



Комплексный аутсорсинг информационной системы накопительной программы МАЛИНА™

«Лояли Партнерс Восток» – компания, осуществляющая полное управление программой МАЛИНА™ (www.malina.ru). Программа МАЛИНА™ – новая накопительная программа для всей семьи, позволяющая участникам накапливать баллы при совершении покупок в торговых предприятиях партнеров программы, которые затем можно обменять на разнообразные поощрительные товары и услуги, представленные в каталоге программы МАЛИНА™.



Программа объединяет компании «Рамэнка», «Вымпелком», «Аптечная сеть 36,6», ВР и «Росинтер Ресторантс», «Райффайзенбанк», «Иль Де Ботэ», «МОНЕ», управляющая компания UBC и действует на территории Москвы и Московской области.

ЗАДАЧИ

При создании программы МАЛИНА™ перед компанией «Лояли Партнерс Восток» стояли задачи построения информационной системы, соответствующей архитектуре бизнес-приложений, ее дальнейшего обслуживания и развития согласно росту бизнеса. Причем требования к качеству обслуживания предъявлялись самые высокие, поскольку от стабильной работы информационной системы напрямую зависит непрерывность оказания услуг конечным потребителям программы. Для того, чтобы сконцентрироваться на организации программы, руководство компании приняло решение о привлечении специализированной ИТ-компании, способной решить следующий пул задач:

- создать ИТ-инфраструктуру программы МАЛИНА™, легко масштабируемую в соответствии с ростом эксплуатационных задач;
- обеспечить непрерывную работу программно-аппаратной платформы;
- обеспечить сохранность и защищенность данных системы;
- осуществлять развитие информационной системы в соответствии с ростом бизнеса и увеличением числа эксплуатационных задач.

Постановка задач также учитывала специфику программы – территориальную распределенность офисов компаний-участниц МАЛИНЫ™ по г. Москве. Круглосуточный режим работы большинства партнеров диктовал необходимость обеспечения работоспособности большинства технологических процессов в режиме 24x7. Высокие требования, предъявляемые «Лояли Партнерс Восток» к потенциальным исполнителям, заставляли рассматривать в качестве претендентов только лидеров российского ИТ-рынка. По итогам закрытого тендера исполнителем проекта была выбрана компания «Инфосистемы Джет» в лице своего подразделения – Сервисного центра. Критичными факторами при выборе аутсорсинг-партнера для компании был спектр компетенций по созданию и эксплуатации сложных технических решений, а также длительный и успешный опыт оказания подобного рода услуг.

РЕШЕНИЕ

На первом этапе проекта аутсорсинга специалистами Сервисного центра совместно со специалистами Отдела проектирования вычислительных комплексов, Центра информационной безопасности и Центра сетевых решений компании «Инфосистемы Джет» было проведено проектирование архитектуры программно-аппаратной платформы, обеспечивающей работу бизнес-приложений МАЛИНА™. Системный ландшафт платформы был спроектирован таким образом, чтобы дальнейшее его масштабирование при существенном росте числа пользователей программы могло бы проводиться без сложных проектных работ, а требуемые реконфигурации можно было бы производить без длительных перерывов в работе системы, используя «технологические окна».

Вычислительный комплекс состоит из серверов баз данных, веб-серверов, подсистем хранения и резервного копирования данных, а также системного и управляющего программного обеспечения, включая ПО кластеризации, тестирования и резервного копирования.



При построении комплекса использовалось оборудование и ПО таких производителей, как Sun Microsystems, Hitachi Data Systems, Nortel, Oracle, Symantec (VERITAS Software) и др.

Для того чтобы связать территориально распределенные офисы партнеров, Центр хранения и обработки данных (ЦХОД), call-центр (Центр поддержки программы МАЛИНА™) и основной офис компании «Лоялти Партнерс Восток», была реализована подсистема передачи данных, обеспечивающая каналы связи и их работоспособность. Кроме того было обеспечено подключение веб-серверов проекта к Интернету. Завершающим элементом структуры платформы явилась организация подсистемы информационной безопасности с помощью межсетевых экранов, VPN и средств антивирусной защиты.

Все оборудование, программное обеспечение и каналы передачи данных были предоставлены заказчику в аренду, что позволило резко снизить объемы первоначальных инвестиций в построение информационной системы. Вычислительные комплексы были размещены в промышленном дата-центре партнера Сервисного центра.

Необходимо отметить, что специалистами Сервисного центра были также проведены разработка и документирование правил, регламентов и инструкций по эксплуатации системы. Это позволило обеспечить централизованные и унифицированные процессы обслуживания с начала периода эксплуатации. Кроме того, организовано ежемесячное обновление документации согласно изменяющимся эксплуатационным процессам и потребностям.

Предполагается, что спроектированная и построенная информационная система будет поддерживаться в течение всего срока действия программы, текущий договор будет действовать на протяжении 5 последующих лет. В настоящее время оказываются следующие виды управления и поддержки.

Техническое обслуживание системы осуществляется в круглосуточном режиме по программе «Операционная поддержка 24x7».

Мониторинг и системное администрирование осуществляется в круглосуточном режиме:

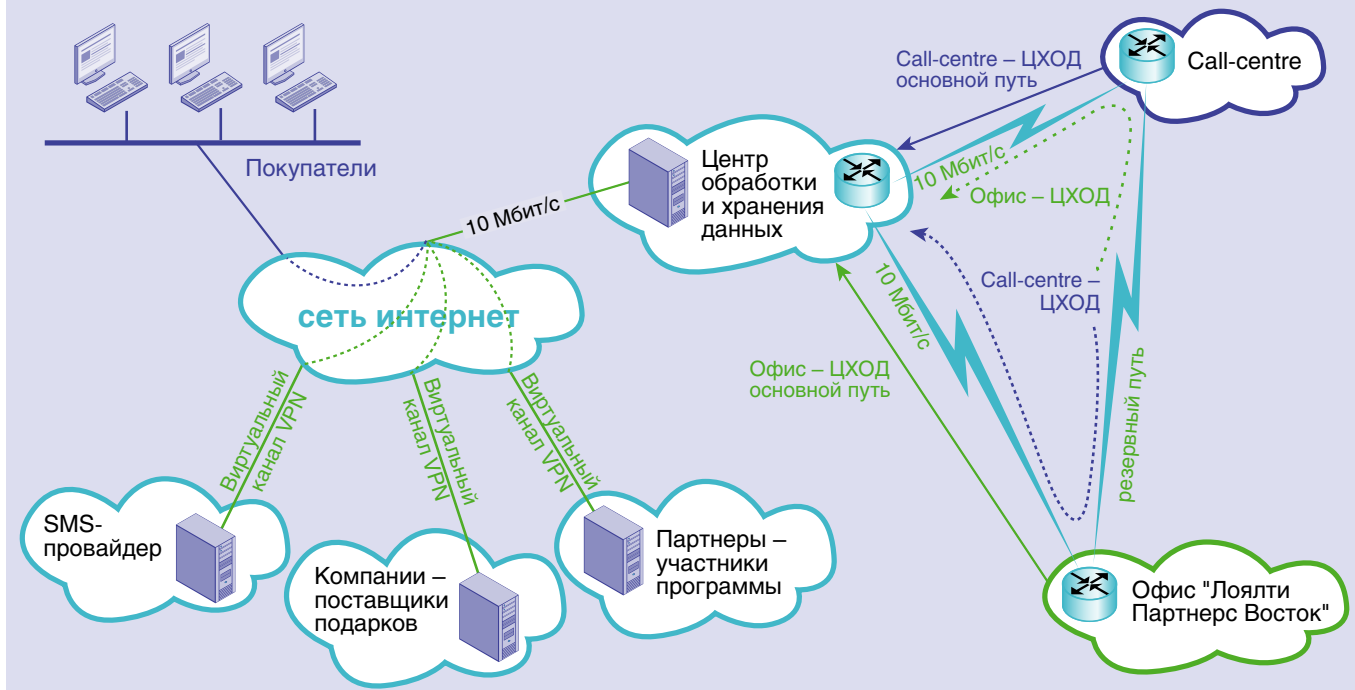
- периодический контроль физического состояния оборудования, климатических параметров и параметров электропитания серверного помещения;
- мониторинг функционирования аппаратно-программных комплексов по параметрам доступности, работоспособности и состояния соединений частей системного ландшафта;
- контроль и анализ текущих конфигураций оборудования и ПО и их соответствия документированным описаниям;
- проведение текущих обновлений системного ПО и плановых модификаций его настроек и конфигураций;
- ежеквартальный анализ актуальности программных коррекций (патчей), их обновление;
- оперативное устранение возникших проблем;
- ведение журнала действий по всем выполненным работам и соответствующим изменениям;
- осуществление резервного копирования и восстановления данных согласно рабочим регламентам, а также выполнение вне регламентных запросов уполномоченных специалистов заказчика;
- обеспечение информационной безопасности ИТ-инфраструктуры, включая осуществление антивирусной защиты.

Для проведения непрерывных работ по мониторингу работоспособности и системному администрированию была создана дежурная смена администраторов с выделенным составом персонала. Работы по мониторингу и администрированию выполняются как удаленно (из офиса Сервисного центра), так и на территории партнерского дата-центра. В распоряжении дежурной смены находятся все необходимые средства мониторинга и администрирования, включая уникальные для проектов на территории России инструменты контроля климатика и состояния инфраструктуры серверного помещения.

Качественное выполнение специалистами Сервисного центра задач технического обслуживания, мониторинга и администрирования позволяет достичь высокого совокупного показателя работоспособности оборудования и инфраструктуры (не менее **99,73%** в режиме 24x7 круглый год).



Схема ИТ-решения МАЛИНА™



В круг ответственных задач Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет» входит также планирование вычислительных ресурсов в соответствии с увеличением прикладных задач заказчика. Спектр выполняемых работ включает:

- сбор и уточнение информации по планам роста абонентской базы, числа пользователей и количества подключаемых к программе торговых площадок партнеров программы;
- составление, уточнение и согласование списка прикладных задач заказчика, для которых будет производиться планирование развития вычислительных ресурсов;
- анализ существующей архитектуры вычислительных систем, составление прогнозов роста потребностей в вычислительных ресурсах, планирование вычислительных ресурсов;
- разработка планов и документации по развитию ресурсов и архитектуры программно-аппаратной платформы, разработка технических предложений по реализации планов развития.

Детальный учет потребностей заказчика в развитии информационной системы позволяет осуществлять адекватный рост вычислительных ресурсов не только в общестратегическом плане, но и в привязке к конкретным задачам, таким как подключение к программе МАЛИНА™ новых партнеров, и событиям, таким как рекламные акции и другие виды активности по продвижению.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Сотрудничество с Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет» позволило «Лояли Партнерс Восток»:

- создать сложную территориально распределенную информационную систему программы МАЛИНА™, масштабируемую без сложных проектных работ в соответствии с развитием программы;
- сократить начальные капитальные вложения в оборудование и программное обеспечение за счет предоставления их в аренду Сервисным центром;
- обеспечить качественную техническую поддержку программно-аппаратной платформы в круглосуточном режиме с привлечением всех необходимых технических ресурсов Сервисного центра и производителей оборудования и ПО;
- создать централизованную систему мониторинга работоспособности и системного администрирования вычислительного комплекса, обеспечить ее качественную круглосуточную работу путем передачи на обслуживание Сервисному центру компании «Инфосистемы Джет»;
- оптимизировать расходы на содержание ИТ-службы путем передачи функции обеспечения работоспособности системы Сервисному центру;
- получить гарантию бесперебойной работы информационной системы (не менее 99,73% времени), что позволяет оказывать услуги клиентам в непрерывном режиме;
- обеспечить адекватное развитие вычислительных ресурсов за счет грамотного учета специалистами Сервисного центра всех аспектов прикладных задач заказчика.



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



Эрик Д. Баррэ, генеральный директор «Лоялти Партнерс Восток»:

«Передача создания, управления и поддержки информационной системы МАЛИНА™ на аутсорсинг Сервисному центру компании «Инфосистемы Джет» позволила осуществить грамотное построение коммуникации с клиентом, сконцентрировать основное внимание компании на высоком уровне качества услуг и работе с партнерами программы. Теперь мы полностью сосредоточены на задачах бизнеса и можем быть спокойны за его технологическую основу».



Проект комплексного аутсорсинга информационной системы накопительной программы МАЛИНА™ является одним из крупнейших за последнее время. МАЛИНА™ – первая коалиционная программа лояльности такого уровня на территории России, объединяющая усилия столь разнородных поставщиков розничных услуг (лидеров розничного потребительского рынка). Реализуя программу МАЛИНА™, «Лоялти Партнерс Восток» стремится выстроить бизнес-процессы с наибольшей эффективностью, поэтому передача на аутсорсинг создания и обслуживания ИТ-инфраструктуры является закономерным шагом компании.

В дальнейших планах обеих компаний – расширение спектра оказываемых услуг в связи с привлечением новых партнеров и региональной экспансией программы МАЛИНА™.

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.

