

Мы создаем стабильность

«Поликом Про» предлагает обслуживание и техническую поддержку информационных и инженерных систем.



Подход «Поликом Про» к обслуживанию ИТ-инфраструктуры

ПОЛИКОМ ПРО

Уровни развития ИТ-инфраструктуры организаций

Gartner

Выживание
Осознание
Реактивный
Инициативный
Сервис
Польза

 **Microsoft**

Базовый
Стандартный
Рациональный
Динамический



1

«Тушение пожаров»

- работа в состоянии «как есть»
- документации нет
- автоматизации нет
- разделения задач нет
- поиск средств на «заплатки»



Наша работа -



упорядочивание работы ИС и приведение ее в прогнозируемое состояние, поддержка безотказной работы системы в состоянии «как есть»

Задачи

- анализ и диагностика
- поддержка работы бизнес-сервисов
- устранение сбоев
- консультационная поддержка
- выработка концепции по устранению / исправлению/модернизации
- участие в реализации проектов

2 «Пока работает – не трогать!»

- распределение обязанностей
- понимание сроков исполнения
- определены последовательности действий по устранению текущих проблем
- минимальная автоматизация



Наша работа -



обеспечение бесперебойной работы критических и основных бизнес-сервисов

Задачи

- поддержка работы бизнес-сервисов
- консультативная поддержка
- отчетность и систематизация процессов, статистика
- оптимизация текущих ресурсов
- выявление «узких мест» и прогнозирование возможных сбоев, помощь в их предотвращении
- внедрение и сопровождение нововведенных систем и сервисов

3

«Стандарт»



- регулярный мониторинг событий
- резервное копирование данных
- инвентаризация оборудования и ПО – стремление к стандартизации
- базовая автоматизация и система заявок
- инструкции и регламенты работы
- отчетность и планирование
- обучение и формальные требования к специалистам



Наша работа – повышение эффективности ИС

Задачи

- сопровождение и обеспечение бесперебойной работы ИТ-сервисов
- консультационная поддержка
- переход к стандартизации
- статистика и контроль по лицензиям и сертификатам, гарантии
- переход к автоматизации работы ИТ-отдела
- участие в планировании ежегодное/ежеквартальное
- проектирование и развитие архитектуры сети



4 «Партнерство»

- участие ИТ-подразделения в жизни организации
- аналитика в режиме реального времени, своевременная оптимизация
- внедрение и использование новых технологий
- использование передовых практик по направлениям
- внедрены системы автоматизации
- обмен опытом
- переквалификация сотрудников ИТ отдела из специалистов в управленцев





Наша работа- бесперебойная работа ИС

Задачи

- сопровождение и обеспечение бесперебойной работы ИТ-сервисов
- консультационная поддержка
- снижение финансовой нагрузки на компанию без потери качества работы ИТ-отдела
- освобождение ИТ-специалистов от ежедневных рутинных задач (управленцы)



«Поликом Про» – ресурс вашего ИТ-отдела

?

ИТ-отдел организации

– вспомогательная служба
или часть производственного процесса?

ИТ-специалисты

– исполнители или управленцы?



Общий подход к обслуживанию от «Поликом Про»-сопровождение сервисов

Сервис и описание	Возможный регламент	Стандартные запросы
Электронная почта (Email) <i>Система групповой работы на базе Microsoft Exchange, включающая электронную почту и разделяемую адресную книгу</i>	Мониторинг доступности сервиса Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%) Мониторинг корректности выполнения задач резервного копирования Тестовое восстановление данных из резервных копий	Изменение параметров почтового ящика Создание/удаление почтового ящика Восстановление данных почтового ящика из резервной копии Предоставление возможности использования Outlook Web Access
Почтовый фильтр (EmailFilter) <i>Система фильтрации электронной почты для обнаружения и блокирования вредоносного кода и нежелательной корреспонденции</i>	Мониторинг доступности сервиса Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)	Изменение содержимого белого и чёрного списков IP-адресов Изменение содержимого белого и чёрного списков email-адресов

Сервис и описание	Возможный регламент	Стандартные запросы
<p>Поддержка Active Directory (AD)</p> <p><i>Операционный сервис по выполнению задач в рамках службы каталогов Windows</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p>	<p>Регистрация новых пользователей</p> <p>Настройка групповых политик</p> <p>Делегирование полномочий на управление орг. Единицами</p> <p>Блокирование и разблокирование учетных записей пользователей</p> <p>Изменение членства пользователей в несистемных группах</p> <p>Изменение несистемных атрибутов пользователей (телефон, расположение...)</p> <p>Добавление рабочих станций в домен</p>
<p>Базовая доменная инфраструктура (AD)</p> <p><i>Совокупность программных и технических средств, направленная на обеспечение доступа пользователей к доменной инфраструктуре (AD, DC, DNS, DHCP, WSUS, CA)</i></p>	<p>Мониторинг корректности выполнения задач резервного копирования</p> <p>Тестовое восстановление данных из резервных копий</p>	<p>Регистрация новых пользователей</p> <p>Настройка групповых политик</p> <p>Делегирование полномочий на управление орг. Единицами</p> <p>Блокирование и разблокирование учетных записей пользователей</p> <p>Изменение членства пользователей в несистемных группах</p> <p>Изменение несистемных атрибутов пользователей (телефон, расположение...)</p> <p>Добавление раб.станций в домен</p> <p>Настройка классификаций и продуктов Обновлений</p> <p>Настройка периодов синхронизации с вышестоящими серверами обновлений</p> <p>Применение обновлений на подчиненные группы машин</p>

Сервис и описание	Возможный регламент	Стандартные запросы
<p>Виртуальная среда (HyperV/VMWare) <i>Серверная платформа для оптимизации использования аппаратных ресурсов серверов и изоляции приложений. Сервис реализован на базе технологии виртуализации.</i></p>		<p>Изменение параметров существующих виртуальных машин</p> <p>Создание новых машин с требуемыми аппаратными характеристиками без установки ОС (по требованию)</p>
<p>Система объединенных коммуникаций (Lync/S4B) <i>Единая коммуникационная платформа для предприятия</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p>	<p>Изменение параметров пользователя</p> <p>Изменение параметров работы серверов</p> <p>Предоставление статистики и сведений по хождению звонков (по требованию)</p>
<p>Портал коллективной работы (Portal/SharePoint) <i>Система коллективной работы на основе порталных технологий</i></p>	<p>Мониторинг корректности выполнения задач резервного копирования</p> <p>Тестовое восстановление данных из резервных копий</p>	<p>Создание и изменение групп</p> <p>Изменение прав доступа к сайтам /спискам/страницам</p>
<p>Резервное копирование (DPM/SBE/Veeam) <i>Сервис, обеспечивающий централизованное резервное копирование пользовательской информации и отдельных сервисов, а также обладающий возможностями ее(их) восстановления</i></p>		<p>Изменение параметров пользователя</p> <p>Изменение параметров работы серверов</p> <p>Предоставление статистики и сведений по хождению звонков (по требованию)</p>

Сервис и описание	Возможный регламент	Стандартные запросы
<p>Поддержка СУБД (SQL/Oracle) <i>Операционный сервис по системной поддержке СУБД, используемой для прикладной инженерной системы 1С и Renta</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p>	<p>Установка системных обновлений на СУБД</p> <p>Мониторинг счетчиков производительности (по требованию)</p>
<p>Терминальный доступ (TermSrv) <i>Операционный сервис по представлению серверной платформы для функционирования комплекса опубликованных терминальных приложений и рабочих столов</i></p>	<p>Мониторинг корректности выполнения задач резервного копирования</p> <p>Тестовое восстановление данных из резервных копий</p>	<p>Изменение прав пользователя в системе</p> <p>Установка программного обеспечения на терминальный Сервер</p> <p>Установка драйвера принтера</p> <p>Создание/изменение политик выделения ресурсов</p>
<p>Сетевая инфраструктура (Network) <i>Активное сетевое оборудование уровня ядра и уровня доступа</i></p>	<p>Мониторинг корректности работы активного оборудования (контроль наличия сообщений об ошибках в журналах устройств)</p> <p>Проверка наличия на ресурсах производителя обновлений ПО, установка обновлений по согласованию с Заказчиком</p>	<p>Создание новой виртуальной сети (VLAN), изменение существующих параметров</p> <p>Создание или изменение листов контроля доступа</p> <p>Создание новых подключений VPN, изменение существующих параметров</p> <p>Изменение параметров портов</p>

Сервис и описание	Возможный регламент	Стандартные запросы
<p>Сервис сетевой печати (Print) <i>Сетевая служба, управляющая очередями сетевой печати и обеспечивающая печать на все сетевые принтеры</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p>	<p>Подключение нового сетевого принтера к системе</p> <p>Изменение прав доступа к принтеру</p>
<p>Сервис управления ИТ-инфраструктурой (SCCM) <i>Сервис, обеспечивающий централизованное управление обновлениями, развёртывание ПО и операционных систем, интеграцию с NAP, инвентаризацию аппаратного и программного обеспечения, удалённое управление, управление виртуализированными и мобильными системами</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p> <p>Мониторинг новых устройств</p>	<p>Добавление коллекции устройств/пользователей по заданным параметрам</p> <p>Изменение политик клиента</p> <p>Создание или обновление пакета ПО для распространения</p> <p>Внесение изменений в иерархию</p> <p>Внесение изменений в группы обновления ПО</p>
<p>Отказоустойчивый виртуальный кластер (ESXiCluster/HyperVCluster) <i>Совокупность программных и аппаратных средств, предназначенных для выполнения в виртуальной среде экземпляров операционных сред с повышенными требованиями к отказоустойчивости и высокой готовности</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p>	<p>Изменение параметров существующих кластерных виртуальных машин</p> <p>Ввод новых машин в существующий кластер</p>

Сервис и описание	Возможный регламент	Стандартные запросы
<p>Защищенный доступ в сеть (VPN) <i>Сервис, обеспечивающий возможность защищенного удаленного доступа пользователей к ресурсам сети</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p>	<p>Создание новой группы Аутентификации</p> <p>Изменение имеющихся групп Аутентификации</p> <p>Создание новых подключений VPN, изменение параметров существующих</p>
<p>Платформа приложений (AppSrv) <i>Операционный сервис по представлению серверной платформы для функционирования комплекса информационных систем SolidWorks/1C/ Самописное ПО</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p>	<p>Все запросы на обслуживание рассматриваются как запросы на изменение. Необходимость, срок и условия удовлетворения запроса на изменение являются предметом отдельного согласования между Заказчиком и Исполнителем</p>
<p>Антивирусная защита (KSC/TM/DrWEB/SEP) <i>Сервис, обеспечивающий защиту внутренних сетевых ресурсов: серверов, рабочих станций, БД, ОС, приложений от вредоносов и вирусных инъекций</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p> <p>Мониторинг обновления сигнатур</p> <p>Мониторинг новых устройств</p>	<p>Удаленная установка антивируса на рабочую станцию</p> <p>Установка антивируса на сервер</p> <p>Создание новых политик защиты/заданий проверки, изменение существующих параметров</p> <p>Изменение параметров обновления сигнатур</p>

Сервис и описание	Возможный регламент	Стандартные запросы
<p>Сервис сетевой печати (Print) <i>Сетевая служба, управляющая очередями сетевой печати и обеспечивающая печать на все сетевые принтеры</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p>	<p>Подключение нового сетевого принтера к системе</p> <p>Изменение прав доступа к принтеру</p>
<p>Файловый сервис (FS) <i>Сетевое файловое хранилище (может быть развернуто на базе СХД) организованное с использованием средств Windows Server и службы DFS</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p> <p>Мониторинг свободного места на дисках (не менее 10%)</p> <p>Мониторинг корректности выполнения задач резервного Копирования</p> <p>Тестовое восстановление данных из резервных копий</p>	<p>Создание новой сетевой папки</p> <p>Изменение прав доступа к сетевой папке</p> <p>Восстановление данных с резервной копии</p> <p>Настройка аудита доступа к объектам</p> <p>Настройка дисковых квот</p> <p>Перенастройка и создание LUN'a</p> <p>Переключение LUN'a на использование другими серверами</p> <p>Смена основного/резервного контроллера для массива</p>
<p>Доступ в интернет (Proху) <i>Совокупность технических средств, направленная на обеспечение доступа пользователей к ресурсам сети Интернет</i></p>	<p>Мониторинг доступности сервиса</p>	<p>Внесение изменений в правила доступа к ресурсам сети Интернет</p>
<p>Базовое рабочее место (Business Desktop) <i>Поддержка программного и аппаратного обеспечения рабочих станций, поддержка пользователей по вопросам эксплуатации стандартного офисного программного обеспечения.</i></p>		<p>Инсталляция операционной системы и базового набора приложений</p> <p>Консультация пользователей по вопросам эксплуатации базового программного обеспечения</p>



Почему «Поликом Про»?

- сертифицированные инженеры по продуктам Microsoft, Kaspersky, Veeam,
- опыт в сфере ИТ– 25 лет
- многопрофильная сервисная служба
- наличие договора и SLA – контроль сроков и качества работы
- различные варианты обслуживания (полное, частичное, по заявкам)
- выбор уровня обслуживания (круглосуточная поддержка, в рабочее время, ускоренный регламент)
- гибкая ценовая политика
- партнер ведущих мировых и российских производителей программного и аппаратного обеспечения



Среди наших клиентов





Приглашаем к сотрудничеству

Руководитель направления
ИТ-аутсорсинг
Юлия Полевая

+7 (812) 325-8400

+7 (911) 751-2705

IPolevaia@polikom.ru