ИСТОРИЯ УСПЕХА

Техническая поддержка и системное сопровождение вычислительных комплексов информационно-технологического центра финансово-хозяйственного управления Мэрии г.Москвы

Правительство Москвы – высший орган исполнительный власти г. Москвы. Основной функцией Правительства Москвы является решение всех вопросов государственного управления, относящихся к ведению исполнительной власти г. Москвы, кроме тех, которые согласно федеральному законодательству и законодательству г. Москвы входят в компетенцию федеральных органов исполнительной власти.

В структуру органов исполнительной власти города Москвы, подведомственных Правительству Москвы, входят также отраслевые и функциональные органы исполнительной власти города, которые осуществляют исполнительно-распорядительные функции в определенных отраслях и сферах деятельности города.

Вопросами эксплуатации информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Правительства Москвы занимается Информационно-технологический центр Финансово-хозяйственного управления Мэрии Москвы.

ЗАДАЧИ

Информационно-технологический центр Финансово-хозяйственного управления Мэрии г.Москвы (ИТЦ ФХУ) осуществляет управление ключевыми общегородскими телекоммуникационными ресурсами. ИТЦ объединяет информационное пространство структур органов исполнительной власти города Москвы, аппарата Мэра и Правительства Москвы, Московской городской Думы и других межведомственных организаций. В задачи ИТЦ входит поддержание работоспособности корпоративной мультисервисной сети Правительства Москвы (КМС), сети электронной почты и Интернет-узла Правительства Москвы, управляющих систем, систем учета, единой системы документооборота Правительства Москвы и т.д.

Необходимость обеспечения бесперебойной работы информационных систем и ресурсов Правительства Москвы требует особого подхода к организации эффективного обслуживания вычислительных комплексов и транспортной среды передачи данных (КМС Правительства Москвы), объединяющей локальные сети структурных подразделений органов исполнительной власти города Москвы. Для организации их технического обслуживания и сопровождения требовалось решение, которое смогло бы реализовать следующие задачи:

- обеспечение бесперебойной работы вычислительных комплексов, на которых размещены информационные системы и ресурсы Правительства Москвы;
- обеспечение бесперебойной работы транспортной среды передачи данных, объединяющей локальные сети структурных подразделений органов исполнительной власти города Москвы (КМС Правительства Москвы);
- обеспечение их системного сопровождения и необходимых модификаций согласно планам развития.

Для реализации этих задач ИТЦ ФХУ Мэрии Москвы провел открытый тендер по выбору ИТ-партнера по сервисному обслуживанию серверных вычислительных комплексов, на которых размещены информационные системы и ресурсы Правительства Москвы и КМС Правительства Москвы. Обладая глубокими профессиональными навыками сопровождения вычислительных комплексов такого масштаба, а также необходимым опытом реализации нетривиальных задач по развитию сложных ИТ-инфраструктур, Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» предложил лучшие условия обслуживания среди претендентов. В 2001 г. началось сотрудничество с ИТЦ ФХУ.

РЕШЕНИЕ

Учитывая задачи ИТЦ ФХУ Мэрии Москвы, как оператора КМС и информационных систем Правительства Москвы, Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» сформировал специальный комплекс услуг, полностью отвечающий всем потребностям заказчика по технической и системной поддержке серверных вычислительных комплексов. Комплекс услуг включает техническую поддержку оборудования, обеспечивающего работу систем документооборота, баз данных, интернет-портала и почтовой системы Правительства Москвы по программе «Экспресс-гарантия», а также системное сопровождение серверных комплексов и систем хранения данных. В перечень стандартных услуг по программе «Экспресс-гарантия» входит:

- консультирование по «Горячей линии» поддержки: понедельник – пятница, с 9.00 до 18.00, время реакции на обращение – 4 часа;
- ремонт и замена неисправных компонентов оборудования не позднее 2-х рабочих дней;
- визиты специалиста к заказчику для проведения ремонтно-восстановительных работ: понедельник – пятница, с 9.00 до 18.00, минимальное время реакции на вызов – 4 часа;
- восстановление работоспособности оборудования и программного обеспечения (ПО) на площадке заказчика не позднее 2-х рабочих дней;
- предоставление новых версий ПО и программных коррекций.

Благодаря гибкости программ обслуживания Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» предложил заказчику необходимые индивидуальные параметры услуг технической поддержки:

- время реакции на обращение и вызов специалиста Сервисного центра сокращено до 2 часов с момента регистрации обращения;
- бесплатная замена неисправных компонентов оборудования производится в течение 22 часов с момента локализации неисправности.

Кроме того, для обеспечения грамотного и адекватного развития вычислительных комплексов в зависимости от возникающих потребностей эксплуатации и развития мультисервисной сети в программу поддержки были включены профилактические визиты специалистов Сервисного центра для анализа и контроля технического состояния и корректности работы оборудования. Также Сервисным центром оказываются услуги по настройке оборудования, вызванные необходимостью его стыковки с вновь устанавливаемым оборудованием.

Для повышения уровня надежности работы вычислительных комплексов была реализована система мониторинга температуры серверного помещения. В случае отклонения температуры от нормы сервисный инженер получает уведомление и предпринимает необходимые действия для возвращения параметров к оптимальным величинам. Процесс контроля, построенный таким образом, позволяет повысить оперативность принятия решений по ликвидации потенциальных угроз бесперебойной работе вычислительных комплексов.

Новиков Владимир Николаевич, Информационно-технологический центр Финансово-хозяйственного управления Мэрии г.Москвы:

«Повышение эффективности работы органов государственной власти, увеличение открытости их деятельности, доступности информации, оперативности информирования граждан, создание условий для работы и взаимодействия органов исполнительной власти города Москвы между собой, является одним из приоритетных направлений работы любой исполнительной структуры РФ. Этот процесс в значительной степени зависит от бесперебойной работы технических средств, на которых размещаются информационные системы и ресурсы, обеспечивающие оперативный доступ к законодательной, нормативной, справочной, статистической исторической и иной информации по электронным каналам. Осуществляемое Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет» сервисное обслуживание серверных вычислительных комплексов является основой для безостановочной работы информационных систем и ресурсов Правительства Москвы».

В рамках системного сопровождения вычислительных комплексов выполняются как рутинные, так и высококритичные и ответственные задачи: документирование происходящих в системах событий, предоставление регулярных отчетов о работе систем, резервное копирование и восстановление данных, установка, настройка и перенос программного обеспечения, изменение конфигураций систем и другие задачи.

Основное оборудование, по которому оказываются услуги технической поддержки и системного сопровождения:

- серверы Sun Microsystems (в т.ч. кластерные конфигурации);
- системы хранения Hitachi Data Systems.

Также специалистами Сервисного центра проводятся регулярные консультации персонала ИТЦ ФХУ Мэрии Москвы по вопросам администрирования оборудования и контроля состояния информационных систем.

РЕЗУЛЬТАТ

Предложенное Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет» решение по обслуживанию, состоящее из индивидуально-сформированных услуг технической поддержки и сопровождения, позволило достичь следующих результатов:

- повысить надежность работы серверных вычислительных комплексов;
- получить высококачественное системное сопровождение ИТ-систем, освобождая тем самым рабочее время собственного ИТ-персонала ИТЦ ФХУ Мэрии Москвы для решения целевых задач обслуживания и развития прикладных систем;
- исключить дополнительные затраты на замену неисправного оборудования и привлечение необходимого количества опытных инженеров Сервисного центра, сертифицированных производителями оборудования и ПО;
- обеспечить развитие вычислительных комплексов, адекватное возникающим эксплуатационным потребностям, за счет привлечения к данным работам высококвалифицированных специалистов Сервисного центра.

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

О СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ КОМПАНИИ «ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ»

Компания «Инфосистемы Джет» осуществляет полный комплекс работ по установке и сопровождению высоконадежных вычислительных комплексов в государственных, муниципальных и коммерческих организациях с 1991 года. Для обеспечения комплексной поддержки установленных у заказчиков масштабных информационных систем, исполняющих критичные к простою, высокоответственные задачи, в 1993 году в компании «Инфосистемы Джет» был образован собственный Сервисный центр.

Область компетенции Сервисного центра – техническое обслуживание информационных систем на базе оборудования и программного обеспечения (ПО) от ведущих компаний-производителей: **Sun Microsystems, Hitachi Data Systems, Brocade, Symantec (VERITAS Software), Fujitsu Siemens Computers, Network Appliance, EMC, Nortel, Cisco Systems, BMC Software, Oracle, SAP, HP, IBM, Microsoft**, а также решений в области информационной безопасности и банковских систем.

Сервисный центр оказывает услуги комплексной поддержки информационных систем и обеспечения рабочего взаимодействия оборудования и ПО от различных производителей и предлагает заказчикам широкий спектр программ сервисного обслуживания – от ремонта вышедшего из строя оборудования до полнофункционального аутсорсинга информационных систем. Качество услуг Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет» по достоинству оценили многие известные компании, среди которых: **АйТи Энерджи ИИТ, Банк Русский Стандарт, ВТБ, ВымпелКом, Газпром, ГУВД г. Москвы, Ингосстрах, М.Видео, Мобильные ТелеСистемы, Мэрия г. Москвы, Росгосстрах, Северсталь, Силовые машины, Совинтел, Соник Дуо (Мегафон), Orange Business Services (Эквант)** и многие другие.