



**Услуги и решения
«Обинко»
для корпоративных
информационных систем**

Содержание

- **Информация о компании Обинко**
- **Услуги и решения**
- **Примеры выполненных работ и предложенных решений**

Обинко— это:

- **Разработка и внедрение решений для корпоративных информационных систем**
- **Microsoft Certified Partner, Клуб Миллионеров Compaq**
- **100 сотрудников, 12 сертифицированных инженеров**
- **Оборот \$ 30 млн.**
- **Фокус – технологии Compaq, Cisco, Microsoft, Network Associates**

Наша цель – эффективные информационные системы

Разработка и внедрение инфраструктурных решений
Организация надежной, быстрой, безопасной коллективной работы с информацией (электронная почта, интранет, бизнес приложения и т.п.)

Решения для обеспечения безопасности информации
Защита ИС от всех видов угроз (вирусы, хакеры, поломки и т.п.)
Гарантированное восстановление данных в случае потери

Организация работы службы технической поддержки
Обеспечение точного и своевременного выполнения запросов
Управление ресурсами ИТ службы
Управление базой знаний, конфигурациями, изменениями

Оптимизация процесса эксплуатации ИС
Определение узких мест и рекомендации по оптимизации ИС
Разработка и внедрение корпоративных стандартов и политик
Аудит, аутсорсинг

Услуги и решения

- Решения по организации инфраструктуры ИС
- Решения для защиты информации
- Средства организации работы ИТ службы
- Оптимизация процесса эксплуатации ИС

Организация инфраструктуры ИС

- Создание кабельных систем
- Решения по коммутации сетей (LAN, WAN)
- Офисная и корпоративная телефония
- Решения для систем хранения, обработки, обмена и коллективной работы с информацией (сетевые каталоги, печать, электронная почта, факс, интранет, и т.п.)
- Моделирование вариантов в Обинко Лабс (мультисервисная сеть, передача голоса поверх IP)

Защита информации

- **Комплексные антивирусные решения**
 - разработка концепции и политики
 - установка и настройка
 - сопровождение и аудит
- **Диагностика защищенности ИС**
 - сканирование
 - мониторинг
- **Системы резервного копирования**
 - разработка решения и установка
- **Разработка эксплуатационной документации (политики, регламенты, стандарты)**

Организация работы ИТ службы

- Система обработки запросов (регистрация, назначение, контроль исполнения, отчеты)
- Система оповещений – запрос назначен, просрочен, закрыт и т.п.
- База знаний из проверенных решений
- База клиентов и контрактов
- Данные инвентаризации
- Управление изменениями
- Управление закупками
- База поставщиков

Оптимизация процесса эксплуатации ИС

- **Разработка технической документации:**
 - корпоративные стандарты;
 - эксплуатационные регламенты и политики;
 - технические паспорта;
- **Информационная поддержка (хелп деск):**
 - пользователей,
 - службы эксплуатации Заказчика;
- **Аутсорсинг – с частичной или полной занятостью:**
 - для службы эксплуатации;
 - службы поддержки пользователей Заказчика
- **Аудит или авторский надзор**

Разработка и внедрение инфраструктурных решений на примере корпоративной почтовой системы (Sun Interbrew)

- Предметная область проекта
- Постановка задачи
- Решение
- Фаза пилотного проекта
- Фаза тиражирования решения в регионах

Предметная область проекта

- 18 офисов и 8 заводов в 8 регионах РФ. Более 2000 пользователей
- Связь с зарубежными подразделениями в Канаде и штаб квартирой в Европе
- Единые требования к системе во всех точках (общий подход)
- Иерархический принцип организации системы
- Критичность к скорости доставки сообщений
- Необходимость разработать стандарты (почтовый стандарт, доменная структура, политика ведения учетных записей, предоставление прав доступа и т.д.)
- Необходимость работы с глобальными корпоративными ресурсами (RAS, Proxy, Firewall, Terminal Server, Intranet)

Постановка задачи

- Разработка и внедрение стандарта на доменную структуру
- Безотказное функционирование глобальных сетевых служб домена (контроллеры доменов, сервера WINS, DHCP, DNS) в режиме 365x24x7
- Гарантия доставки сообщения в установленные сроки
- Гарантия восстановления работоспособности серверных компонентов системы в установленные сроки
- Единая точка связи с внешними почтовыми системами в центральном офисе
- Доступ мобильных пользователей к почтовой системе

Постановка задачи

- Интеграция создаваемой почтовой системы в корпоративную (международную) почтовую систему
- Единая адресная книга (Global Address List), интегрированная с корпоративной адресной книгой
- Связь (обмен сообщениями, синхронизация адресных книг) с почтовыми системами, не интегрированными в корпоративную почтовую систему, на переходный период
- Использование дополнительных функций почтовой системы: совместное использование расписаний; уведомления об отсутствии на рабочем месте; делегирование полномочий, бронирование конференц комнат

Решение

- Разработка общей архитектурной схемы корпоративной почтовой системы
- Разработка стандартов (служба имен, включая WINS и DNS; стандарты именования MS Exchange Sites, почтовых серверов, почтовых ящиков, папок Public Folders, адресов SMTP и т.д).
- Разработка сетевой инфраструктуры
 - Структура IP-сетей;
 - Система резервного копирования;
 - Система мониторинга почтовых доменов и служб WINS и DNS
 - Паспорта контроллеров доменов и серверов WINS и DNS (аппаратная конфигурация, перечень и рабочие настройки программного обеспечения, план аварийного восстановления, расписание работ по обслуживанию сервера)
 - Система электропитания

Решение

- **Разработка процедур и документов обслуживания корпоративной почтовой системы**
 - Регламент внесения изменений в почтовую систему
 - Регламент обслуживания WINS и DNS
 - Регламент ведения, блокирования и удаления регистрационных записей в почтовых доменах (порядок создания, обслуживания и удаления доменных регистрационных записей и порядок их объединения в доменные группы)
 - Регламент назначения разрешений для доступа к ресурсам в почтовых доменах
 - Регламент обслуживания почты, описывающий порядок создания, обслуживания и удаления личных почтовых ящиков, списков рассылки, папок Public Folders, адресной книги
 - Регламент синхронизации GAL с внешними почтовыми системами
 - Регламент решения проблем

6 июня 2002 г.

Фаза пилотного проекта

- Создание комплекта документации. Доведение документации до вида, необходимого для выполнения пилотного проекта.
- Первая фаза пилотного проекта. Установка операционной системы и настройка сетевых служб. Разворачивается Exchange site в центральном офисе. На этом этапе site будет содержать несколько серверов – один bridgehead для связи с вышестоящим офисом и один центральный сервер. На этом же этапе производится интеграция site в существующую глобальную иерархию серверов Exchange.
- Вторая фаза пилотного проекта. Производится установка Exchange-сервера в одном из региональных офисов. На этом же этапе производится установка bridgehead-сервера для связи центрального офиса с российскими регионами. В рамках этого пилотного проекта отлаживается механизм установки Exchange-серверов в регионах
- Доработка документации по результатам внедрения
- Разработка типового проекта развертывания корпоративной почтовой системы во всех российских офисах и тиражирование решения

6 июня 2002 г.

Фаза тиражирования решения в регионах

- Использование готового пакета документации
- Выполнение работ по графику и детально продуманным чеклистам
- Предустановка оборудования в московском центре обработки данных
- Последующая интеграция в существующую ИС в регионах
- Плановая миграция и обучение
- Передача системы в эксплуатацию региональным службам эксплуатации и центральному администратору

Защита и восстановление информации (Sun Interbrew, Xerox)

- Предметная область
- Требования
- Решение

Предметная область

- Гетерогенная сеть любого масштаба и уровня иерархии (локальная и глобальная)
- Полный спектр платформ – сервера файловой системы, сервера приложений, сервера корпоративной почты, файрволы, рабочие станции, ноутбуки
- Критичность к целостности данных и скорости восстановления информации
- Необходимость работы с внешними информационными ресурсами (внешние почтовые системы, Internet)

Требования

- Защита всех платформ - рабочих станций, портативных компьютеров, серверов, почтовой системы
- Управление антивирусной защитой с одной консоли
- Минимальная загрузка сети при установке/обновлении продукта
- Гарантия восстановления работоспособности серверных компонентов системы в установленные сроки
- Постоянная актуальность защиты. Обновление антивирусных баз в автоматическом режиме и без использования script файлов
- Полное протоколирование работы системы (защиты, поражения, актуальность защиты) и составление отчетов

Требования

- Восстановление базовых ОС после полного краха как в случае выхода из строя аппаратных средств так и системного ПО.
- Восстановление информации, хранящейся на корпоративных файл-серверах и серверах баз данных с сохранением прав доступа пользователей.
- Восстановление почтовых ресурсов, включая почтовые ящики пользователей, общие папки и адресные книги и т.п.
- Восстановление файлов, расположенных на клиентских компьютерах, входящих в область ответственности службы IT.
- Автоматизация процесса резервного копирования

Решение

- Разработка и внедрение общей политики антивирусной защиты объектов корпоративной сети.
- Постоянное обновление политики по мере развития ситуации (расширение сети, добавление новых платформ и т.д.)
- Разработка регламента действий в случае вирусной атаки
- Внедрение централизованной системы установки, обновления и контроля антивирусного ПО
- Автоматическое обновление антивирусного ПО на ноутбуках сразу же после включения
- Outbreak Manager – защита от эпидемий почтовых вирусов
- Масштабируемость (до 250000 станций)
- Скорость (British Petroleum: 13000 станций – 2ч 10 м)
- Тонкий клиент (невидим для пользователя, в 5 раз меньше места на диске)
- Графические отчеты

6 июня 2002 г.

Решение

- Разработка комплексных решений по резервному копированию информации
- Применение устройств и технологий DAT, AIT, SLR, DLT, SAN
- Применение программного обеспечения CA ARCserve, Veritas BackupExec
- Настройка и отладка процессов
- Разработка эксплуатационной документации (регламентов, паспортов, политик)

Управление обслуживанием пользователей (клиентов) (Sun Intebrew)

- Предметная область
- Требования
- Решение

Предметная область

- Число пользователей (клиентов) – более 50, число инженеров – более 3, число запросов – более 5 в день
- Поддержка – по телефону, почте, с выездом на место
- Ограниченность инженерных ресурсов
- Критичность бизнеса к скорости и качеству выполнения запросов
- Распределенная структура с единым центром технической поддержки
- Ведение истории запросов по клиенту, оборудованию, программному продукту

Требования

- Управление запросами (учет, распределение по ресурсам, изменение приоритетов, контроль выполнения)
- Управление ресурсами (планирование и перераспределение загрузки)
- Поддержка географически удаленных офисов
- Протоколирование загрузки инженерных ресурсов (отчеты по занятости инженеров)
- Ведение базы заказчиков, инвентаризации, соглашений об уровне обслуживания

Решение

- Разработка бизнес процессов движения и выполнения запросов на обслуживание
- Инвентаризация аппаратного и программного обеспечения
- Разработка организационной структуры инженерной службы (менеджер-диспетчер-инженер)
- Разработка эксплуатационной документации - процедуры обработки запросов, текстов сообщений, схемы приоритезации, схемы уведомлений, доработок интерфейсов, драфтов эксплуатационных документов
- Разработка инструкций инженерному персоналу HelpDesk - диспетчеру, инженеру поддержки и администратору
- IT документооборот (движение заявок на закупку, движение запросов на обслуживание)

Решение

- Создание групп, назначение прав доступа, создание форм, настройка эскалаций, ввод текстов уведомлений, настройка базы данных, начальное заполнение базы данных - клиенты, темы запросов, контракты и т.п.
- Подключение внешних клиентов через Internet
- Подключение внешней базы знаний (в случае необходимости)
- Создание дополнительных отчетов в соответствии с требованиями руководства ИТ службы (загрузка инженеров, число поступивших запросов, среднее время выполнения запроса, общее число выполненных запросов и т.д.)
- Накопление базы проблем/решений и поиск (в том числе – через Internet)

Оптимизация процессов эксплуатации ИС (Томсон)

- Предметная область
- Требования
- Решение

Предметная область

- Глобальная сеть или Локальная сеть с выделенным сервером
- Разделяемые ресурсы (файловая система, почта, факс, печать, Internet)
- Ограниченность инженерных ресурсов
- Ограниченность бюджета
- Требования к оптимизации работы ИТ системы предприятия

Требования

- **Надежность и безопасность работы сети**
- **Восстановление данных в указанные сроки**
- **Быстрый доступ к общим данным**
- **Устойчивая связь с Internet**
- **Снижение расходов на поддержку сети**
- **Выполнение корпоративных требований (стандарты, безопасность)**

Решение

- Инвентаризация аппаратного и программного обеспечения, договоров с провайдерами услуг
- Разработка технических паспортов на оборудование
- Разработка регламентов обслуживания компонентов ИС
- Разработка корпоративных стандартов и политик
- Миграция почтовой и файловой служб на новую платформу
- Проверка (план кросса, план размещения, маркировка) и аттестация кабельной системы
- Документирование телефонной станции

6 июня 2002 г.

Решение

- **Разработка корпоративных стандартов**
 - Стандарт именования компьютеров, учетных записей пользователей, почтовых ящиков, общих папок, списков рассылки, принтеров и т.п.
 - Стандарт группирования и распределения прав пользователей
 - Стандарт на структуры файл-серверов, СУБД и т.д.
 - Стандарт на систему антивирусной защиты
 - Стандартные наборы программного обеспечения для типовых рабочих мест
 - Стандарт на проведение профилактических, регламентных работ и аудита информационной системы.
 - Стандарт на распределение прав и ответственности за эксплуатацию информационной системы
 - Технические паспорта на серверы

6 июня 2002 г.

Решение

- **Регламенты и политики**
 - Документирование процедуры предложения, одобрения и внедрения изменений
 - Документирование процедуры закупки, ремонта, замены оборудования
 - Документирование установки и обновления бизнес приложений
 - Документирование процедуры подключения прикомандированных мобильных пользователей

Решение

- **Настройка системы**
 - **Аттестация кабельной системы**
 - **Подготовка скриптов для автоматизированной установки приложений типовых рабочих мест (MS Office и т.п.)**
 - **Подготовка типовых профилей для стационарных и мобильных пользователей**
 - **Настройка системного программного обеспечения и компьютеров пользователей в соответствии с принятыми стандартами**
 - **Настройка и запуск системы резервного копирования**

6 июня 2002 г.

Решение

- **Сопровождение информационной системы (файловые сервера)**
 - мониторинг (контроль состояния) серверов
 - добавление/удаление пользователей
 - назначение/изменение прав доступа
 - изменение дисковой/файловой структуры
 - создание/изменение/удаление очередей печати
 - добавление/изменение/удаление системного и прикладного программного обеспечения
 - изменение конфигурации серверного оборудования
 - сопровождение системы резервного копирования
 - управление оборудованием/программами прямого архивирования и/или иерархического архивирования
 - сопровождение системы резервного питания

6 июня 2002 г.

Решение

- **Сопровождение информационной системы (коммуникационные сервера)**
 - сопровождение систем внутриофисной и внешней электронной почты
 - мониторинг (контроль состояния) Internet доступа
 - решение вопросов безопасности
 - добавление/изменение коммуникационного программного обеспечения
 - изменение конфигурации коммуникационного оборудования

Решение

- **Сопровождение информационной системы (рабочие станции)**
 - настройка ПО рабочих станций в соответствии с принятыми стандартами
 - изменение конфигурации, установка/замена рабочих станций
 - помощь пользователям в решении проблем с оборудованием / программным обеспечением
- **Сопровождение информационной системы (сетевое оборудование)**
 - проведение работ по замене/добавлению сетевого оборудования
 - внедрение управляющего ПО
 - создание/изменение сетевых рабочих мест
 - перекоммутация кроссовых соединений

6 июня 2002 г.

Решение

- **Сопровождение информационной системы (антивирусная защита)**
 - установка и обслуживание антивирусных программ на серверах и рабочих станциях
 - обновление антивирусных баз данных
 - лечение зараженных файлов
- **Сопровождение информационной системы (ведение рабочей технической документации)**
 - внесение изменений в эксплуатационную документацию
 - подготовка технических отчетов и предложений
- **Дистанционный мониторинг состояния серверов и коммутационного оборудования**

Сопровождение силами Обинко – почему это выгодно?

- Обучение и сертификация – на плечи Обинко
- Опыт работы со многими клиентами
- Специализация, документирование
- Весь спектр направлений – от серверов до копиров
- Оптимизация расходов (налоги на зарплату и отчисления в фонды – до 36% экономии)
- Страховка от внешних факторов (учеба, болезнь, отпуск, увольнение)
- Гибкость (полный день, частичная занятость, выезды по вызову, удаленный сервис)

Контакты

- **(095) 777 2628, (095) 777 2626**
- **www.obinko.ru**
- **sergey.savinov@obitech.ru**
- **ruslans@obinko.com**