

СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА

Общеизвестный факт, что стоимость информационных систем любого заказчика включает в себя не только расходы на проектирование и внедрение, но и, что немаловажно, на их повседневное обслуживание. По данным различных компьютерных изданий, для обеспечения всего жизненного цикла ИТ-решений нужны не только время, но и финансовые средства, из общего числа которых на непосредственно эксплуатацию может уходить до 80% от общих затрат. В связи с этим, важной задачей для заказчика становится изыскание возможностей для уменьшения совокупной стоимости владения своих информационных систем путём сокращения текущих расходов на техническую поддержку одновременно с повышением ее качества, что в современных реалиях практически становится невозможным без участия надёжного сервисного партнера.

Не всегда собственные ИТ-подразделения заказчиков могут полноценно и эффективно справляться с возложенными на них обязанностями. Это может быть связано с тем, что данные отделы созданы для обслуживания уже существующих информационных процессов, в связи с чем к росту объемов работ и многозадачной деятельности заказчика штатные ИТ-специалисты часто бывают не готовы. Всё большую популярность в последние годы набирает услуга комплексного сервисного ИТ-обслуживания сторонними организациями: сервисная поддержка информационных и вычислительных систем, телекоммуникационного и инженерного оборудования, а также внедрение новых ИТ- и телекоммуникационных решений, в том числе и на базе облачных платформ.

К преимуществам привлечения наших технических специалистов к сервисной поддержке информационных систем заказчика относятся:

- ✓ Высокопрофессиональный подход: заказчик пользуется услугами технических специалистов самого разного профиля, которые периодически проходят обучение и сертификацию у вендоров и владеют всей информацией о работе новых модификаций оборудования и программного обеспечения.
- ✓ Минимизация рисков простоя: решение сервисных инцидентов и задач подчиняется строгому регламенту и выбираемому приоритету срочности, которые предусматривают определённый временной

интервал для локализации и исправления той или иной проблемы. При более серьезных инцидентах к работе по максимуму привлекается команда квалифицированных инженеров.

- ✓ Гибкость: заказчику не приходится думать, каким образом подстроить работу своей ИТ-службы под текущие потребности его организации – всё делает сервисный партнер в рамках соответствующего договора.
- ✓ Снижение расходов на ИТ: нет необходимости содержать в собственном штате организации высококвалифицированных технических специалистов, что часто бывает весьма накладно, кроме того, и сам состав ИТ-отдела может быть оптимизирован и адаптирован для решения других, более насущных задач.

В зависимости от потребностей заказчиков наша компания оказывает широкий спектр услуг в рамках сервисной (технической) поддержки, что позволяет решить множество задач по обслуживанию информационных систем различной степени сложности:

- ✓ Консультационная поддержка: может быть оказана, как часть гарантийного обслуживания в рамках действующего договора, либо как отдельная услуга по желанию заказчика;
- ✓ Диагностика и ремонт неисправностей оборудования: перечень оборудования определяется договором или соглашением на обслуживание, услуга может быть оказана, как часть гарантийного обслуживания в рамках действующего договора, либо как отдельная услуга по желанию заказчика. Данная услуга может также входить в состав комплексной технической поддержки;
- ✓ Техническая поддержка информационных систем и оборудования: призвана поддерживать работоспособность всех информационных систем и сервисов, определённых договором на обслуживание. В зависимости от целей и условий заказчика сервис предоставляется удаленно, либо с выездом инженера на площадку заказчика. Помимо традиционных преимуществ (приём телефонных звонков в рабочее или нерабочее время, обработка заявок в системе типа Help Desk,

поддержание системного ПО в актуальном состоянии и т.п.), такой вид техподдержки обладает и уникальными возможностями, например, проведение необходимых работ в часы наименьшей нагрузки (ночное время, выходные);

- ✓ Обследование (аудит) информационных систем и оборудования: данная услуга позволяет оценить степень эффективности использования ИТ-ресурсов организации, провести инвентаризацию аппаратных и программных активов и предложить методологию по оптимизации финансовых затрат;
- ✓ Удалённое администрирование: в рамках данной услуги обслуживание подразделений заказчика осуществляется удаленно, через защищенные VPNканалы (возможно использование сертифицированных ФСТЭК и ФСБ средств защиты). Может быть оказана, как часть гарантийного обслуживания по действующему договору, либо как отдельная опция по желанию заказчика;
- ✓ Постоянный мониторинг оборудования: может быть оказана, как часть гарантийного обслуживания в рамках действующего договора, либо как отдельная услуга по желанию заказчика. Услуга предоставляется с использованием технологии защищенного удаленного доступа, в том числе с применением сертифицированных криптографических средств защиты (СКЗИ). Помогает предотвращать аварийные ситуации, отслеживая состояние информационных систем, заранее определяя необходимость замены соответствующих компонентов ИТ-инфраструктуры, снижая человеческий фактор при работе с оборудованием, анализируя работу систем и составляя прогнозы по их загрузке.
- ✓ Тестирование и отработка ИТ-решений в лабораторных условиях (тестовый стенд): возможность для заказчика перед комплексным внедрением нового решения на нашем стенде в исследовательской лаборатории провести стендовое моделирование, в том числе и проведение анализа возможных проблемных ситуаций, что позволит

существенно снизить риски заказчика при внедрении информационной системы. Услуга доступна при пилотном развертывании новых систем, а также при проведении опытно-конструкторских работ (ОКР) соответствующего профиля.

Обучение персонала: может быть оказана, как часть гарантийного обслуживания в рамках действующего договора, либо как отдельная услуга по желанию заказчика. Подготовка и переподготовка пользователей (первичные и плановые инструктажи) требуются постоянно, по мере совершенствования информационных систем. Грамотное и своевременное обучение сотрудников работе с новым оборудованием и ПО предотвращает возможные сбои в работе критических к отказу ИТ-систем.