



СИНТЭК

ИТ-аутсорсинг



ИТ-аутсорсинг – это вид услуг, подразумевающий передачу сторонней ИТ компании функций обслуживания всей (или части) ИТ инфраструктуры Заказчика. ИТ-аутсорсинг предоставляет возможность компании-владельцу ИТ инфраструктуры сосредоточиться на своем основном бизнесе, сфокусировав свои усилия на процессах, которые непосредственно дают бизнес-результат и приносят прибыль.

При использовании модели ИТ-аутсорсинга снижаются затраты за счет:

- отсутствия необходимости увеличивать штат компании специалистами, непрофильными для ее бизнеса;
- снижения затрат на поиск, отбор и интеграцию в корпоративные процессы дополнительных новых сотрудников;
- сокращения затрат на профессиональное обучение и сертификацию ИТ специалистов.

Использование услуг ИТ-аутсорсинга наиболее эффективно в связке с реализацией системы мониторинга ИТ инфраструктуры, как объективного средства контроля.

Компания СИНТЭК предоставляет комплексные профессиональные услуги ИТ-аутсорсинга для любых организаций и госструктур. Мы обеспечиваем непрерывный рабочий процесс за счет применения высоких технологий, что ведет к успешному и грамотному развитию инфраструктуры наших Заказчиков.

В состав комплекса услуг СИНТЭК входят:

- проактивное сопровождение;
- внеплановые работы по предотвращению или устранению сбоев;
- регламентные и профилактические работы на оборудовании;
- сопровождение гарантийных обязательств вендоров и ремонт с заменой комплектующих и запасных частей;
- обеспечение запасного фонда расходных материалов и ресурсных частей;
- обеспечение подменного фонда;
- организация точки присутствия на площадке Заказчика;
- аутсорсинг сервиса печати.

ИТ-аутсорсинг

Проактивное сопровождение

В рамках заключенного контракта на комплексное обслуживание компания СИНТЭК устанавливает систему мониторинга инфраструктуры. Система (преимущественно Zenoss) настраивается для мониторинга физических и виртуальных серверов, активного сетевого оборудования, персональных компьютеров и других устройств, что позволяет максимально быстро предупредить и предотвращать инциденты, а также реагировать на произошедшие сбои.

Внеплановые работы

Быстрое восстановление работоспособности оборудования в случае возникновения неполадок любого уровня. Особый акцент делается на сроки реагирования и восстановления, так как это, в первую очередь, влияет на доступность оборудования, за которое исполнитель несет ответственность. Компания СИНТЭК обеспечивает совокупные показатели доступности оборудования не менее чем 97%. Например, принтер, который используется в рабочее время, может простаивать не более 5-ти часов в месяц.

Подменный фонд

Для каждого типа оборудования есть возможность формирования подменного фонда (устройства целиком, комплектующие, периферийные устройства).

Регламентные и профилактические работы на оборудовании

В состав работ входит своевременная замена ресурсных деталей, имеющих ограниченный срок службы, обновление версий ПО, удаление с компьютера лишнего ПО, чистка. Это является лучшим способом избежать поломок, влекущих дорогостоящий срочный ремонт оборудования. Главной целью этого вида работ является обеспечение непрерывности бизнес-процессов заказчика, связанных с эксплуатацией ИТ оборудования.

Гарантия и ремонт с заменой

комплектующих и запасных частей

Компания СИНТЭК дает гарантию на все основные узлы, комплектующие, периферийные устройства, запасные части, расходные материалы и программное обеспечение каждой стоящей на сервисе единицы оборудования.

Запасной фонд расходных материалов и ресурсных частей

В рамках комплексного сервисного обслуживания под парк оргтехники Заказчика в обязательном порядке формируется склад в Москве и дивизионных представительствах СИНТЭК с двухмесячным запасом расходных материалов и ресурсных деталей. Сроки доставки определяются параметрами сервиса (SLA) в соглашении с Заказчиком.

Организация точки присутствия

В местах расположения оборудования в объеме более 100 единиц компания СИНТЭК может организовать точку постоянного присутствия своих технических специалистов.

При этом время реагирования на обращение согласно SLA составляет 15-30 минут.

Аутсорсинг сервиса печати

Данная услуга подразумевает переход на оплату за каждую отпечатанную страницу (фиксированный платеж – 1 рубль/1 страница). Цель – оптимизация работ и снижение затрат на такой бизнес-процесс как содержание и обслуживание парка печатного оборудования.



СИНТЭК

СИСТЕМНЫЙ
ИНТЕГРАТОР

www.syn-tech.ru
+7 (495) 565 31 62