

УСЛУГИ ИТ-АУТСОРСИНГА
компании АйТи

АйТи



Содержание

Основные преимущества ИТ-аутсорсинга.....	2	Регламентное обслуживание.....	10
Функциональный ИТ-аутсорсинг		Поддержка инженерной инфраструктуры....	11
Управление персональными рабочими станциями.....	3	Комплексная поддержка ИТ-инфраструктуры предприятия / ЦОД.....	12
Подключение рабочих мест.....	4	Ресурсный ИТ-аутсорсинг	
Комплексная поддержка корпоративных сетей передачи данных.....	5	Аутсорсинг услуг Service Desk.....	14
Поддержка сервисов печати и копирования.....	6	Аутсорсинг инженеров поддержки.....	15
Переезды и перемещения.....	7	Опыт проектов.....	16
Аудит ИТ-инфраструктуры.....	8	Преимущества сотрудничества с компанией АйТи.....	20
Восстановление работоспособности после сбоя.....	9		

Основные преимущества ИТ-аутсорсинга

ИТ-аутсорсинг – это передача стороннему исполнителю полностью или частично функций по обслуживанию информационных сервисов организации. Это самый популярный вид аутсорсинга в мире. Он разделяется на **функциональный**, когда обслуживание набора ИТ-сервисов передается сторонней организации, и **ресурсный**, при котором для работ по обслуживанию ИТ-инфраструктуры «арендуются» специалисты из штата подрядчика.

Основные причины, по которым заказчики обращаются к данной услуге:

- Необходимость привлечения специалистов, обладающих нужной ИТ-экспертизой
- Стремление сократить издержки и повысить основные финансовые показатели
- Необходимость внедрения передовых технологий управления на основе ИТ-сервисов

Преимущества использования ИТ-аутсорсинга:

- Возможность для организации сосредоточиться на управлении ее профильной деятельностью
- Минимизация рисков сбоев в ИТ-инфраструктуре
- Повышение качества и доступности ИТ-сервисов за счет привлечения высокопрофессиональных специалистов
- Быстрое и недорогое внедрение новых ИТ-технологий
- Оптимизация затрат и более гибкое управление ИТ-бюджетом

Управление персональными рабочими станциями (АРМ)

Данная услуга представляет собой поддержку работоспособности используемого сотрудниками компании-заказчика оборудования рабочих мест (ПК, ноутбуков) и установленного на них ПО с целью обеспечения непрерывной работы.

Инженеры компании АйТи проводят планово-профилактические мероприятия с целью снижения вероятности сбоев, а при необходимости выполняют срочный ремонт и замену комплектующих. В случае невозможности быстро вернуть неисправную технику в строй, заказчику предоставляется аналогичная по характеристикам подмена на время ремонта. Для обеспечения оперативного ремонта АйТи организует подменный фонд, который может размещаться как на ее территории, так и у заказчика.

В рамках предоставления данной услуги инженеры АйТи вводят в эксплуатацию новое оборудование, проводят настройку и обновление ПО, подключают рабочие места к сетевой инфраструктуре, в том числе к принтерам и АТС. При необходимости оказывается помощь в переносе и переподключении оборудования.

Преимуществами данной услуги для заказчика являются прозрачность бюджета и экономия средств, возможность прогнозировать свои финансовые затраты на обслуживание техники, повышенные скорость и качество сервиса, а также возможность ввести единые для всей компании стандарты обслуживания пользователей.

Подключение рабочих мест

Если у компании открывается новый офис или торговый зал, АйТи готова оказать ей помощь и быстро ввести в эксплуатацию необходимое оборудование.

Услуга включает в себя распаковку, расстановку и подключение автоматизированных рабочих мест (ПК, ноутбуков), телефонов сотрудников, принтеров и сканеров согласно утвержденному заказчиком плану. При необходимости данный список может быть дополнен кассовыми терминалами, сетевым оборудованием, точками доступа Wi-Fi и др.

На компьютеры пользователей инженеры АйТи по желанию заказчика установят базовый набор программного обеспечения, как правило, он включает в себя операционную систему и офисный пакет.

Выгодой от использования данной услуги для заказчика является быстрый ввод в эксплуатацию всего необходимого оборудования без расширения собственного штата ИТ-специалистов.

Комплексная поддержка корпоративных сетей передачи данных

Для того чтобы в компании выполнялись бизнес-процессы, ее информационные потоки должны быть правильно организованы. Сегодня это невозможно без эффективной работы сетевой инфраструктуры и (IP) телефонии. Компания АйТи готова взять на себя техническую поддержку и обслуживание корпоративной сети передачи данных (КСПД). Данная услуга включает выполнение задач любого уровня сложности.

С целью снижения рисков сбоев и сокращения времени реакции на инциденты специалисты АйТи осуществляют постоянный мониторинг работоспособности сетевого оборудования (коммутаторов, маршрутизаторов, АТС, точек Wi-Fi и т.д.). Эта процедура может проводиться как удаленно, так и на площадке заказчика.

Услуга предполагает ремонт вышедших из строя устройств, а если это невозможно, то настройку пришедшего на замену оборудования, обеспечение актуальности используемого ПО. Все работы проводятся строго в соответствии с политиками безопасности, принятыми у заказчика.

Преимущество данной услуги состоит в снижении затрат на поддержку работоспособности КСПД. Анализ работы сети позволяет четко видеть пути ее дальнейшего развития и оптимизации, строго контролировать предоставляемый аутсорсером уровень услуг.

Поддержка сервисов печати и копирования

Неотъемлемой частью современных бизнес-процессов является работа с бумажной документацией. Для ее надлежащего исполнения всем печатающим, копирующим и сканирующим устройствам компании необходим соответствующий сервис.

Услуга включает в себя поддержку всего парка офисного оборудования. При ее оказании специалисты АйТи осуществляют осмотр техники, проверяют ее комплектность и корректность подключения. Для обеспечения устойчивой работы оборудования на регулярной основе проводятся профилактические работы, замена ресурсных деталей и расходных материалов. Все это делается в строгом соответствии с регламентами, установленными производителями.

При серьезной поломке, когда требуется замена компонентов, ремонт производится в сервисном центре, а заказчику в режиме горячей замены предоставляется аналогичное оборудование. Инженеры АйТи рекомендуют использовать аналитическое ПО, позволяющее вести статистику работы офисной техники. Тщательное исследование полученных результатов может значительно снизить затраты на печать.

Использование данной услуги позволяет компании оптимизировать свои расходы, уменьшить риски простоев офисной техники и увеличить срок ее службы. Заказчику на выбор предоставляется несколько вариантов сотрудничества, например, когда стоимость услуги определяется только количеством отпечатанных листов.

Переезды и перемещения

Данная услуга оказывается востребованной, когда компания собирается начать работу в новом офисе, объединить различные подразделения в одном здании или переместить отделы в рамках занимаемых помещений. Несмотря на кажущуюся простоту этой задачи, ее решение таит в себе массу нюансов, игнорирование которых приведет к незапланированным простоям.

Оказание данной услуги начинается с разработки методики переезда, создания его графика и планов размещения оборудования: текущего и будущего, после этого проводится инвентаризация техники. При необходимости специалисты АйТи готовы обеспечить резервное копирование всех данных, хранящихся в информационной системе заказчика, во избежание их потери.

Непосредственно перед переездом производится корректное отключение оборудования и тщательная упаковка для максимальной сохранности при переезде.

В зимний период возможна транспортировка оборудования на машинах с обогревом, что гарантирует оперативный запуск техники на новом месте. По прибытии на место назначения производятся распаковка, установка и проверка работоспособности оборудования.

Весь процесс переезда проходит под контролем ИТ-персонала и ХТУ заказчика. После этого АйТи готова предоставить специалистов, которые помогут пользователям освоиться на новом месте.

Преимущество данной услуги – в минимизации рисков простоев, отсутствии необходимости самостоятельно прорабатывать процесс переезда за счет передачи выполнения всех задач (согласование, этапы, сроки, транспорт, страховка и др.) единственному подрядчику, который выполнит всю работу строго согласно подписанному договору.

Аудит ИТ-инфраструктуры

В идеальной ситуации организация точно знает, из каких именно компонентов состоит ее ИТ-инфраструктура, и как они взаимодействуют между собой. Но на практике это происходит далеко не всегда, и причины могут быть разные. Например, в процессе развития компания приобретала филиалы с унаследованной инфраструктурой, эксплуатационная документация не велась должным образом, и постепенная ротация ИТ-персонала привела к тому, что часть знаний была утрачена.

Если перед компанией стоит задача значительной модернизации используемых ИТ-решений, в частности, централизации работы информационных сервисов, то ей нужно иметь точную картину своего ИТ-ландшафта. В этом случае необходимо провести аудит ИТ-инфраструктуры.

На начальном этапе происходит сбор всех исходных данных. По результатам анализа полученной

информации готовятся документы, в которых подробно описывается вся ИТ-инфраструктура, приводятся подробные схемы взаимодействия всех ее компонентов. По желанию заказчика, данный документ может быть подготовлен в полном соответствии с принятыми в России ГОСТами.

На основании подготовленной документации специалисты Айти указывают на имеющиеся узкие места в ИТ-инфраструктуре, заказчик получает рекомендации по ее дальнейшему развитию и повышению эффективности работы.

Наличие актуальной и точной информации о текущем состоянии ИТ-инфраструктуры компании позволяет провести работы по снижению рисков простоев и грамотно оценить необходимость модернизации. Также целостная и четкая картина ИТ-ландшафта дает возможность корректно оценить средства, необходимые для развития информационных сервисов.

Восстановление работоспособности после сбоев

Как известно, все, что может сломаться – ломается. Поэтому надеяться, что в ИТ-инфраструктуре никогда не будет сбоев, по меньшей мере, опрометчиво, нужно быть готовым к таким ситуациям. Приобретая услугу «Восстановление работоспособности после сбоев», заказчик фактически получает гарантию, что работоспособность его техники и ПО, утерянная в результате износа, брака, умышленной порчи и т.д., будет восстановлена в указанные в договоре сроки.

Компания АйТи принимает на обслуживание как гарантийное, так и послегарантийное оборудование. Если возникшую неисправность не удастся устранить путем консультации по телефону, то для проведения диагностики инженеры выезжают на территорию заказчика.

В состав данной услуги входят восстановление ИТ-сервисов путем замены или ремонта сломавшегося оборудования, обновление программного обеспечения, исправление некорректных настроек. Чтобы облегчить заказчику решение возникших проблем, специалисты АйТи готовы взять на себя необходимое взаимодействие с поставщиками услуг (например, интернет-провайдерами), производителями оборудования и ПО.

Преимущество данной услуги для заказчика в том, что у него есть подрядчик, который возьмет на себя весь спектр работ, связанных с восстановлением функционирования его ИТ-инфраструктуры, и все работы гарантированно будут выполнены в срок, прописанный в договоре.

Регламентное обслуживание

Неприятности, в том числе сбои в работе ИТ-инфраструктуры, проще и дешевле предупреждать, чем исправлять. И именно на это нацелена данная услуга.

В ее основе лежат профилактические работы на оборудовании, которые выполняются в строгом соответствии с регламентами производителей. Специалисты АйТи изучают журналы работы (логи) устройств, проводят функциональную диагностику, очищают технику от пыли и загрязнений. Параллельно замеряются температура и влажность в помещениях с целью убедиться, что они вписываются в установленные для работы нормы.

В состав услуги также входит обновление ПО при условии доступности свежих версий от разработчиков. По желанию заказчика все активности могут производиться в нерабочее время.

По завершении работ инженеры АйТи составляют отчет, в котором подробно указано, что было сделано, какие выявлены проблемы и даются рекомендации по их устранению.

Преимуществом данной услуги является то, что при ее оказании все регламентные работы осуществляются строго в соответствии с установленным графиком. А это значит, что за счет проводимого инженерами АйТи комплекса мероприятий снижается вероятность отказов ИТ-инфраструктуры. Наличие подробного отчета по завершении работ позволяет сразу приступить к устранению обнаруженных неисправностей.

Поддержка инженерной инфраструктуры

В состав услуги входят обслуживание и ремонт следующих систем: климатической, противопожарной, систем безопасности, видеонаблюдения, электропитания и резервного питания.

Основная часть данного сервиса – регламентное техническое обслуживание. По расписанию, рекомендованному производителями оборудования, специалисты Айти проводят необходимые работы, в частности, очистку оборудования от пыли и загрязнений, тестовую диагностику. По их окончании заказчику предоставляется подробный отчет.

В состав услуги также входит аварийное восстановление работоспособности после сбоев. Согласно сроку, прописанному в договоре, силами Айти будет произведен ремонт или замена вышедшего из строя оборудования.

Преимуществом данной услуги является то, что в результате регулярного проведения профилактических работ снижается вероятность поломки инженерного оборудования заказчика. Наличие единого подрядчика в лице Айти позволяет обслуживать технику во всей компании по единым стандартам с фиксированной оплатой.


Комплексная поддержка ИТ-инфраструктуры предприятия / ЦОД

Данная услуга является воплощением функционального ИТ-аутсорсинга и совокупностью всех услуг, описанных выше. Комплексный подход к поддержке ИТ-инфраструктуры значительно снижает риски простоя любого из внедренных в компании информационных сервисов (например, доступа в интернет, телефонии, печати и т.д.). Возможность администрирования всей совокупности работающих ИТ-решений позволяет инженерам Айти повысить эффективность работы как отдельных компонентов, так и всей ИТ-инфраструктуры в целом.

Важной составляющей данной услуги является мониторинг работоспособности информационных систем, который, как правило, производится удаленно. Специалисты Айти отслеживают все неполадки в работе ИТ-инфраструктуры и, не

дожидаясь сигнала от заказчика, сами приступают к их исправлению. Таким образом, многие инциденты устраняются еще до того, как о них узнает владелец ИТ-инфраструктуры. При этом информация о таких неполадках в обязательном порядке фиксируется в журнале событий, где в случае необходимости с ней могут ознакомиться заинтересованные сотрудники заказчика.

В случае заметных сбоев компания Айти оперативно организует штаб, который проводит аварийно-восстановительные работы. В зависимости от условий, прописанных в договоре об уровне оказываемых услуг (SLA – Service Level Agreement), возврат полной работоспособности ИТ-инфраструктуры может быть осуществлен в течение заранее оговоренного срока, который в большинстве случаев не превышает 4 часов.



Чтобы свести риски аварий и простоев к минимуму инженеры компании АйТи регулярно проводят планово-профилактическое обслуживание ИТ-инфраструктуры заказчика. Данные работы осуществляются в строгом соответствии с рекомендациями производителей оборудования и ПО.

В состав комплексной услуги входит также администрирование всех компонентов ИТ-инфраструктуры, включая и системы виртуализации. Кроме того, в рамках поддержки пользователей специалисты АйТи дают консультации по вопросам эксплуатации используемых аппаратных и программных решений.

Выбор комплексной поддержки ИТ-инфраструктуры позволяет заказчику в полной мере воспользоваться широкими техническими возможностями и высокой квалификацией специалистов компании АйТи. Это способствует снижению издержек на обслуживание информационных систем и значительно упрощает управление этим процессом, т.к. работать с одной компанией проще, чем ставить задачи группе собственных специалистов. Кроме того, наличие подписанного договора об уровне оказываемого сервиса и предусматриваемых штрафах в случае его нарушения определяет значительно более ответственный подход со стороны исполнителя, чем тот, который можно ожидать от внутренней ИТ-команды.

Аутсорсинг услуг Service Desk

Для того чтобы обслуживание ИТ-инфраструктуры было организовано эффективно, недостаточно просто наличия штата (внешних или внутренних) специалистов. Необходима отлаженная система приема, распределения заявок и контроля их исполнения, и именно эти задачи решает данная услуга.

Для обращения в службу поддержки сотрудники могут использовать единый телефонный номер, электронную почту или веб-форму на сайте/корпоративном портале. Независимо от канала коммуникации, все заявки попадают в единый диспетчерский центр, где сначала происходит их регистрация. Следующим этапом является классификация по типу запроса, предметной области, срочности и важности. После этого назначается конкретный исполнитель.

Автору заявки предоставляется ее номер, имя специалиста, который будет ее закрывать, и срок исполнения (в соответствии с принятыми в компании регламентами). Авторизованный представитель заказчика имеет онлайн-доступ к системе Service Desk, где может видеть всю информацию о работе над обращениями: их номера, статусы, назначенные специалисты, затраченное время и т.д.

Преимуществом услуги является то, что она позволяет навести порядок в обслуживании заявок пользователей: централизовать их сбор и упорядочить распределение задач. В этой ситуации становится возможным контролировать загруженность ИТ-персонала и иметь четкую статистику по всем обращениям.

Аутсорсинг инженеров поддержки

Понимая необходимость обслуживания собственной ИТ-инфраструктуры, компании зачастую не хотят ради этого увеличивать штат своего ИТ-персонала. Кроме того, даже желание взять еще одного сотрудника сталкивается с их дефицитом на рынке, компания испытывает «кадровый голод», в то время как важные задачи остаются без решения. В этой ситуации АйТи предлагает услугу по аутсорсингу инженерно-технического персонала.

В первую очередь заказчик должен определиться с областями, для которых нужны дополнительные специалисты. Это может быть поддержка АРМ, сетевого и серверного оборудования, телефонии, СУБД, бизнес-приложений и т.д. После этого он формулирует требования, которым должны удовлетворять нужные ему сотрудники. Отталкиваясь от них, компания АйТи формирует пул кандидатов, и те из них, кто проходит интервью с представителями заказчика, приступают к работе.

В результате компания получает специально под нее подобранных специалистов, обладающих всей необходимой экспертизой. При этом данные люди не входят в штат заказчика, они являются сотрудниками компании АйТи, которая ведет их кадровый и бухгалтерский учет.

Работа предоставленных инженеров строго определяется условиями подписанного с заказчиком договора, они обязаны следовать установленным для них KPI. Если какой-либо из специалистов перестает удовлетворять требованиям заказчика, АйТи сразу предоставляет ему замену.

Преимуществом данной услуги является то, что она позволяет компании быстро получить недостающие ей ИТ-компетенции и платить только за те услуги, которые ею востребованы. Компания значительно увеличит гибкость в работе с персоналом: управлять одним договором с подрядчиком всегда проще, чем несколькими собственными сотрудниками.

Опыт проектов

SC Johnson

- Техподдержка ИТ-инфраструктуры московского офиса
- Миграция телефонии на ATC Avaya
- Замена устаревшего файлового и принт-сервера на новый, с переносом настроек и приложений
- Миграция пользователей с Win XP на Win 8
- Внедрение системы автоматизированной отправки отчетности
- Техническая поддержка дистрибьюторов



ОАО «Уралсиб»

- Техническая поддержка КСПД
- Консультации по телефону или электронной почте по вопросам функционирования оборудования, конфигурирования, сетевых



технологий, систем управления

- Предоставление минорных обновлений и апгрейдов ПО Cisco IOS для восстановления работоспособности
- Обследование и разработка полного комплекта исполнительной документации
- Ежеквартальное документирование произведенных изменений
- Ремонт оборудования в сервисном центре производителя

ЗАО МАРС (MARS)

MARS

Предоставление специалистов для обеспечения первой линии поддержки, второй линии поддержки и экспертов по оборудованию Cisco со знаниями различных иностранных языков для глобального центра технической поддержки MARS.

ОАО «Газпром нефть»



Перемещение оборудования из 5 распределенных по Москве офисов в один новый офис на ул. Профсоюзная.

Количество перемещенного оборудования – 1500 рабочих мест.

Осуществление перемещения в 5 этапов в выходные дни.

ОАО «ФСК ЕЭС»



Техническая поддержка оборудования переговорных комнат:

- Администрирование аппаратного обеспечения
- Проверка целостности коммутационных соединений и пользовательских коммутационных интерфейсов

- Чистка воздушных фильтров, корпусов и объективов видеопроекторов
- Очистка и смазка механики привода лифта проектора
- Проверка и корректировка цветопередачи проекторов, коррекция юстировки систем прямой и обратной проекции, зеркальных систем

Банк Сосьете Женераль Восток



Оказание услуг по техподдержке оборудования заказчика (средства вычислительной техники, периферийные устройства средств вычислительной техники, оргтехника, банкоматы, компоненты СКС и телефонной сети) в 7 городах России – Москве, Нижнем Новгороде, Волгограде, Самаре, Краснодаре, Екатеринбурге и Уфе.

Комитет по информатизации и связи (г. Санкт-Петербург)

Услуги по комплексному системному и техническому обслуживанию АРМ и ТС, администрированию ЛВС подведомственных государственных учреждений и государственных учреждений культуры Санкт-Петербурга.



УК ООО ТМС «Групп»

Оказание услуг технической поддержки (1-я, 2-я линии) центров обработки данных: 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 контроля доступа.



Детский мир-Центр

Оказание услуг по техподдержке ИТ-инфраструктуры заказчика (средства вычислительной техники, периферийные устройства, оргтехника, СКС и телефонии, профилактическое обслуживание). Поддержка и консультация пользователей.

В том числе поддержка ИТ-инфраструктуры склада.



Московская банковская школа ЦБ РФ

Оказание услуг системной и технической поддержки программного обеспечения программно-аппаратного комплекса практического и дистанционного обучения, технических средств программно-аппаратного комплекса мобильного центра обработки данных.



Л'Окситан Рус

L'OCCITANE
EN PROVENCE

Осуществление технической поддержки свыше 90 магазинов Л'Окситан в семи российских городах. 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, действиях вирусов, некорректных действиях пользователей и других технических сбоях
- подключение и расстановка ИТ-оборудования в новых магазинах; автоматическое принятие на поддержку новых магазинов

Преимущества сотрудничества с компанией АйТи

Развитая инфраструктура услуг

АйТи – системный интегратор, обладающий уникальной системой доставки сервиса. Все его филиалы укомплектованы необходимым штатом специалистов и оснащены современными средствами связи, что позволяет привлечь к реализации проектов любых специалистов компании, независимо от того, где они находятся.

Технология управления проектами

Соответствие аутсорсинговых процессов группы компаний АйТи требованиям отраслевых и международных стандартов, в частности, методологий ITIL, стандартов CMM и группы ISO.

Подбор и подготовка специалистов

Наличие в АйТи собственной базы подготовки персонала позволяет оперативно и с высоким качеством подготовить для заказчиков специалистов, обладающих требуемым уровнем экспертизы, в любом регионе России и в странах СНГ.


Аутсорсинг «из одних рук»

Уникальная экспертиза АйТи позволяет предлагать заказчикам не только отдельные услуги в рамках аутсорсинга узких, нишевых функций, но и комплексные проекты, где сочетаются различные виды предоставления аутсорсинговых услуг «из одних рук».

Опыт

Большой опыт реализации аутсорсинговых проектов, наличие штата высококвалифицированных специалистов, сертифицированных ведущими мировыми производителями программных и аппаратных средств и прошедших обучение по специализированным программам в области сервиса и аутсорсинга.





115280, Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 19, стр. 6
Тел.: (495) 974-7979, 974-7980, Факс: (495) 974-7990
www.it.ru