



## Многоуровневая техническая поддержка и обслуживание вычислительного центра компании «ВымпелКом»

ОАО «ВымпелКом» – один из ведущих провайдеров телекоммуникационных услуг в России и странах СНГ. Компания оказывает услуги под торговой маркой «Билайн».



Группа компаний «ВымпелКом» – телекоммуникационный оператор, предоставляющий услуги голосовой связи и передачи данных на основе технологий беспроводной и фиксированной связи, а также широкополосного доступа в Интернет. В группу компаний «ВымпелКом» входят компании, предоставляющие свои услуги в России, Казахстане, Украине, Таджикистане, Узбекистане, Грузии и Армении, на территории с общей численностью населения около 250 млн человек. ОАО «ВымпелКом» стало первой российской компанией, включенной в листинг Нью-Йоркской фондовой биржи (NYSE). Акции Компании котируются на NYSE под символом VIP.

### ЗАДАЧИ

При сегодняшней жесткой конкурентной борьбе за клиента одним из определяющих факторов успешности бизнеса компании «ВымпелКом», как и любого другого сотового оператора, является качество предоставляемых услуг. Оно в свою очередь в значительной степени зависит от бесперебойной работы ИТ-приложений, позволяющих компании «ВымпелКом» предоставлять абонентам доступ ко многим важным сервисам, а также вести учет пользования этими сервисами. Стабильность функционирования приложений напрямую зависит от надежной работы центров обработки данных.

Бизнес компании быстро растет: ежегодно ВымпелКом подключает несколько миллионов новых абонентов, и для их качественного обслуживания необходимо оперативно наращивать ИТ-систему, не снижая уровень надежности и эффективности ее работы.

Для обеспечения качественного технического обслуживания главного центра обработки данных компании «ВымпелКом» требовался надежный партнер, обладающий достаточными ресурсами и компетенциями. В качестве такого партнера в 2000 г. был выбран Сервисный центр (СЦ) компании «Инфосистемы Джет», специалисты которого предложили оптимальные решения следующих задач:

- планирование развития вычислительных ресурсов с учетом роста сложности задач;
- создание и поддержка инфраструктуры серверных помещений, включая климатiku, электрику и сетевую инфраструктуру;
- осуществление постоянного контроля состояния помещений и аппаратной части наиболее критичных для бизнеса систем;
- проектирование и модификации программно-аппаратных комплексов;
- установка оборудования, системного и управляющего ПО в главном центре обработки данных компании;
- обеспечение многоуровневой поддержки в зависимости от уровня критичности систем;
- организация круглосуточного дежурства выделенной смены инженеров на площадке заказчика.





## РЕШЕНИЕ

В начале сотрудничества Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» оказывал компании «ВымпелКом» техническую поддержку только центра обработки данных, расположенного в Москве. Обслуживание осуществлялось по нескольким уровням – вплоть до круглосуточного – в зависимости от степени критичности систем заказчика. В дальнейшем поддержка московского центра обработки данных была расширена, появились дополнительные услуги, такие как: мониторинг функционирования аппаратной части, проектирование, предоставление дежурной смены инженеров на площадке заказчика.

Успешная многолетняя работа по оказанию большого комплекса услуг в центральном вычислительном центре компании «ВымпелКом» привела к тому, что сегодня Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» реализует аналогичные проекты по созданию и обслуживанию ИТ-систем «ВымпелКома» в других городах России и странах СНГ. В региональных офисах компании «ВымпелКом» специалисты Сервисного центра также оказывают многоуровневую техническую поддержку ИТ-инфраструктуры, а на Украине в настоящее время реализуется аутсорсинговый проект.

Сервисный центр предоставляет услуги службы эксплуатации: поддержку всего оборудования и ПО, кроме сетевой части, мониторинг и администрирование, дежурство на площадке заказчика смены инженеров и другие работы, относящиеся к компетенции ИТ-службы. В настоящее время российский вычислительный центр компании «ВымпелКом» является одним из крупнейших в Европе. При этом значительная часть функций ИТ-службы реализуется за счет услуг, предоставляемых СЦ компании «Инфосистемы Джет».

Сегодня техническая поддержка, оказываемая компании «ВымпелКом», включает в себя максимально полный спектр услуг: от планирования развития до технического обслуживания с элементами аутсорсинга. Сервисный центр обслуживает более 600 единиц оборудования, среди которых:

- серверные комплексы и дисковые массивы Sun Microsystems;
- дисковые массивы Hitachi Data Systems;
- SAN на базе оборудования Brocade;
- ленточные библиотеки IBM.

На поддержке Сервисного центра находятся уникальный по своим масштабам, крупнейший в Европе, комплекс решений от Symantec (VERITAS) по обеспечению требуемого уровня доступности производственной системы компании «ВымпелКом», системное и управляющее программное обеспечение от компаний Sun Microsystems, BMC Software, Hitachi Data Systems, Symantec (VERITAS Software). Сервисный центр совместно с партнерами обеспечивает непрерывную работу ИБП (Chloride).

Поддержка оборудования и ПО осуществляется по нескольким программам обслуживания разного уровня в зависимости от уровня критичности бизнес-функций заказчика. Системы, сбой в работе которых немедленно повлияет на способность заказчика оказывать услуги связи или серьезно снизит уровень удовлетворенности клиентов, обслуживаются по программе «Операционная поддержка 24x7». На площадке заказчика круглосуточно находится дежурная смена инженеров и оказывается полный комплекс расширенных услуг.

Системы, простой которых серьезно повлияет на производительность и эффективность работы большого количества сотрудников компании-заказчика, обслуживаются по программе «Операционная поддержка» по рабочим дням с 9.00 до 21.00, она включает большинство из оказываемых Сервисным центром расширенных услуг.

Менее критичные системы, простой которых может повлиять на производительность труда сотрудников или деятельности компании, обслуживаются по программе «Экспресс-гарантия» по рабочим дням с 9.00 до 18.00 и включает минимальный набор расширенных услуг, необходимый для подобных систем.





В комплекс услуг, оказываемых Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет», входят:

- **Мониторинг и проактивные работы.** Ежедневные контроль состояния серверного помещения и мониторинг функционирования аппаратной части с помощью специализированного ПО (SMC, BMC, Patrol), организация новых соединений, оперативное решение возникающих проблем или их эскалация в Сервисный центр.
- **Проектирование и модификации.** Услуги по проектированию включают в себя предоставление рекомендаций, разработка проектов модернизации и контроль ее осуществления в рамках утвержденных планов работ. Услуги по модификации включают в себя проведение модернизации обслуживаемого оборудования специалистом СЦ и обеспечение работоспособности всей системы по окончании работ.
- **Планирование вычислительных ресурсов.** Сбор и анализ информации, разработка планов развития архитектуры вычислительного комплекса и предложений по их реализации.

## РЕЗУЛЬТАТ

Оказание Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет» квалифицированной поддержки вычислительных комплексов позволило компании «ВымпелКом» достичь следующих результатов:

- увеличить эффективность отдачи от вложения средств в приобретение оборудования и ПО за счет планирования вычислительных ресурсов;
- получать квалифицированную поддержку оборудования и ПО по разным программам в зависимости от уровня критичности системы;
- минимизировать простои вычислительных комплексов за счет постоянного контроля состояния серверных помещений и оборудования наиболее критичных для бизнеса систем;
- осуществлять планомерную модернизацию оборудования и системного ПО с минимизацией рисков возможных простоев;
- оптимизировать затраты на восстановление систем после аварийных сбоев и существенно сократить их количество.

Передав техническую поддержку ИТ-инфраструктуры СЦ компании «Инфосистемы Джет», компания «ВымпелКом» имеет возможность сосредоточиться на качественном выполнении прикладных ИТ-задач, обеспечивающих основные бизнес-функции компании.

Таким образом, сотрудничество двух компаний, начавшееся в 2000 году со стандартной технической поддержки главного вычислительного центра в Москве, успешно продолжается. Многолетний опыт сотрудничества, взаимное доверие, успешно реализованные проекты способствуют укреплению отношений компаний «ВымпелКом» и «Инфосистемы Джет». Сегодня специалисты Сервисного центра оказывают ОАО «ВымпелКом» широкий спектр сервисных услуг, включающий многоуровневую и расширенную поддержку московского ГВЦ, поддержку вычислительных центров в регионах и странах СНГ, аутсорсинг ИТ-службы на Украине.



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 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.

