



Сервисное обслуживание вычислительных комплексов «МегаФон-Москва», обеспечивающих работу биллинговых систем

«МегаФон» – мобильный оператор нового поколения, самая быстрорастущая компания сотовой связи в московском регионе. Сеть «МегаФон-Москва», построенная на базе новейших технологий, открылась в конце 2001 года и на сегодняшний день предоставляет услуги связи более 6,5 миллион абонентов.



Оператором сети «МегаФон-Москва» является компания «Соник Дуо» – 100% дочерняя компания ОАО «МегаФон». В масштабах всей страны первая общероссийская сеть «МегаФон» обслуживает более 40 миллионов абонентов и работает во всех семи федеральных округах Российской Федерации.

ЗАДАЧИ

Биллинг – одна из самых критичных систем для бизнеса телекоммуникационной компании. Поэтому вычислительные комплексы, обеспечивающие работу биллинговых систем, требуют особенно ответственного отношения к сервисной поддержке, поскольку их сбой и простой могут привести к значительным, в том числе финансовым, потерям для компании.

Учитывая эти риски, компания «Соник Дуо», оператор сотовой сети «МегаФон-Москва», выходя на московский рынок, практически сразу решила передать обслуживание своих вычислительных комплексов, обеспечивающих биллинг, компетентному подрядчику.

Перед потенциальным партнером стояли следующие задачи:

- минимизировать вероятность сбоев в работе вычислительных комплексов;
- максимально сократить время простоя оборудования в случае возникновения аварии;
- оптимизировать затраты на поддержку оборудования и ПО, выбрав разные режимы обслуживания для разных по степени критичности подсистем;
- подобрать гибкие условия обслуживания центра хранения и обработки данных (ЦХОДа), максимально защищающие бизнес от простоев.

Компании «МегаФон-Москва» был необходим подрядчик, располагающий штатом квалифицированных сотрудников и обладающий опытом обслуживания высококритичных систем. Проанализировав предложения ведущих на ИТ-рынке поставщиков, оператор сети «МегаФон-Москва» по итогам тендера остановил выбор на Сервисном центре компании «Инфосистемы Джет».

Компании сотрудничают с 2002 года, когда были подписаны сразу несколько договоров на сервисное обслуживание программно-аппаратных комплексов «Соник Дуо». Тогда на поддержке Сервисного центра находилось менее десятка серверов. С тех пор, ежегодно в открытом тендере «Соник Дуо» на поддержку вычислительных комплексов, побеждает компания «Инфосистемы Джет», во многом это происходит благодаря успешной работе в предыдущий период и ответственному подходу к работе технических специалистов.



**Александр Малышев,
руководитель отдела
эксплуатации информационных
систем компании «МегаФон-
Москва»:**

Наши отношения с компанией «Инфосистемы Джет» развивались поэтапно. Все началось с обслуживания нескольких серверов. Получив богатый опыт в процессе сотрудничества с командой «Джета», впоследствии мы доверили им обслуживание инфраструктуры одной из наших самых важных систем.

Большое значение для нас имеют проактивные сервисы, которые оказывает нам «Джет», они действительно позволяют значительно сократить количество сбоев, возникающих в наших вычислительных комплексах.

РЕШЕНИЕ

Сегодня на поддержке Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет» находятся более 400 единиц оборудования, включая серверы Sun Microsystems, дисковые массивы Sun Microsystems и Hitachi Data Systems, ленточные библиотеки IBM, коммутаторы Brocade и пр.

Для рационального расходования средств и обеспечения наиболее эффективной и качественной поддержки программно-аппаратных комплексов, обеспечивающих работу биллинговых систем компании «МегаФон-Москва», Сервисным центром «Инфосистемы Джет» были предложены несколько уровней поддержки оборудования и ПО – в зависимости от степени критичности обслуживаемых систем.

Оборудование и ПО, обеспечивающие работу наиболее критичных к простоям систем, сбой которых может повлечь для предприятия серьезные финансовые потери, обслуживаются в круглосуточном режиме по программе **Операционная поддержка 24x7**, ремонт производится в течение 6-ти часов с момента локализации неисправностей (по приоритету «очень срочно»). В рамках программы осуществляются ежеквартальные профилактические визиты специалистов СЦ на площадку заказчика для предотвращения аварийных ситуаций.

Программно-аппаратные комплексы, обеспечивающие работу обслуживаемых приложений, поддерживаются по программам **Операционная поддержка и Экспресс-гарантия**. Причем стандартные программы поддержки были изменены согласно индивидуальным потребностям «МегаФон-Москва».

В программе «Экспресс-гарантия» время консультаций по «Горячей линии» и время визитов специалистов смещено на 30 минут назад в связи с особенностями бизнеса заказчика. А в программе «Операционная поддержка», наоборот, увеличено время работы «Горячей линии» и визитов специалистов на площадку заказчика. Кроме того, для более оперативного восстановления системы, до 1 часа сокращено время реакции инженеров Сервисного центра в случае сбоя, поскольку в целом данный вычислительный комплекс обеспечивает работу критичных для бизнеса систем.

Для всех программно-аппаратных комплексов «МегаФон-Москва» (вне зависимости от программы обслуживания) в случае аварии работы специалистов Сервисного центра ведутся до полного восстановления функционирования системы заказчика. Причем инженеры компании «Инфосистемы Джет» прикладывают все усилия, чтобы максимально сократить это время.

Поскольку сбои для данных вычислительных комплексов крайне критичны, услуги, оказываемые компанией «МегаФон-Москва», во многом направлены именно на предупреждение аварий. Большое внимание специалисты Сервисного центра оказывают проактивным сервисам, таким как профилактические визиты на площадку заказчика, анализ работы оборудования и ПО, контроль технического состояния программно-аппаратных комплексов, а также контроль состояния серверных помещений.





РЕЗУЛЬТАТ

В результате сотрудничества с Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет» компания «МегаФон-Москва» получила следующие преимущества:

- надежную высококвалифицированную круглосуточную поддержку своих вычислительных комплексов, обеспечивающих работу биллинговой системы;
- минимизацию времени простоя оборудования и ПО в случае сбоя;
- оптимизацию финансовых затрат с сохранением высокого качества поддержки за счет использования программ обслуживания разного уровня, адаптированных под бизнес заказчика;
- обеспечение гарантированного полного восстановления функционирования системы в кратчайшие сроки;
- обеспечение заблаговременного выявления проблемных точек в системе за счет привлечения проактивных сервисов, что позволяет предотвратить возможные аварии.

Нужно отметить, что за годы сотрудничества значительно вырос парк оборудования на поддержке «Инфосистем Джет». Также специалисты Сервисного центра перешли от поддержки отдельного оборудования и ПО к сервисному обслуживанию вычислительного комплекса в целом и стали решать гораздо большее количество задач, нежели в начале совместной работы компаний. Это касается различных проактивных сервисов, таких как консультации по осуществлению инсталляции и модернизации оборудования.

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 (ПО) 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.



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

