабочих мест в магазинах нашей корпоративной сети, расположенных в городах Москва, Санкт-Петербург, Ростов-на-Дону, Новосибирск и Самара. А также за успешное их дальнейшее техническое сопровождение.

Весь комплекс работ был выполнен в заданные сроки и с надлежащим качеством, что во многом обусловлено высокой квалификацией и богатым практическим опытом команды проекта. Хочется отметить внимательное отношение АйТи к возникающим проблемам и четкое реагирование на все вопросы заказчика.

Генеральный директор ООО «Глобал Деним» Береговых Л.Е.



Инфраструктура телекоммуникаций. Расширенная техническая поддержка решений Avaya

АйТи – **Серебряный партнер Avaya**. Специалисты компании АйТи сертифицированы по направлениям:

- Unified communications
- Wireless
- Routing & switching
- DECT
- Video Solutions

Компания АйТи предлагает услуги по сопровождению и технической поддержке следующих решений Avaya:

- Communication Manager
- Gateways G430, G450, G650
- System Manager
- Session Manager
- Presence Services
- Application Enablement Services
- Call Management System
- Workforce Optimization
- Wireless, Routing & Switching Solutions
- IP-Office, SMB Solutions
- Avaya Scopia Solutions (Elite MCU, Pathfinder, Desktop, XT Series, iView Management)

В рамках расширенной технической поддержки компания АйТи готова обеспечить заказчикам поддержку на уровне следующих сервисных пакетов Avaya:

	Avaya Support Advantage	Расширенная техподдержка АйТи
Essential Support	Базовый уровень поддержки	Оперативные консультации экспертов АйТи, решение проблем поддержания работоспособности систем
Preferred Support	Приоритетный уровень. Мониторинг систем в реальном времени с возможностью автоматического исправления	Предоставление по запросу информационных ресурсов из баз знаний АйТи по накопленным инцидентам и проблемам. При невозможности автоматического исправления – автоматическая эскалация инцидента в службу технической поддержки АйТи. Консультации экспертов по вопросам обновления системного ПО текущей версии
Дополнительные опции	Parts	Предоставление оборудования и запчастей из подменного фонда АйТи. Серверы, шлюзы, медиа-модули, платы, телефонные аппараты. Оперативная доставка
	Onsite	Обслуживание техники Avaya на площадке заказчика
	Advanced Services Options	Дополнительные услуги по плановому и регламентному обслуживанию
	Upgrade Advantage	Консультации экспертов по вопросам обновления системного ПО мажорных версий, проведение обновлений

КОРПОРАТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ НА ТЕХНОЛОГИЯХ MICROSOFT

Компетенции и статусы

Компания АйТи обладает высшим партнерским статусом и является участником квалификационной программы корпорации Microsoft – **Enterprise Solution Provider (ESP)**, что подтверждает высокую компетенцию АйТи в области реализации сложных комплексных проектов, основанных на технологиях Microsoft. Такой статус имеют всего 4 компании в России. Последнее подтверждение статуса ESP – март 2014 г.

В соответствии со статусом, Отдел решений Microsoft компании АйТи обладает полным спектром основных компетенций уровня Gold:

- Communications
- Messaging
- Server Platform
- Management & Virtualization
- Identity and Security
- Software Asset Management
- Devices & Deployment
- Collaboration and Content

Благодаря статусу ESP качество услуг, предоставляемых компанией АйТи даже для самых крупных, гетерогенных и территориально распределенных предприятий, гарантировано корпорацией Microsoft.

В штате АйТи состоит большое количество сертифицированных специалистов Microsoft – более 20 MCITP и более 15 MCSE, чьи компетенции и имеющийся успешный опыт реализации крупных проектов позволяют в сжатые сроки проводить работы практически любых объемов, уровней сложности и географических масштабов.

Техническая поддержка общекорпоративных сервисов

Отдел решений Microsoft компании АйТи предлагает расширенный набор услуг по технической поддержке, сопровождению и аудиту систем, основанных на технологиях Microsoft.

Техническое обслуживание в части общесистемных сервисов включает поддержку и управление следующими сервисами:

- служба единого каталога Active Directory
- базовые сетевые службы – DNS, DHCP, WINS, служба управления цифровыми сертификатами
- почтовая служба на основе общей организации Microsoft Exchange Server
- сервисы печати, хранения файлов
- система централизованного обновления
- система терминального доступа
- система автоматизации администрирования рабочих станций пользователей
- система резервного копирования и восстановления данных
- СУБД



Управление инфраструктурой

Пакет предложений компании АйТи по расширенной технической поддержке инфраструктур на платформе Microsoft включает проведение проактивной диагностики с использованием систем мониторинга и управления инфраструктурой на основе **System Center Operations Manager**.

Система мониторинга предназначена для отслеживания состояния систем, оповещения об отказах и корректировки работы компонент ИТ-сервисов. С помощью системы мониторинга осуществляется сбор данных, которые могут использоваться для анализа показателей ИТ-сервисов. Использование средств мониторинга позволяет улучшить предсказание отказов сервисов и сделать реагирование на уже произошедшие инциденты более эффективным.

Ключевым преимуществом системы мониторинга является возможность решения следующих задач:

- раннее выявление произошедших или потенциальных (проактивное выявление) неполадок в работе сервисов и минимизация количества реально произошедших инцидентов
- быстрое восстановление за счет понимания корневых причин сбоев и использования базы знаний с готовыми инструкциями
- доступность оперативной информации о производительности ИТ-инфраструктуры как на техническом уровне, так и сервисов в целом
- возможность простой адаптации системы мониторинга к реальным условиям эксплуатации

Система мониторинга может получать информацию как от программного обеспечения Microsoft, так и от сторонних программных продуктов и оборудования (с помощью т.н. пакетов управления). Для подключения к системе мониторинга специализированных собственных приложений возможна индивидуальная разработка пакетов управления.

Управление рабочими станциями (поддержка АРМ персонала)

В рамках пакетов расширенной технической поддержки продуктов Microsoft компания АйТи предлагает заказчикам полное или частичное обеспечение следующих сервисов:

- управление жизненным циклом программного обеспечения
- управление лицензиями
- инвентаризация оборудования
- техническая поддержка персональных компьютеров и пользователей

Сервис управления конфигурациями с использованием **System Center Configuration Manager** позволяет вести централизованный контроль за физическими и виртуальными средами ПК, управлять настройками и приложениями мобильных устройств.

Особенности управления инцидентами для расширенных сервисных пакетов АйТи:

- Уменьшение времени восстановления работы информационных систем при возникновении аварийных ситуаций
- В критических для бизнеса заказчика ситуациях время отклика в течение часа, круглосуточная работа над инцидентом
- Приоритетный доступ к информационным ресурсам на уровне Премьер-поддержки
- Возможность предоставления исправлений в коде программного продукта для решения критических проблем

РАСШИРЕННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТОВ MICROSOFT

АйТи обладает большим опытом реализации проектов с использованием программных продуктов Microsoft. Ведущие архитекторы проектных групп прошли специальную стажировку, а затем были протестированы специалистами Microsoft Consulting Services, что позволяет АйТи предлагать заказчикам квалифицированные услуги по поддержке новейших корпоративных продуктов Microsoft.

Основная ценность таких услуг состоит в том, что они позволяют использовать сильные стороны партнерства Microsoft и АйТи.

Премьер-поддержка Microsoft	Расширенная техподдержка АйТи
<ul style="list-style-type: none">• Доступ к глобальному сообществу экспертов с непревзойденным знанием продуктов Microsoft, которые готовы предоставить все необходимые инструменты и дать стратегические советы• Непосредственная помощь в планировании, внедрении и оптимизации инфраструктуры Microsoft• Структура Премьер-поддержки гарантирует, что вы контактируете с экспертом в необходимой области, чтобы быстро решить вашу проблему	<ul style="list-style-type: none">• Предоставление полноценного и комплексного решения по поддержке и сопровождению информационных систем• Использование инвестиций в Microsoft наиболее экономически эффективным для заказчика способом• Решение проблем бизнеса заказчика за счет обширных партнерских связей с поставщиками различных технологий

Для расширенных сервисных пакетов АйТи характерна постоянная организованная совместная работа со специалистами заказчика. При этом обеспечивается высокий уровень поддержки ИТ-систем на технологиях Microsoft.

Взаимодействие с заказчиком включает:

- системное администрирование выделенных систем с присутствием инженера на территории заказчика, либо с организацией 1-й линии поддержки на этой территории
- Поддержка 1-го и 2-го уровня, управление эскалацией инцидентов на уровне Премьер-поддержки Microsoft



Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение «Жилищное агентство Красногвардейского района Санкт-Петербурга» выражает искреннюю благодарность и признательность за качественное ответственное выполнение работ по комплексному техническому обслуживанию вычислительной и оргтехники, а также администрированию локальной сети нашего учреждения. Особенно хочется отметить высокий профессионализм специалистов, гибкий подход к нашим пожеланиям и ответственность в работе. Вся работа выполнялась в кратчайшие сроки и с высоким качеством.

Выражаем уверенность в сохранении сложившихся дружественных отношений и надеемся на дальнейшую плодотворную работу.

Директор Учреждения Бурдонос Ю.И.

ПРОЕКТНЫЕ СЕРВИСЫ. КОМПЛЕКСНЫЙ АУДИТ И МОДЕРНИЗАЦИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ

Предложение компаний АйТи услуг экспресс-аудита ИТ-инфраструктуры связано с продолжающейся стагнацией в экономике и наличием предпосылок дальнейшего развития кризиса. Такая ситуация, сопровождаемая устойчивой рецессией, очевидным образом ограничивает ИТ-бюджеты компаний и организаций во всех отраслях экономики.

Однако развернутые к настоящему времени на предприятиях и в организациях информационные системы, компоненты ИТ-инфраструктуры продолжают функционировать, обеспечивая поддержку основных бизнес-процессов и бизнеса в целом средствами информационных технологий. Деградация этих систем, их внезапный выход из строя, нарушение функционала и/или появление дефицита ресурсов могут создать для бизнеса проблемы большого масштаба (вплоть до катастрофических в некоторых отраслях). В этих условиях, помимо сокращения расходов на информационные технологии в целом, возникает необходимость корректной оценки текущего состояния ИТ-инфраструктуры, выявления критичных для бизнеса компонент и возможных угроз.

В рамках пакетов расширенной сервисной поддержки компания АйТи предлагает своим заказчикам услуги по проведению комплексного аудита информационно-телекоммуникационной инфраструктуры. В результате проведения комплексного аудита ИТ-инфраструктуры заказчик получит объективное представление, а также систематизированное описание и экспертное заключение по текущему состоянию ИТ-инфраструктуры с определением и классификацией ее сильных и слабых сторон. Проведение комплексного аудита позволит получить достоверные выводы о производительности и исправности оборудования, актуальности схемотехнических решений, адекватности настроек и сервисов, готовности инфраструктуры к модернизации и изменениям.

Эта информация поможет заказчику оценить возможные риски негативного влияния как организационно-технических, так и функциональных параметров инфраструктуры на работу информационных бизнес-систем, оптимизировать затраты на поддержку и развитие инфраструктуры в условиях кризиса.

По результатам проведения комплексного аудита разрабатываются 3 варианта предложений по возможной корректировке технической политики: целевой, оптимальный и кризисный.

Основным вариантом является **кризисный** – определяемый как набор осуществимых технических и организационных мероприятий, минимально необходимый для функционирования бизнеса «без излишеств» и использующий парадигму длительного поддержания текущего состояния инфраструктуры.

В то время, как **целевой** – это максимальный вариант, применимый при позитивных оценках на рост бизнеса и соответствующее развитие ИТ-инфраструктуры.

И **оптимальный** – вариант, позволяющий планомерно поддерживать базовый уровень развития ИТ-инфраструктуры.

Соответственно, будут определены и обоснованы направления и приоритеты развития, а также разработана программа модернизации/поддержания ИТ-инфраструктуры на среднесрочный период в условиях кризиса.

В случае, если заказчиком принято решение о серьезных изменениях инфраструктуры, вызванных переездом, массовым расширением/сокращением объектов инфраструктуры, компания АйТи готова предложить сервис по сопровождению таких изменений, миграции вычислительной и сетевой инфраструктуры, рабочих мест, приложений и данных.

При этом АйТи предоставит не только инженерные ресурсы, но и лабораторные площадки, моделирующие и отладочные стенды, необходимое оборудование во временное пользование. Будут предоставлены комплексные услуги по миграции и консолидации ИТ-инфраструктур, построенных на технологиях Microsoft и других вендоров. Возможно проведение комплексного аудита инфраструктуры, обеспечение тестирования и отладки на собственных моделирующих стендах.

ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В рамках расширенных сервисных пакетов для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг создана круглосуточно функционирующая служба технической поддержки, позволяющая организовать сервис автоматизированных процедур регистрации и исполнения запросов.

Структура службы организована иерархически и включает следующие уровни:

- **1-я линия поддержки** – регистрирует запросы пользователей, при возможности самостоятельно помогает пользователю, либо эскалирует (передает и контролирует выполнение) запрос на вторую линию поддержки. Функционирование первой линии поддержки организовано с использованием формализованных процедур обслуживания запросов заказчика и регламентов технического обслуживания.
- **2-я линия поддержки** – принимает запросы от первой линии поддержки для устранения инцидентов специалистами с более высоким уровнем технической компетенции, либо с более высоким уровнем полномочий.

1-я линия поддержки

Первая линия поддержки является единой точкой контакта заказчиков с сервисным центром АйТи и обеспечивает:

1) непрерывное, круглосуточное (24x7) функционирование «горячей линии» для обращения в службу технической поддержки с использованием единого номера телефона и единого адреса электронной почты, а также через веб-интерфейс из любой точки.



+7 (495) 785-53-62 (круглосуточно)



servicecall@it.ru



<http://www.servicedesk.it.ru>

2) диспетчеризацию и отслеживание (трекинг) выполнения запросов пользователей, в том числе:

- прием запросов по «горячей линии» и их регистрация в базе данных инцидентов
- идентификация, валидация и первичный анализ запросов, классификация и определение требуемой срочности реакции на запрос
- приоритезация выполнения запросов
- контроль хода выполнения и информирование о статусе запроса
- обеспечение закрытия инцидента после получения подтверждения от пользователя об успешном выполнении запроса

3) оказание прямой консультационной поддержки пользователям

4) эскалацию запросов и инцидентов на вторую линию поддержки

В состав службы техподдержки АйТи включены высококлассные сертифицированные специалисты и инженеры по следующим профилям:

- оборудование Cisco (телекоммуникационное оборудование, системы унифицированных коммуникаций)
- оборудование HP, IBM, HDS, NetApp (серверы, системы хранения данных, кластерные решения)
- оборудование Avaya (IP-телефония)
- оборудование Polycom (ВКС)
- платформы и решения виртуализации VMware, Hyper-V
- системное и специальное ПО

Сервисный центр АйТи

Сервисный центр АйТи может обеспечить информационную поддержку заказчиков: информирование о появлении новых продуктов, версий драйверов, диагностических программ, утилит и т.п.

Компания АйТи имеет разветвленную сеть филиалов и сервисных центров на территории РФ, что дает возможность не только реализовывать крупные инфраструктурные проекты в короткие сроки, но и обеспечить техническую поддержку и сопровождение при минимальных финансовых издержках.

В настоящее время компания АйТи готова предоставить широкий спектр сервисных услуг, включая гарантийное, постгарантийное обслуживание и расширенную поддержку вычислительного оборудования широкого спектра.

В сервисном центре АйТи работают высококвалифицированные сертифицированные системные инженеры, которые прошли полный курс подготовки по техническому и сервисному обслуживанию техники. Специалисты имеют прямой доступ к базам знаний производителей, что позволяет оперативно решать вопросы ее сопровождения и эксплуатации, а также снабжать клиентов необходимой технической информацией.

Управление качеством сервиса

Сервисный центр компании АйТи предоставляет заказчикам возможность выбрать наиболее удобный и приемлемый вариант сервисного обслуживания, программы которого различаются временем реагирования на запрос и характером проведения работ.

По времени реагирования можно рассматривать несколько общепринятых схем поддержки:

- **8x5xNBD**

Регистрация обращений производится круглосуточно. Временем поступления заявки в работу является следующий рабочий день (Next Business Day). Этот уровень сервиса подходит большинству компаний и подразумевает обслуживание 5 дней в неделю в типичные рабочие часы (с 9.00 до 18.00). Заявки, поступившие в выходные дни, будут направлены на исполнение в ближайший рабочий день

- **8x5x4**

Регистрация обращений производится круглосуточно. Время реакции на обращение составляет 4 рабочих часа. Это означает, что запрос, принятый до 13.00, будет обработан в тот же рабочий день, а принятый после 13.00 – на следующий рабочий день до 13.00. Заявки, поступившие в выходные дни, будут обработаны в ближайший рабочий день, утром

- **24x7x4**

Регистрация обращений производится круглосуточно. Время реакции на обращение составляет 4 рабочих часа, независимо от времени обращения. Данная схема обеспечивает круглосуточную поддержку, охватывающую выходные и праздничные дни со временем реакции не более 4-х часов

Поволжский банк Сбербанка России выражает благодарность компании АйТи за активное участие в работах по лицензированию программного обеспечения Oracle, включающих также гарантийную техническую поддержку ПО. За время нашего сотрудничества компания АйТи зарекомендовала себя как надежный профессиональный партнер, обладающий глубокой экспертизой и знаниями в области программных продуктов Oracle.

В ходе выполнения этих работ специалисты АйТи продемонстрировали высокий профессионализм, нацеленность на выбор наиболее оптимального решения, четкую и оперативную реализацию требований заказчика. Проведенные работы явились составной частью проектов по повышению производительности и надежности информационных систем нашей компании.

*Директор Управления внедрения и сопровождения автоматизированных систем
Поволжского банка Сбербанка России Вахрушев А.П.*

ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗОВАННЫХ ПРОЕКТОВ

Пенсионный фонд РФ

Обеспечение второго уровня поддержки, оказание помощи в обслуживании активного сетевого оборудования (свыше 750 единиц) и программного обеспечения.

В рамках проекта специалисты АйТи оказывали следующие услуги:

- замена или ремонт неисправного оборудования
- устранение сбоев или неправильной работы оборудования
- консультационная поддержка при конфигурировании, перенастройке, а также по вопросам функционирования оборудования
- разработка рекомендаций по повышению производительности сети, включая рекомендации по замене оборудования и программного обеспечения
- аварийная поддержка оборудования и ПО
- профилактические работы на узлах КСПД
- проведение плановых обследований оборудования
- контроль состояния магистральных каналов связи и технических средств на узлах КСПД

Услуги по технической поддержке оказывались в круглосуточном режиме, в том числе и в выходные дни. В рамках Соглашения об уровне сервиса (SLA) был предусмотрен незамедлительный выезд инженера группы техподдержки на объект в случае сбоя в работе КСПД, затрагивающего основные функции организации, а также ежеквартальный объезд узлов КСПД для обновления сведений о структуре сети и конфигурации оборудования. Проект охватывал Санкт-Петербург, Архангельскую, Вологодскую, Калининградскую, Ленинградскую, Мурманскую, Новгородскую и Псковскую области, республики Карелию и Коми, Ненецкий АО.

Л'Окситан Рус

Осуществление технической поддержки свыше 90 магазинов Л'Окситан в семи российских городах – в Москве, Екатеринбурге, Казани, Новосибирске, Ростове-на-Дону, Санкт-Петербурге и Омске. Обслуживание распространяется на все магазины заказчика, где необходимо обеспечить непрерывность работы ИТ-оборудования в режиме с 9.00 ч. до 22.00 ч. с понедельника по воскресенье, включая выходные и праздничные дни. Обеспечивается выездная линия поддержки по следующим запросам:

- диагностика неисправности и устранение сбоев в работе программных средств и оборудования, включающего кассы, ПК менеджеров, сетевое оборудование, дополнительное оборудование (МФУ, принтеры этикеток, терминалы сбора данных, моноблоки, проекторы)
- доставка и установка техники из подменного фонда
- восстановление работоспособности и замена оборудования и программных средств при авариях электропитания, сбоях, действии вирусов, некорректных действиях пользователей и других технических сбоях
- подключение и расстановка ИТ-оборудования в новых магазинах; автоматическое принятие на поддержку новых магазинов

Мечел

Осуществление комплексного сопровождения и технической поддержки первой линии лицензий программных средств Oracle. В рамках программы развития корпоративной информационной системы проведено обследование систем заказчика, функционирующих под управлением ПО Oracle, аудит производительности систем, корректировка настроек, оптимизация процессов резервирования и восстановления. На основе этого была разработана оптимальная для заказчика программа лицензирования. Реализация данной программы сделала процесс использования дорогостоящих лицензий более прозрачным и в результате обеспечила сокращение расходов заказчика на вновь приобретаемое ПО.



НОМОС-БАНК (Банк «ФК Открытие»)

Осуществление технической поддержки корпоративной сети передачи данных.

Обслуживание аппаратной и программной составляющих КСПД в московских отделениях НОМОС-БАНКа, в том числе коммутационного оборудования, обеспечивающего доступ к торговым системам фондовых бирж, международным платежным системам и другим специализированным сервисам, а также передачу информации по защищенным каналам связи. В перечень основных обязанностей входили:

- работы по профилактике, плановому обновлению и аварийной поддержке оборудования и программного обеспечения, включая локализацию и диагностику неисправностей
- выработка рекомендаций по настройке оборудования и дальнейшему развитию сети
- консультационная поддержка по вопросам эксплуатации, конфигурирования и настройки оборудования, улучшения его функциональных возможностей, настройки систем управления аппаратными средствами и пр.

Обслуживание распределенной сети банка производилось как в режиме удаленного доступа, так и с возможностью выезда специалиста в офис банка и предполагало круглосуточный режим работы при возникновении ситуаций, последствия которых могут нарушить бизнес-процессы банка или его клиентов. Качество и состав предоставления услуг регулировалось Соглашением об уровне сервиса (SLA).

Московская банковская школа ЦБ РФ

Оказание услуг системной поддержки программного обеспечения программно-аппаратного комплекса практического и дистанционного обучения, технических средств программно-аппаратного комплекса (ПАК), смонтированных в мобильный центр обработки данных.

Департамент градостроительной политики г. Москвы

Оказание услуг технической поддержки оборудования. Комплексное обслуживание и сопровождение общесистемных программных средств ПЭВМ, включающее:

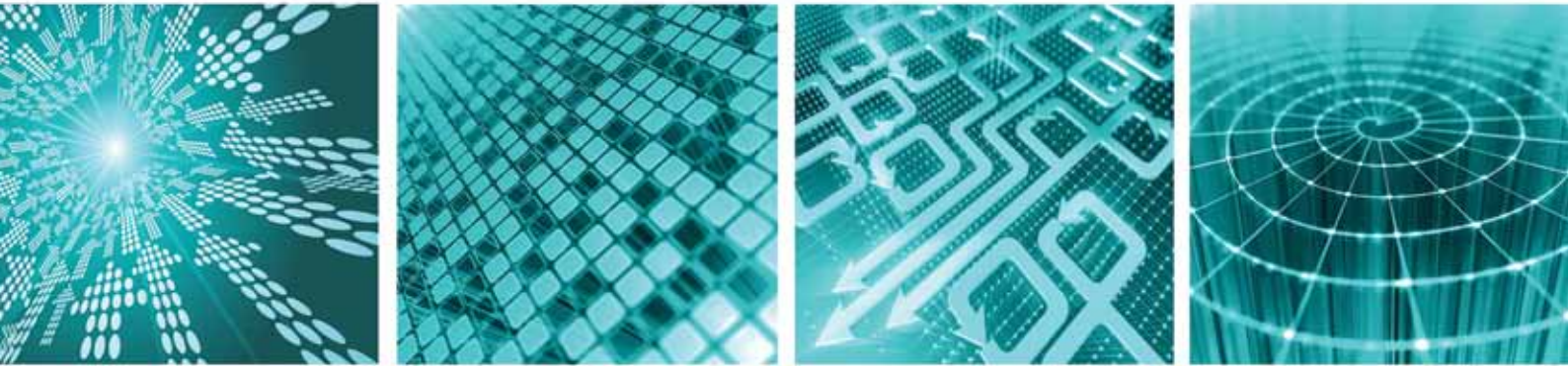
- системное обслуживание информационно-вычислительных комплексов и АРМ
- системное сопровождение активного оборудования вычислительных сетей (маршрутизаторы, коммутаторы, концентраторы)
- системное сопровождение средств защиты информации и сетевых приложений и систем
- техническое обслуживание аппаратного обеспечения информационно-вычислительных комплексов
- ремонт рабочих станций и периферийных устройств
- техническое сопровождение локально-вычислительных сетей (ЛВС)
- техническое сопровождение и модернизация принтеров и многофункциональных устройств

Департамент имущества г. Москвы

Оказание услуг по системному сопровождению автоматизированных рабочих мест (АРМ). Системное сопровождение проводилось на 13 объектах.

ТМС групп

Оказание услуг технической поддержки (1-я, 2-я линии) центра обработки данных (ЦОД): основного и резервного. Аутсорсинг технического персонала. Ремонтно-восстановительные работы и техническое обслуживание серверного оборудования, систем хранения данных, обслуживание сетевого оборудования, систем кондиционирования, источников бесперебойного питания, систем дизель-генераторных установок, автоматической системы газового пожаротушения, системы охранного наблюдения, системы управления контролем доступа.



Миссия – мы создаем информационные системы, повышающие эффективность бизнеса наших заказчиков за счет использования передовых технологий, профессионализма и опыта наших специалистов.

Ведущий российский системный интегратор – компания АйТи, образованная в 1990 году, являет собой пример успешной, стабильно развивающейся отечественной компании, предоставляющей своим заказчикам полный спектр профессиональных услуг по созданию корпоративных информационных систем и их сопровождению на всем протяжении жизненного цикла.

Основные направления деятельности

- Управленческий и ИТ-консалтинг
- Системы автоматизации управления предприятием
- Инфраструктура информационных систем
- Решения в области управления информацией
- Системы информационной и технической безопасности
- Обучение в сфере ИТ и менеджмента
- ИТ-аутсорсинг и сопровождение информационных систем

Сертификаты и лицензии на деятельность

Система качества компании АйТи применительно к проектированию, построению и сопровождению интегрированных информационно-вычислительных комплексов сертифицирована на соответствие требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

Компания АйТи имеет полный комплект лицензий, дающих право на осуществление всех основных видов деятельности, специфичных для системного интегратора.

Группа компаний АйТи

В группу компаний АйТи входят системный интегратор «АйТи. Информационные технологии», компании «АйТи. Ведомственные системы», «АйТи. Смарт системы», «Академия АйТи», «Аплана», «БОСС. Кадровые системы», «Логика ВРМ», «Логика бизнеса», «МобилитиЛаб», «Мобико», «Передовые системы самообслуживания», «РИНТЕХ», «Юниклауд».

Все предприятия группы компаний работают в сфере информационных технологий.

