



Специальный комплекс услуг по сервисному обслуживанию ИТ-инфраструктуры Банка Русский Стандарт

ЗАО «Банк Русский Стандарт» – одна из крупнейших в России банковских структур, занимающая первое место среди частных банков страны по объемам кредитования населения и предлагающая услуги мирового уровня, ориентированные на максимально широкие клиентские слои.



За 10 лет существования Банка его услугами воспользовалось более 23 миллионов человек, Банк выпустил свыше 23 млн. кредитных пластиковых карт, а объем предоставленных кредитов превысил 30 млрд. долларов США.

ЗАДАЧИ

В 2007 году в связи с ростом бизнеса, укреплением позиций Банка Русский Стандарт на рынке и увеличением количества клиентов возросло количество задач, решение которых обеспечивал вычислительный комплекс Банка. Основными требованиями, поставленными руководством перед ИТ-департаментом, стали повышение уровня обслуживания ИТ-инфраструктуры и обеспечение ее надежного и непрерывного функционирования. Особое внимание уделялось следующим показателям:

- предупреждение и минимизация вероятности возникновения нестандартных ситуаций в информационной системе;
- обеспечение оперативного восстановления функциональности ИТ-систем в случае возникновения аварий;
- сокращение количества и продолжительности незапланированных простоев информационной системы Банка.

Банк Русский Стандарт объявил тендер по выбору исполнителя проекта «Техническая поддержка ИТ-инфраструктуры». Основными требованиями к потенциальному подрядчику были: наличие специалистов высокого уровня в области эксплуатации ИТ-систем, высокое качество предоставляемых услуг, репутация надежного партнера и большой опыт поддержки сложных технических решений.

По итогам проведенного анализа тендерных предложений партнером Банка Русский Стандарт был выбран Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет».

РЕШЕНИЕ

На основе анализа требований Банка к работе информационной системы Сервисный центр предложил комплексное решение, состоящее из услуг технической поддержки и специальных мер, направленных на экспертное и проактивное обслуживание ИТ-инфраструктуры.

В настоящее время техническая поддержка оборудования и программного обеспечения осуществляется в зависимости от уровня их критичности для деятельности Банка по нескольким программам обслуживания.

Программы технической поддержки

В процессе реализации проекта специалисты компании «Инфосистемы Джет» разработали уникальную модель технической поддержки, которая позволяет обслуживать ИТ-инфраструктуру Банка Русский Стандарт, построенную на оборудовании различных производителей, как единую систему. Это обеспечивается за счет применения специальных программ технической поддержки оборудования различного уровня критичности для бизнеса.





**РУССКИЙ
СТАНДАРТ
БАНК**

Критически важное для функционирования всей информационной системы Банка оборудование и ПО, в том числе и серверное оборудование уровня hi-end, обслуживается специалистами Сервисного центра по программе «Операционная поддержка 24x7». Это позволяет обеспечивать непрерывность деятельности Банка по обслуживанию клиентов круглосуточно, 365 дней в году, без учета праздников и выходных.

В перечень работ по данной программе входят:

- консультирование по «Горячей линии» поддержки: круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;
- ремонт и замена неисправных компонентов оборудования не позднее следующего календарного дня;
- визит специалиста к заказчику для проведения ремонтно-восстановительных работ: круглосуточно, включая выходные и праздничные дни;
- восстановление работоспособности оборудования и ПО на площадке заказчика не позднее следующего календарного дня;
- профилактические визиты специалиста к заказчику для анализа и контроля технического состояния и корректности работы оборудования и ПО;
- предоставление новых версий программного обеспечения и программных коррекций.

Менее критичное оборудование и программное обеспечение обслуживается по программе «Операционная поддержка», в состав которой входит следующий комплекс работ:

- консультирование по «Горячей линии» поддержки: понедельник – пятница, с 9.00 до 21.00;
- ремонт и замена неисправных компонентов оборудования не позднее следующего рабочего дня;
- визит специалиста к заказчику для проведения ремонтно-восстановительных работ: понедельник – пятница, с 9.00 до 21.00;
- восстановление работоспособности оборудования и ПО на площадке заказчика не позднее следующего рабочего дня;
- профилактические визиты специалиста к заказчику для анализа и контроля технического состояния и корректности работы оборудования и ПО;
- предоставление новых версий программного обеспечения и программных коррекций.

Сервисный центр взял на обслуживание более 120 единиц оборудования ЗАО «Банк Русский Стандарт», среди которых:

- серверное оборудование Sun Microsystems (в т.ч. 4 сервера уровня hi-end), Fujitsu Siemens;
- системы хранения данных: дисковые массивы Sun Microsystems, EMC, NetApp;
- коммуникационное оборудование Brocade, Cisco;
- ленточные библиотеки ADIC и IBM.

Кроме того, в сферу ответственности Сервисного центра включено обслуживание системного и управляющего программного обеспечения Sun Microsystems, Symantec (VERITAS Software), EMC, Brocade, а также СУБД Oracle и ПО ISS, обеспечивающее обнаружение атак в сетях.





Максим Папин, директор
Сервисного центра компании
«Инфосистемы Джет»:

«При реализации проекта перед нами стояла задача обеспечить непрерывную работу информационной системы Банка Русский Стандарт, предупредить и своевременно устранить возможные сбои. В процессе работы нами было предложено комплексное сервисное решение, доказавшее свою эффективность. В результате были успешно решены задачи обеспечения непрерывности работы информационных систем и сервисного обслуживания ИТ-инфраструктуры. Заказчик получил надежную основу для развития своего бизнеса».

Экспертное и проактивное обслуживание

Кроме услуг технической поддержки Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» предоставляет Банку специальный комплекс услуг по экспертному и проактивному обслуживанию ИТ-инфраструктуры, а именно:

- мониторинг и контроль функционирования информационного комплекса;
- контроль и анализ конфигураций, плановые модификации оборудования и ПО;
- ежедневные профилактические визиты,
- решение сложных проблем, возникающих в функционировании компонентов ИТ-инфраструктуры;
- сервисная интеграция – решение проблем совместного функционирования оборудования и ПО различных производителей.

Проектная команда

Для обеспечения непрерывного контроля за работой ИТ-инфраструктуры Банка, Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» сформировал дежурную смену специалистов, работающих с командой ИТ-профессионалов Банка Русский Стандарт по принципу *full time*. В ее составе – эксперт и инженер.

Эксперт выполняет роль супервайзера ИТ-инфраструктуры. В его задачи входит углубленный анализ и контроль работоспособности всей системы. Согласно регламенту инженер ежедневно осуществляет мониторинг и контроль работы информационной системы, а также реализует рекомендации эксперта, направленные на обеспечение ее стабильной работы: проводит изменения конфигураций, инженерные работы по сервисной интеграции и решению сложных проблем, тестирование и замену оборудования, установку и обновление программного обеспечения и т.д. Сведения обо всех выполненных работах заносятся в журнал изменений, что позволяет в дальнейшем в любое время проводить анализ эффективности функционирования информационной системы.

Для повышения уровня квалификации ИТ-специалистов Банка и качества обслуживания его информационной системы Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» проводит регулярные консультации и оказывает содействие в организации обучения на авторизованных курсах производителей оборудования и ПО.

Это позволяет обеспечить не только надежность работы информационных систем Банка, но и создать синергетический эффект от работы единой команды, в которую входят специалисты Банка Русский Стандарт и компании «Инфосистемы Джет».



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



РЕЗУЛЬТАТЫ

Предложенное Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет» специальное решение – обслуживание ИТ-инфраструктуры Банка Русский Стандарт как единой системы – позволило обеспечить высокую степень ее отказоустойчивости и непрерывности работы и достигнуть следующих результатов:

- минимизировать время простоя оборудования и ПО из-за неисправностей, некорректного функционирования и других аварийных ситуаций;
- обеспечить быстрое восстановление работоспособности оборудования и ПО, находящегося в промышленной эксплуатации, за счет круглосуточного режима обслуживания;
- получать заблаговременные предупреждения и проводить профилактику, с целью предотвращения возникновения аварийных ситуаций и сбоев в работе информационной системы;
- повысить общий уровень отказоустойчивости ИТ-инфраструктуры за счет применения специального комплекса мер по консалтинговому и проактивному обслуживанию.

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 простоям, 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 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.

