

**23 рабочих места, 2 сервера и поддержка программы 1С.
Клиент может доверить нам обслуживание любой части
ИТ-инфраструктуры**

Исходные параметры:

Заказчик:	ЗАО «Деруфа». Инновационная компания, производитель лакокрасочных материалов для профессионального применения.
Период работы:	Август 2021 года – по настоящее время.
Объекты контракта:	23 рабочих места и 2 файловых сервера.
География обслуживания:	г. Санкт-Петербург.

Услуга:

- Обслуживание рабочих мест и серверов.

Основные требования заказчика:

- Соблюдение SLA.
- Бесперебойность работы ИТ-инфраструктуры.
- Соблюдение сроков исполнения заявок.

Специфика проекта:

- Клиент ранее не работал по соглашению об уровне предоставления сервиса (SLA). Разработали для клиента следующие уровни:
 - приоритет **«highest»** (критичный) – время реакции 30 минут, время устранения инцидента 4 часа;
 - приоритет **«high»** (высокий) – время реакции 30 минут, время устранения инцидента 12 часов;
 - приоритет **«medium»** (средний) – время реакции 30 минут, время устранения инцидента 24 часа (the next business day).
- Предоставили клиенту доступ в ITSM систему (личный кабинет ERP CBA, собственный продукт ГК Clever bros.).

Старт проекта:

С ЗАО «Деруфа» мы ранее работали по услугам восстановления картриджей и обслуживание печатающей техники. В конце июля 2021 года клиент обратился к нам с вопросом, сможем ли мы взять на обслуживание его офис, который состоит из 23 рабочих места и 2 файловых серверов.

Поставщик услуг, с которым работал клиент на тот момент, его не устраивал. Во-первых, срок реакции на заявку мог занимать несколько дней. Во-вторых, все ключи, пароли и доступы были у подрядчика, и в случае экстренной ситуации сотрудники компании не знали, к кому им обращаться и что делать.

В ходе переговоров был согласован выезд нашего специалиста в офис ЗАО «Деруфа» в Санкт-Петербурге. Был проведен аудит, в результате которого даны рекомендации и один из компьютеров восстановлен на месте. Клиент остался доволен и заключил договор с ГК Clever bros. на обслуживание рабочих мест и серверов.

Проблемные зоны:



☑ В ходе аудита было выявлено, что большая часть компьютеров работает очень медленно.

☑ За время работы по контракту клиент дважды обращался с запросом экстренного выезда в связи с поломкой компьютеров.

Что сделали:



☑ Чтобы «реанимировать» скорость работы компьютеров, наш специалист ИТ-поддержки рекомендовал заменить 5 системных блоков, 1 монитор, клавиатуру и мышь, поставить новую оперативную память, провести техническое обслуживание системных блоков и очистить систему охлаждения процессоров от пыли.

Рекомендации реализовываются согласно плану, согласованному с клиентом.

☑ Отработка экстренных выездов: наши специалисты техподдержки устранили инциденты в течение 4-х часов в рамках SLA по критичному уровню.

Результат:



☑ ИТ-инфраструктура клиента работает без сбоев и остановок. Успешно решены 2 экстренных инцидента с приоритетом «highest» по SLA.

☑ В рамках договора взяли на обслуживание также бухгалтерскую и управленческую программу 1С.

☑ По результатам аудита составлен план работы по улучшению работы ИТ-инфраструктуры заказчика. Срок исполнения 6 месяцев.

☑ ЗАО «Деруфа» оценивает качество сервиса, как соответствующее условиям контракта и SLA.