

Создание централизованной системы управления ИТ-инфраструктурой Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли (КЭРППиТ) Правительства Санкт-Петербурга

Комитет экономического развития, промышленной политики и торговли (КЭРППиТ) является одним из ключевых органов исполнительной власти Санкт-Петербурга, регулирующих политику экономического развития города. В круг его задач входит решение вопросов, касающихся различных областей жизнедеятельности северной столицы.

ЗАДАЧИ

ИТ-инфраструктура КЭРППиТ включает в себя несколько десятков серверов, расположенных на трех территориально распределенных по городу площадках. Общее число пользователей в настоящий момент составляет 350 человек. Наиболее востребованными в работе являются информационные системы государственного заказа, мониторинга социально-экономического развития и потребительского рынка, электронного документооборота, кадрового и бухгалтерского учета.

Сотрудники Комитета предъявляют высокие требования к качеству работы ИТ-системы, своевременности оказания технической и консультационной поддержки. В 2007 году руководство Комитета поставило перед отделом ИТ задачу: повысить уровень доступности контролируемых информационных систем (ИС) и эффективность работы отдела без увеличения штата. Было принято решение о создании централизованной системы управления ИТ-инфраструктурой. По результатам проведенного тендера исполнителем проекта стала компания «Инфосистемы Джет», перед специалистами которой были поставлены следующие задачи:

- автоматизировать основные операции по контролю и управлению ИТ-ресурсами;
- обеспечить возможность проактивного обнаружения и локализации проблемных ситуаций;
- реализовать сервисный подход к управлению ИТ-инфраструктурой.

РЕШЕНИЕ

Специалисты компании «Инфосистемы Джет» провели обследование существующей ИТ-инфраструктуры, изучили подходы к эксплуатации систем, определили основные объекты мониторинга: серверы, активное сетевое оборудование, системы обеспечения бесперебойного электропитания, а также ОС, СУБД, приложения (Lotus Notes, Citrix и др.).

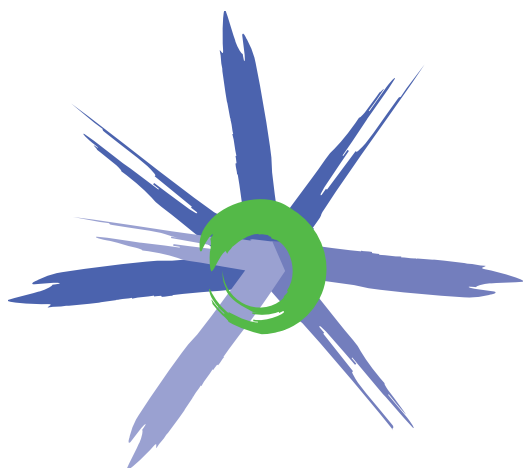
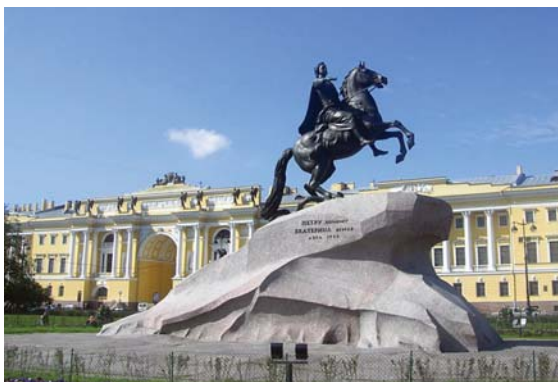
Для построения централизованной системы мониторинга специалистами КЭРППиТ и компании «Инфосистемы Джет» было выбрано программное обеспечение компаний Hewlett-Packard и Microsoft.

Система управления ИТ включает в себя следующие подсистемы:

- мониторинг активного сетевого оборудования;
- мониторинг серверов и приложений;
- управление рабочими местами.

Перечисленные подсистемы обеспечивают выполнение следующих функций:

- контроль работоспособности и производительности активного сетевого оборудования:
 - выявление нештатных ситуаций в сетевой инфраструктуре;
 - обеспечение возможности графического отображения топологии сети;
 - сбор и агрегация данных о значениях контролируемых параметров активного сетевого оборудования;





- контроль серверов и приложений:
 - контроль доступности и производительности серверного оборудования, ОС, СУБД и приложений;
 - корреляционная обработка параметров мониторинга с целью исключения незначительной, дублирующей информации;
 - выполнение автоматических корректирующих действий по выявленным сбоям, включая запуск программ на объекте управления;
 - графическое отображение дерева сервисов в виде карты взаимосвязанных объектов всех элементов ИТ-среды (сеть, серверы, приложения, базы данных), обеспечивающих функционирование заданной ИТ-услуги;
 - генерирование отчетов о работе ИТ-инфраструктуры.

В контур подсистемы управления серверами и приложениями включены все основные ИС.

- управление серверами и рабочими местами:
 - учет (инвентаризация) аппаратных и программных ресурсов ИТ-инфраструктуры;
 - централизованное распространение ПО;
 - удаленное управление компьютерами (функция Remote Control).

Доступ к информации системы мониторинга осуществляется с единой консоли оператора.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Реализация проекта началась в мае 2007 г. Работа была рассчитана на шесть месяцев, но активное участие руководителей и ИТ-специалистов КЭРППиТ позволило завершить проект уже в августе, т.е. на два месяца раньше срока.

Внедрение системы позволило достичь следующих результатов:

- повысить устойчивость работы информационных систем организации;
- автоматизировать деятельность персонала отдела ИТ по мониторингу и управлению конфигурацией ИТ-инфраструктуры;
- сократить время локализации и устранения проблемных ситуаций;
- получать консолидированные отчеты о функционировании системы и обеспечить сохранность этой информации в течение длительного времени;
- осуществлять обоснованную приоритизацию выполняемых работ;
- обеспечить руководство отдела ИТ оперативной и статистической информацией о работе ИТ-инфраструктуры.

В настоящее время специалисты компании «Инфосистемы Джет» осуществляют сервисную поддержку системы управления ИТ КЭРППиТ.

Особое внимание было уделено обучению специалистов отдела ИТ Комитета. По рекомендации компании «Инфосистемы Джет», сотрудники отдела прошли обучение на специализированных курсах производителей ПО, а затем для них было организовано практическое обучение основным способам и методам работы с системой.

