

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

В НОВЫХ РЕАЛИЯХ

Павел Игошин



- **Инцидентная поддержка и аутсорсинг** – устранение неисправностей и проблем, возникающих в процессе эксплуатации продуктов и технологий иностранных и российских производителей ПО и оборудования.
- **Обследования инфраструктуры** – комплексная оценка технологических решений для выявления технических и операционных рисков, а также проблем, которые трудно обнаружить вручную или с помощью систем мониторинга.
- **Автоматизированные миграции** – пакетные услуги для оценки возможности перехода и миграции на российское ПО.
- **Планы аварийного восстановления** – создание стратегий восстановления, учитывающих специфику IT-инфраструктуры.

- **Сопровождение бизнес-систем** – комплексная поддержка критических бизнес систем, реализованных на основе СУБД Oracle Database, Microsoft SQL Server, PostgreSQL и других.
- **Производительность** – анализ метрик производительности для выявления рисков, влияющих на замедление работы системы и снижение скорости обработки данных.
- **Безопасность** – исследование рисков безопасности системы, которые не обнаруживаются обычными пентестами или другими видами аудитов безопасности.
- **Мониторинг** – получение более предсказуемой и управляемой системы, отображающей только необходимые сведения и корректные пороговые значения.
- **Глубокое техническое обучение** – специализированные авторские курсы с лабораторными работами по узким предметным темам.
- **Выделенная инженерная поддержка** – помощь в эксплуатации технологически сложных инфраструктур или участие во внутренних проектах Заказчика.
- **Управление печатной инфраструктурой** – комплекс услуг по обеспечению непрерывной доступности, удобства и безопасности сервиса печати для пользователей Заказчика.

ПРОАКТИВНАЯ (опережающая)



РЕАКТИВНАЯ (инцидентная)

- Автоматизированное обследование
- Стратегия резервирования/восстановления
- Мониторинг инфраструктуры
- Миграция на решения РПО
- Углубленное обучение
- Аутсорсинг технологий печати

- Базовая поддержка оборудования, постгарантийное обслуживание (ремонт с заменой ЗИП)
- Альтернативная «гарантия»
- Инфраструктурная поддержка (сервисы, ПО)
- Поддержка баз данных (Oracle, MS SQL, ODBC, Postgree, Tantor, Yandex DB ...)
- Аутсорсинг / Аутстаффинг

ОБСЛЕДОВАНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Описание и состав услуги:

- Автоматизированный сбор и анализ сведений;
- Интервью с сотрудниками Заказчика;
- Выявление и документирование проблем, рисков и угроз, с детализацией по производительности, безопасности, доступности, и т.д., ранжированные по степени серьезности влияния на общее состояние инфраструктуры;
- Передача знаний специалистам Заказчика.

Экспертное заключение:

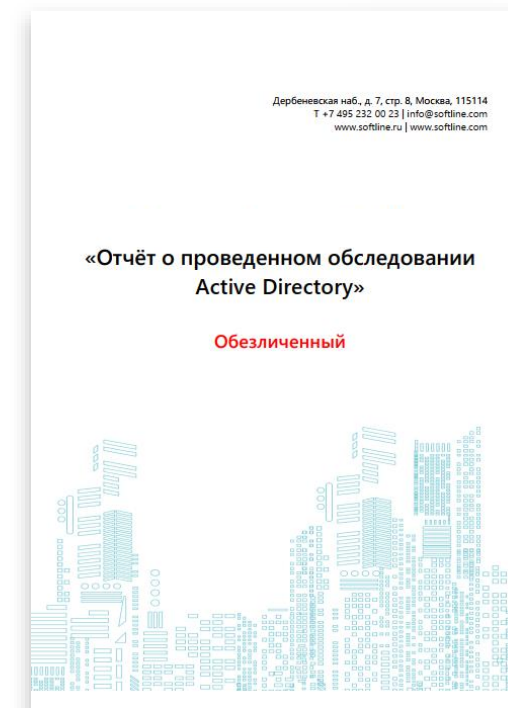
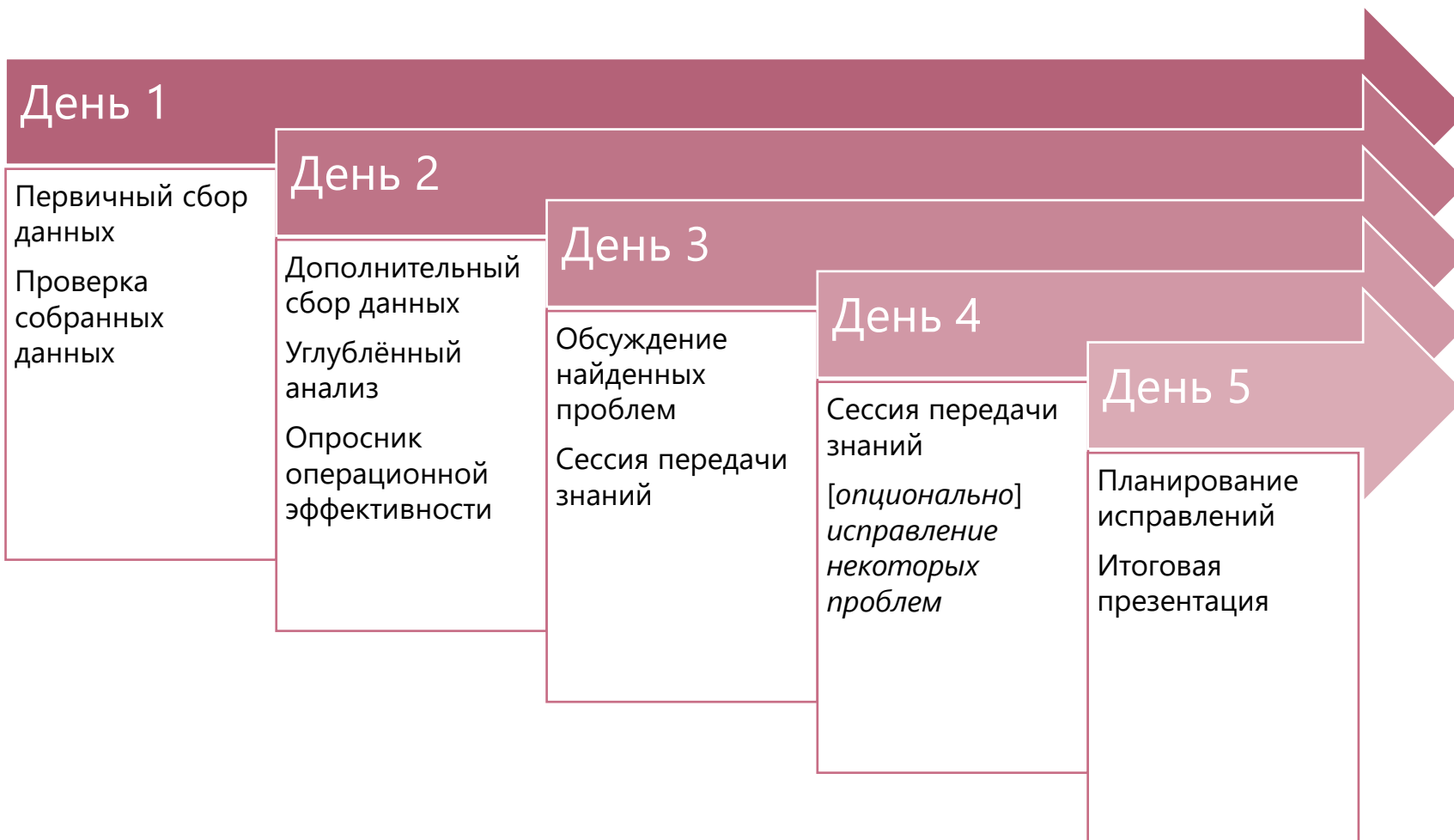
содержит описание каждой проблемы и каждого риска, обнаруженных во время обследования, в том числе описание проблемы, ссылки на документы поставщиков с полезной информацией, а также рекомендации от Softline по устранению проблемы с указанием конкретных элементов инфраструктуры, для которых были обнаружены риски (имена серверов, объекты базы данных и так далее).

Технологии применения:

- Active Directory
- Exchange Server
- Skype for Business Server
- SharePoint Server
- SQL Server
- PostgreSQL
- MECM/SCCM
- Hyper-V
- VMware vSphere
- Linux
- Zabbix
- SCOM

Порядок проведения обследования

2-3 недели до начала работ – настройка сбора данных



Результат услуги:
Описание проблем и рисков
и рекомендации экспертов по
их устранению

Наши возможности:

- проактивные услуги для MS, Linux, Zabbix, PostgreSQL разных видов
- собственные учебные курсы для MS, PostgreSQL
- миграция, внедрение, переносы данных для MS, альтернативного ПО
- реактивная поддержка (включая Tier 3)

Экспертиза, основанная на десятках лет опыта:

до **30** лет
трудоустройства
сотрудников

глубокие знания
продуктов
на уровне
производителя и выше

Собственная платформа обследования инфраструктуры:

> 150 К
строк кода

аналитика и генерация
отчетности

от **2** недель
сбор и анализ
телеметрии

15 сек
разрешение

400 контроллеров домена

1 ТБ данных

пример реального обследования

Стратегия резервирования / восстановления (DRP)

Описание и состав услуги:

- Автоматизированный сбор и анализ сведений;
- Работа с документацией и интервью с Заказчиком;
- Создание тестовой среды для отработки сценариев;
- Контрольные замеры выполнения операций резервного копирования и восстановления;
- Анализ производительности выполнения операций резервного копирования и восстановления;
- Передача знаний специалистам Заказчика.

Результат работ:

- Разработка плана выравнивания выполнения резервного копирования и восстановления с текущими значениями, указанными в SLA;
- Составление паспорта системы, подготовка описаний и пошаговых инструкций по аварийному восстановлению для различных сценариев.
- Проведение учений по восстановлению для ключевых аварийных сценариев.

Технологии применения:

- Active Directory
- Exchange Server
- Skype for Business Server
- SharePoint Server
- SQL Server
- PostgreSQL
- MECM/SCCM
- Hyper-V
- VMware vSphere
- Linux

Мониторинг

Описание и состав услуги:

- Наладка системы мониторинга, которая отображает только необходимые сведения и корректные пороговые значения для различных уведомлений, оптимизация мониторинга ключевых бизнес-систем, визуализация важных показателей производительности.

Результат работ:

- Подготовка документа performance baseline, установка стандартных шаблонов, создание и внедрение собственных шаблонов, тонкая настройка;
- Развертывание средства визуализации мониторинга Grafana и настройка базовых дашбордов;
- Настройка системы уведомлений согласно матрице критичности инцидентов, тестирование;
- Подготовка итогового документа с результатами работ и матрицей пороговых значений, передача знаний специалистам Заказчика.

Технологии применения:

- Оборудование: серверы, системы хранения, сетевое оборудование, печатное оборудование и т.д.;
- Инфраструктурные сервисы и службы;
- Системы управления баз данных;
- Информационные системы, прикладное ПО;
- Каналы связи, туннели и т.п.



Проактивные пакетированные услуги

- Обследование инфраструктуры Linux систем, PostgreSQL, Zabbix



- Оценка возможности перехода на ALD Pro и Альт Домен (в рамках обследования инфраструктуры AD) и на RuPost и Mailion (в рамках обследования инфраструктуры Exchange)



Учебные курсы технологий MS с практической частью

**Модульное строение курсов, углубленное изучение,
практика на реальных материалах:**

- Защита информации
- Защита инфраструктуры систем Windows
- Поиск и устранение неисправностей в Exchange Server
- Миграция с предыдущих версий Exchange Server
- Эффективное администрирование SQL Server
- Оптимизация и тюнинг SQL Server
- Эффективное администрирование Microsoft IIS
- Поиск и устранение неисправностей в MECM/SCCM
- Установка операционных систем с помощью MECM/SCCM



Аутсорсинг технологий печати

Варианты поддержки:

- Внедрение **информационной системы** управления печатью;
 - Обслуживание **имеющейся** печатной инфраструктуры, плюс полное обеспечение расходными материалами, замена ресурсных компонент, ремонт и профилактика;
 - **Оборудование в аренду**, обеспечение расходными материалами и обслуживанием, контракт с оплатой за копию.
-
- Единый поставщик услуги, прозрачная отчетность;
 - Сокращение расходов на печать и сопровождение;
 - Единый центр управления печатью и сканированием;
 - Печать как с обычных ПК, так и с мобильных устройств;
 - Печать с разграничением доступа (карта, ПИН-код, пароль);
 - Широкая поддержка устройств: 25 вендоров и более 1200 моделей.



БАЗОВАЯ инцидентная ТЕХПОДДЕРЖКА

УРОВЕНЬ СЕРВИСА

8x5/24x7

РЕЖИМ

ОТ **30** МИН

РЕАКЦИЯ

**ТЕЛЕФОН,
ПОЧТА,
SERVICEDESK**

СВЯЗЬ С НАМИ

ОТ **8** Ч

ВОССТАНОВЛЕНИЕ

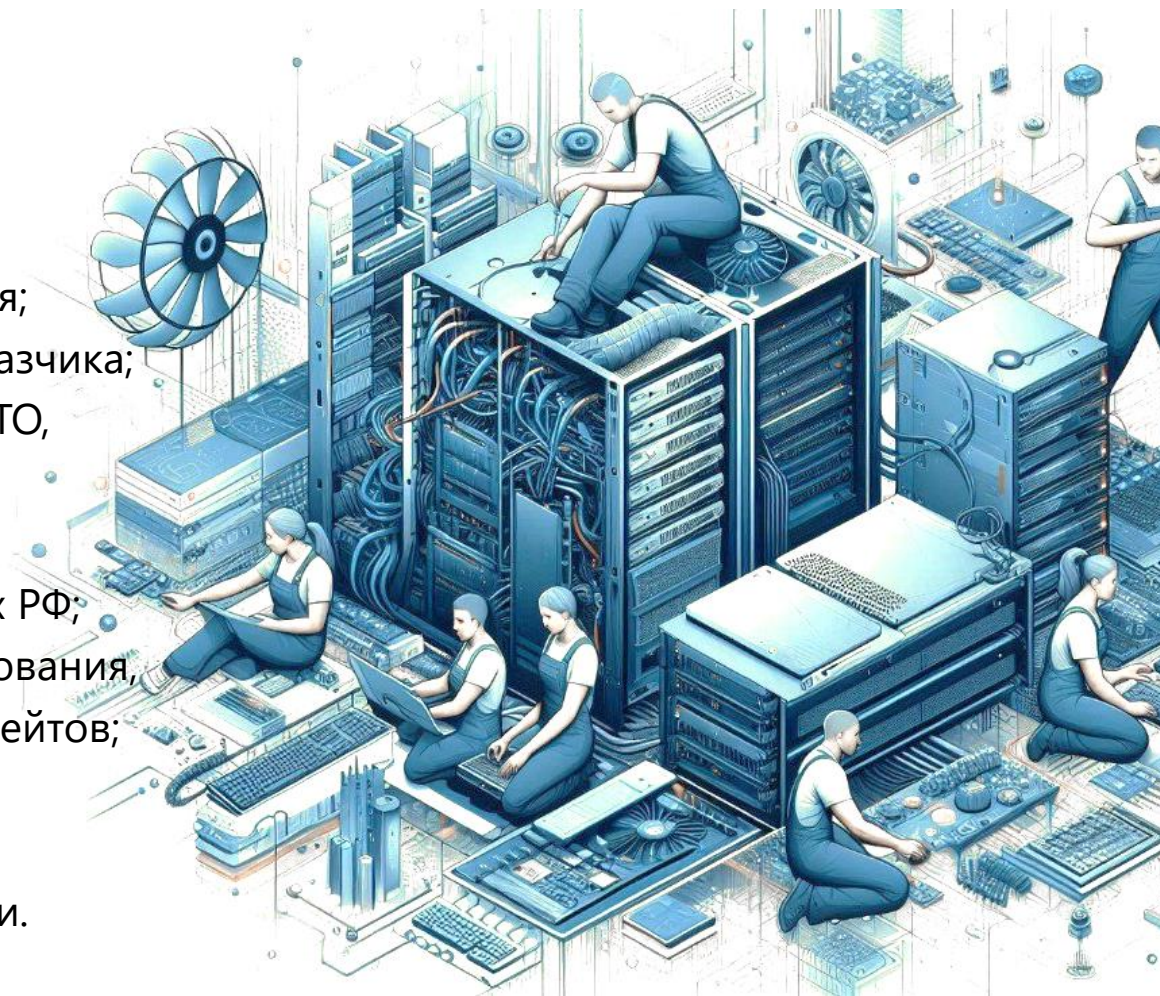
> **99** %

КАЧЕСТВО

Инцидентная техподдержка

Базовая техподдержка для оборудования

- Линии поддержки: L1 - L2 - L3;
- Режим 8x5 и 24x7, реакция от 30 минут;
- Широкий спектр услуг:
диагностика, траблшутинг, консалтинг, выработка
обходного/постоянного решения, инжиниринг развития;
- Оказание услуг удаленно и с выездом на площадку Заказчика;
- Восстановление работоспособности (серверы и СХД/ЛТО,
сетевое оборудование), с заменой комплектующих и
оборудования, выполнение профилактических работ;
- Общий и выделенный склад ЗИП, в нескольких городах РФ;
- Администрирование настроек и конфигураций оборудования,
управляющего ПО, контроль и применение патчей/апдейтов;
- Выделенная команда инженеров;
- Выделенный руководитель проекта;
- Отчетность исполнения работ, контроль обратной связи.



Инцидентная техподдержка

ЗАРУБЕЖНЫЕ КОМПАНИИ

СЕТЕВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ



СЕРВЕРА И СХД



АРМ И ДЕСКТОП



СИСТЕМА РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ



СИСТЕМА ВИРТУАЛИЗАЦИИ



ПРИКЛАДНОЕ ПО



ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА



РОССИЙСКИЕ КОМПАНИИ

СЕТЕВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ



СЕРВЕРА И СХД



АРМ И ДЕСКТОП



СИСТЕМА РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ



СИСТЕМА ВИРТУАЛИЗАЦИИ



ПРИКЛАДНОЕ ПО



ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА



ПРОБЛЕМНЫЕ ТРИГГЕРЫ БИЗНЕСА в современных ИТ

1

Экспертиза

Потребность в квалифицированных специалистах

2

Обслуживание оборудования

Необходимость ремонта и замены неисправных компонентов оборудования

3

Наличие склада зип

Отсутствие канала поставок, финансирования
Утилизация остатков запчастей

4

Вендорская техподдержка

Необходимость обновления и поддержки работоспособности оборудования и ПО

5

Огромные затраты

Обслуживание ИТ-систем
Организационные и технологические риски

6

Риски

Потенциальные риски и последствия при возникновении серьезных сбоев.



РЕАЛИЗОВАТЬ ПРОЕКТ С НАМИ ЛЕГКО

По итогам

По итогам экспертной проработки заказчик получит не просто перечень услуг, а полноценное индивидуальное решение для реализации своих потребностей

Свой менеджер

Для решения любых возникающих вопросов по вашему проекту всегда готов подключиться выделенный сервисный менеджер

Экспертиза

На этапе формализации требований к проработке подключаются архитекторы и эксперты высокого уровня

Постановка задачи

Мы готовы работать с любой постановкой задачи от технической до бизнес-ориентированной.

Предложение

Предоставление предложения в течении 5-ти рабочих дней

Связь с нами

Для заказчика мы доступны в любом формате: от очной встречи до конференц – звонка и любому каналу связи: почта, мессенджеры, телефон



ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА



Надежность на высоте, доступность безупречна

Техническая поддержка помогает предотвратить простои и обеспечивает бесперебойную работу вашего оборудования и программного обеспечения



Сокращение затрат

Решения по технической поддержке позволяют снизить ваши затраты на обслуживание ИТ-систем, сокращая организационные и технологические риски и нагрузку на ИТ – персонал.



Отсутствие необходимости иметь свой склад ЗИП

Широкий охват и собственные склады ЗИП - обеспечивают удобство и уверенность в надежной поддержке.



Доступ к экспертным знаниям

Наши инженеры и эксперты обладают высоким уровнем компетенций и обширным опытом поддержки и восстановлении работы различных типов оборудования и ПО зарубежных и российских производителей.



Душевное спокойствие

Знание того, что у вас есть надежный партнер по технической поддержке, позволит обрести вам душевное спокойствие и уверенность в том, что ваша ИТ-инфраструктура находится в надежных руках

ПОЧЕМУ ТЕХПОДДЕРЖКА **SOFTLINE?**

>200

Сертифицированных
экспертов

27

Расположение офисов
в 27 городах РФ

99%

Уровень
удовлетворенности

30

Лет на ИТ-рынке



Сформированные склады ЗИП



Softline – **вендор №1**



Мы **надежный поставщик, и партнер** в продвижении
бизнеса



Доставка «до двери» по всей РФ.
Выстроены логистические цепочки



Мы всегда рядом. Знаем, что делать дальше. У нас
стабильное финансовое положение



**Собственная система Service Desk и
круглосуточный call – center.** Наши инженеры
готовы оказать техническую поддержку в любом
уголке РФ



Инфраструктура. Надёжная. Защищённая.





Инфраструктура.
Надёжная. Защищённая.