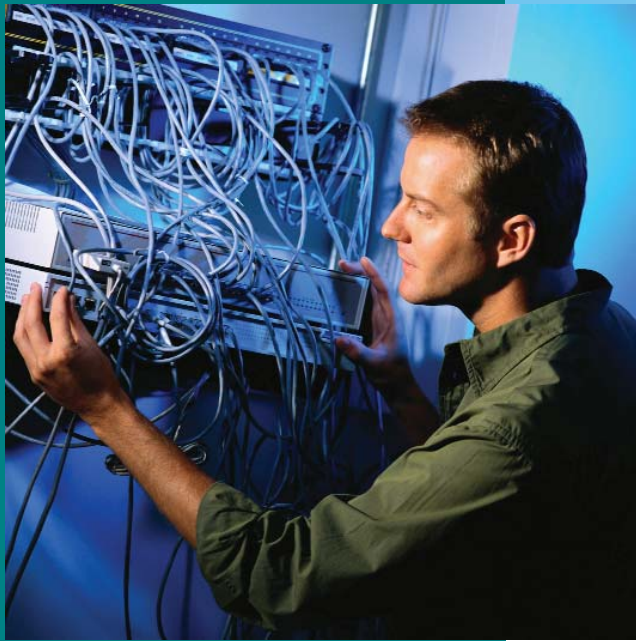




СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ ИТ-ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕРРИТОРИАЛЬНО РАСПРЕДЕЛЕННЫХ КОМПАНИЙ

По мере развития бизнеса и освоения новых региональных рынков многие компании начинают испытывать острую потребность в поддержании единых корпоративных ИТ-стандартов, позволяющих обеспечить реализацию централизованной бизнес-стратегии.

Высокое качество предоставляемых компанией АйТи услуг ИТ-аутсорсинга и минимизация проектных рисков обеспечиваются тем, что:

- организация сервисной и технической поддержки АйТи по сопровождению информационных систем построена в соответствии с методологиями ITIL и стандартами группы ISO
- уникальная по своим масштабам и структуре региональная сеть АйТи позволила ей накопить богатый успешный опыт в области организации различных моделей взаимодействия с региональными ИТ-компаниями и ИТ-подразделениями крупных корпоративных заказчиков
- в распоряжении АйТи имеются все необходимые разрешительные документы и сертификаты, позволяющие ей оказывать полный спектр услуг в области создания и сопровождения информационных систем на протяжении всего их жизненного цикла

Компания АйТи предлагает заказчикам, имеющим подразделения в регионах, централизованную полномасштабную организацию аутсорсинга ИТ-услуг, в числе которых представлены столь востребованные сегодня:

- **поддержка бизнес-приложений**, в том числе:
 - поддержка пользователей
 - поддержка и администрирование серверных ресурсов
 - поддержка изменений функциональности бизнес-приложений
- **поддержка базовых корпоративных сервисов**, в том числе:
 - поддержка систем аутентификации и авторизации в КИС
 - поддержка файловых сервисов
 - поддержка сетевой печати
 - поддержка систем управления базами данных
 - поддержка корпоративного доступа в сеть Интернет
 - поддержка корпоративной антивирусной защиты
- **поддержка телекоммуникационных систем**, в том числе:
 - поддержка активного оборудования локальных и корпоративных вычислительных сетей
 - поддержка единого корпоративного информационного пространства
 - поддержка систем локального и удаленного доступа пользователей к информационным ресурсам
 - поддержка систем телефонной связи
 - поддержка систем видеоконференц-связи
 - поддержка систем электрочасофикации
 - поддержка систем приема вещательного телевидения
 - поддержка систем радиофикации
- **поддержка систем обеспечения бесперебойного питания**, в том числе:
 - поддержка кабельной системы выделенного электропитания
 - поддержка кабельной системы общего электропитания
 - поддержка системы бесперебойного электропитания
- **поддержка персональных компьютеров и оргтехники**, в том числе:
 - техническое обслуживание и ремонт
 - обеспечение замены расходных материалов
 - аренда оборудования
- **поддержка системы обеспечения информационной безопасности**, в том числе:
 - поддержка межсетевых экранов
 - поддержка антивирусных систем
 - поддержка средств создания виртуальных частных сетей
 - поддержка систем обнаружения вторжений и сетевых сканеров
 - поддержка систем аутентификации и защиты от несанкционированного доступа (НСД)
 - поддержка средств создания инфраструктуры открытых ключей
- **поддержка систем обеспечения технической безопасности**, в том числе:
 - поддержка систем охранной сигнализации
 - поддержка систем пожарной сигнализации
 - поддержка систем оповещения людей о пожаре
 - поддержка систем охранного и технологического видеонаблюдения
 - поддержка систем контроля и управления доступом

Особенность и преимущества предлагаемой модели состоят в том, что вся ответственность за организацию ИТ-обслуживания подразделений заказчика ложится на генерального подрядчика, в роли которого выступает АйТи. При этом заказчик продолжает полностью контролировать ситуацию о статусе ИТ-проектов и качестве выполнения работ, но его собственные временные, организационные и технологические усилия сведены к необходимому минимуму.

Модель аутсорсинга ИТ-услуг

В каждом конкретном случае стороны составляют соглашение об уровне оказания услуг (Service Level Agreement, SLA), в котором фиксируются индивидуальные условия обслуживания заказчика. При этом за АйТи как за генеральным подрядчиком закрепляются следующие функции:

Прием и регистрация запросов пользователей

Сотрудник операционной службы АйТи регистрирует все запросы, поступившие через Web-интерфейс (HelpDesk), электронную почту, по телефону и т.д., активизирует всю необходимую для идентификации запроса информацию и передает его для исполнения в службу поддержки первой линии или субподрядчику.

Поддержка первой линии

Инженер компании АйТи, получивший запрос от оператора, в короткий промежуток времени диагностирует ситуацию и либо оперативно удовлетворяет запрос в удаленном режиме, либо направляет его для передачи субподрядчику (соисполнителю), либо переадресует Центрам компетенций АйТи и сотрудникам АйТи, работающим в регионах.

Передача запроса на исполнение субподрядчику (соисполнителю)

При передаче заявки пользователя на исполнение субподрядчику (соисполнителю) оператор регистрирует время передачи заявки, а также должностное лицо, принявшее запрос.

Контроль исполнения и эскалация в случае нарушения сроков исполнения

Оператор регулярно контролирует статус выполнения заявки пользователя, при возникновении рисков нарушения условий сервисного соглашения сообщает об этом вышестоящему лицу субподрядчика (исполнителя) и, при необходимости, принимает меры для организации альтернативных способов удовлетворения заявки пользователя.

Выдача информации о соблюдении субподрядчиком (соисполнителем) условий сервисного соглашения

По истечении оговоренного сторонами периода компания АйТи передает заказчику консолидированный отчет о поступивших заявках пользователей, проведенным по ним работам и степени соответствия этих работ условиям сервисных соглашений. Этот отчет является основным документом для подписания актов выполненных работ с субподрядчиками (соисполнителями).

Этапы организации обслуживания

Основными этапами организации ИТ-обслуживания по предлагаемой модели являются:

Разработка "Каталога сервисов"

Специалисты компании АйТи проводят анализ требований заказчика и составляют перечень услуг и основных требований к ним. Это необходимо для учета услуг различных типов, калькуляции их стоимости и требований к ним.

Разработка "Соглашения об уровне обслуживания"

Соглашение составляется для каждой услуги и содержит описание всех требований заказчика к ней. Данный документ является основой задания на проведение конкурсов.

Проведение конкурсов

На основании "Каталога сервисов" и "Соглашения об уровне обслуживания" компания АйТи совместно с заказчиком определяет состав и объем лотов на проведение конкурсов, готовит конкурсную документацию и проводит конкурсы. В ряде случаев АйТи готовит предложения по организации обслуживания собственными силами.

Прием объектов обслуживания

До начала работ по обслуживанию компания АйТи совместно с субподрядчиком (соисполнителем) проводит комплекс работ по приемке объектов.

Обслуживание

Процедура обслуживания определяется "Соглашением об уровне обслуживания". Вся информация об обслуживании регистрируется в системе ServiceDesk компании АйТи и используется для принятия решения о размерах выплат и штрафных санкций в соответствии с условиями "Соглашения об уровне обслуживания".

ВНИМАНИЮ региональных ИТ-компаний!!! АйТи приглашает Вас принять участие в специальной партнерской программе. Условия сотрудничества можно уточнить у Дмитрия Печерского (тел.: (095) 974 7979, e-mail: DPechersky@it.ru).

Компания АйТи: 117218, Москва, ул. Кржижановского, 23а, (а/я 116),
тел.: (095) 974 7979, 974 7980, 127 9010, факс: (095) 974 7990, 129 1275,
e-mail: info@techsupport.it.ru, www.it.ru

Представительства: Волгоград: (8442) 34 1060, Екатеринбург: (343) 378 3340,
Иркутск: (3952) 25 8302, Казань: (8432) 11 4940, Краснодар: (8612) 64 0631,
Красноярск: (3912) 59 1195, Н. Новгород: (8312) 61 9184, Новосибирск: (3832) 35 6703,
Омск: (3812) 23 3786, Пермь: (3422) 48 6585, Ростов-на-Дону: (8632) 40 1540,
Самара: (8462) 77 9191, С.-Петербург: (812) 326 4588, Тюмень: (3452) 39 9160,
Уфа: (3472) 25 3853, Хабаровск: (4212) 32 9408, Челябинск: (3512) 66 4639,
Алматы: (3272) 73 0034, Киев: (38044) 212 0206

Компания АйТи

Ведущий российский системный интегратор – компания АйТи, образованная в 1990 году, являет собой пример успешной, стабильно развивающейся отечественной компании, предоставляющей своим заказчикам полный спектр 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
- Системы информационной и технической безопасности
- Обучение в сфере ИТ и менеджмента
- Поддержка 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 ГОСТ ИСО 9001 и включена в Государственный Регистр Систем Качества. Компания АйТи имеет государственные лицензии, дающие ей право на:

- осуществление строительной деятельности на территории Российской Федерации и стран СНГ
- деятельность в области защиты информации
- разработку, проектирование и производство средств защиты информации
- предоставление услуг в области шифрования информации
- распространение и техническое обслуживание сертифицированных ФАПСИ шифровальных средств, предназначенных для криптографической защиты информации
- осуществление работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну
- монтаж, наладку, ремонт и техническое обслуживание систем противопожарной защиты
- осуществление лизинговой деятельности
- образовательную деятельность

Торговые марки

Компания АйТи и ее дочерние фирмы являются разработчиками и производителями целого ряда высокотехнологичных продуктов, прочно занимающих первые места в своих сегментах ИТ-рынка. В их числе:

- система управления персоналом БОСС-Кадровик
- система документационного обеспечения управления БОСС-Референт
- технология создания электронных платежных систем на основе смарт-карт SmartCity
- система комплексной автоматизации автозаправочных комплексов АйТи-Ойл
- структурированная кабельная система АйТи-СКС

Группа компаний АйТи

Группа компаний АйТи, помимо системного интегратора, включает в себя дочерние фирмы "БОСС. Кадровые системы", "Аплана", "АВА Дистрибуция", "Аддити Консалтинг", "Мобико". Все предприятия группы компаний работают в сфере информационных технологий и консалтинга.