



## Техподдержка и администрирование ИТ-инфраструктуры компании МПК

Многопрофильная Процессинговая Компания (ООО «МПК») специализируется на оказании услуг в области бизнеса безналичных платежей, включая поддержку максимального спектра платежных решений, базирующихся на основных международных стандартах осуществления электронных финансовых транзакций (Electronic Funds Transfer), с использованием защищенных платежных технологий.



### ЗАДАЧИ

Компания МПК предоставляет своим клиентам, в числе которых крупные финансовые организации, широкий спектр процессинговых услуг. Высокотехнологичные платежные сервисы поддерживаются современным ИТ-комплексом. Заботясь о том, чтобы клиенты всегда были уверены в доступности услуг МПК, компания уделяет большое внимание повышению надежности ИТ-систем.

*«Мы хотим быть уверены в надежности функционирования ИТ-инфраструктуры. А также в том, что все регулярные мероприятия в части ее администрирования и технической поддержки будут выполнены в установленные сроки и с надлежащим качеством. Для нас это не только соответствие требованиям регуляторов, но и качественный сервис для наших клиентов»,* – комментирует **руководитель Службы эксплуатации технических средств и информационных систем компании МПК Владимир Неволин.**

Сервис-партнером стала компания «Инфосистемы Джет».

### РЕШЕНИЕ

Специалисты Сервисного центра (СЦ) компании «Инфосистемы Джет» отвечают за выполнение работ по администрированию и технической поддержке ИТ-инфраструктуры вычислительного комплекса МПК.

*«Мы предложили МПК пакет услуг, который, по нашему мнению, эффективно закрывал реальные потребности компании. Чтобы подтвердить наши знания и опыт был предусмотрен контрольный период в три месяца для того, чтобы ИТ-служба на деле смогла проверить эффективность нашего сотрудничества и при необходимости скорректировать набор и порядок предоставления услуг. Когда же указанный срок завершился, для обеих сторон было очевидно: корректировки не потребуются»,* – отмечает **Юрий Панченко, заместитель директора Сервисного центра по организации производства компании «Инфосистемы Джет».**

Для обеспечения высокого уровня сервиса Сервисный центр закрепил за заказчиком персональных инженеров высокой компетенции и сервис-менеджера, который контролирует исполнение еженедельных сервисных мероприятий, согласованных с компанией МПК.

### ПЛАНОВОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

Сервис-инженеры интегратора раз в две недели контролирует состояние и эффективность конфигурации ОС Solaris, ее функций безопасности, и др.

Перечень работ включает установку новых версий ПО и кодов программных коррекций (патчей) на критичных подсистемах





Россия, 127015, Москва  
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр. 1,  
Тел.: +7 (495) 411-7601  
Факс: +7 (495) 411-7602  
E-mail: info@jetservice.ru  
www.jetservice.ru



(массивах, серверах, коммутаторах) в заранее обговоренное время. Регулярное выполнение данной процедуры имеет большое значение для бесперебойной работы ИТ-инфраструктуры: отсутствие своевременного обновления может привести к отказу аппаратно-программной платформы, увеличению сроков восстановления и т.п. В свою очередь это вызовет длительный простой бизнес-систем и огромные финансовые потери. Кроме того, это одно из требований регулятора.

## ЭКСТРЕННОЕ АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

Если у заказчика возникают нештатные ситуации в работе ИТ-инфраструктуры, специалисты интегратора обеспечивают экстренное восстановление систем по запросу ИТ-службы МПК не позднее первого рабочего дня.

*«Для самых критичных случаев мы предусмотрели экстренную меру: специалист Сервисного центра должен приехать в МПК в течение 2-х часов, в любое время дня и ночи, включая выходные и праздничные дни. Для отработки оперативности действий мы проводили «учебные тревоги». За длительный период времени мы полностью подтвердили заказчику свои возможности – SLA мы ни разу не нарушили», – отмечает Юрий Панченко.*

## ТЕХПОДДЕРЖКА

В настоящее время аппаратно-программная платформа компании МПК поддерживается до уровня ОС по программе «Операционная поддержка 24x7». Пул обслуживаемого оборудования включает серверы Oracle Hardware (в том числе серверы-лезвия и серверы класса midrange); массивы Oracle Hardware, NetApp и EMC; коммутаторы Brocade, Cisco и др.; виртуальные библиотеки на базе EMC; ленточную библиотеку HP.

Специалисты СЦ в случае сбоев осуществляют полное восстановление работоспособности систем, а сервис-инженер остается на площадке заказчика до тех пор, пока не убедится, что все, вплоть до прикладной системы, функционирует в штатном режиме.

## РЕЗУЛЬТАТ

В результате совместной деятельности ИТ-службы МПК и специалистов компании «Инфосистемы Джет» обеспечена повышенная надежность работы вычислительного комплекса.

Договором предусмотрена строгая процедура отчетности: интегратор ежемесячно предоставляет заказчику технический отчет, по которому ИТ-служба МПК не только отслеживает выполнение SLA и контролирует качество предоставляемых услуг, но и получает информацию по реально выполненному объему работ.

Владимир Неволин,  
руководитель Службы  
эксплуатации технических  
средств и информационных  
систем компании МПК:

«В ходе сотрудничества с компанией «Инфосистемы Джет» мы неоднократно убеждались, что все работы выполняются своевременно и на профессиональном уровне. Мы смогли обеспечить собственным сотрудникам возможность сосредоточиться на развитии ИТ-систем».

