

Usluge sistemskog održavanja

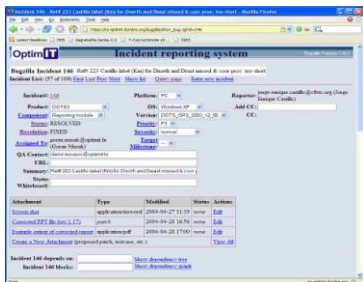
Usluge sistemskog održavanja



Zašto outsourcing usluge održavanja?

IT odjeli raspolažu ograničenim ljudskim resursima i budžetima, dok se istovremeno brojnost i složenost sustava koje održavaju kontinuirano povećava. Istovremeno IT stručnjaci imaju ograničeno vrijeme za usavršavanje i učenje novih tehnologija kako bi bili u stanju pratiti, nadzirati i upravljati svim aspektima i dijelovima ICT sustava koji je u njihovoj nadležnosti. Tvrtka OptimIT pruža usluge i kasnijeg održavanja sustava.

OptimIT je izradio sustav pod nazivom „Incident Reporting System“ (skraćeno OIRS). OIRS je web aplikacija koja služi kao sustav za prijavljivanje incidenata. Ovlaštenim osobama kod klijenta na raspolaganju je 24/7. Aplikacija služi kao alat za rad, prijavu problema i izvještavanje. Koristi se za prijavljivanje bilo koje vrste problema koji su otkriveni od strane korisnika.

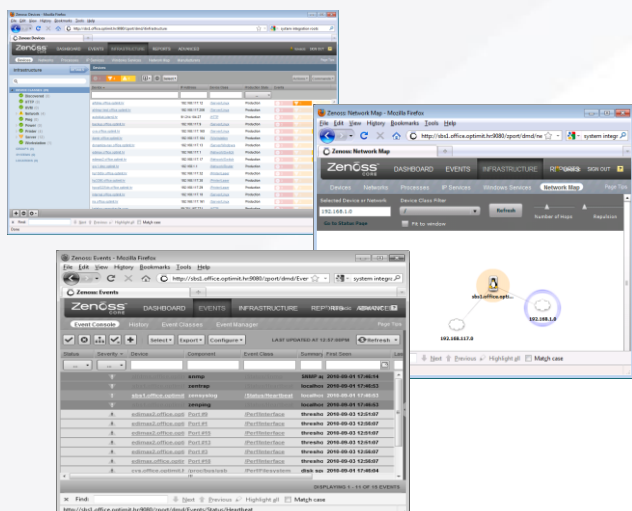


Sustav omogućuje praćenje incidenata iz izvještajne do točke zatvaranja odnosno rješenja. To osigurava da su svi problemi zabilježeni te pravilno rukovani u podršci za korisnike.

Usluge održavanja sustava uključuju:

- **SLA (Service Level Agreement):** Definira opseg sustava koje su pod održavanjem, odgovornosti i zaduženja osoblja, vrijeme u kojem je aktivna usluga održavanja, vrijeme odziva te eskalacijski dijagram.
- **Opseg održavanja:** Popis sustava koji su pod održavanjem i za koje je OptimIT odgovoran. Može uključiti sklopovlje, operacijske sustave te aplikacijske komponente.
- **Odgovornosti i zaduženja osoblja:** Definira osobe i eskalacijski dijagram s obje strane.
- **Vrijeme pokrivenosti:** Definira vrijeme u kojem OptimIT pruža usluge održavanja, a mogući su različiti modeli (8/5, 16/7, 24/7).
- **Vrijeme odziva:** Definira vrijeme od prijave problema do aktivnog početka rješavanja ovisno o razini prioriteta.
- **Izvjescivanje:** Uključuje praćenje aktivnosti i utrošenog vremena na poslovima održavanja.

Nadgledanje sustava



Reaktivno djelovanje, nakon što se problem prijavi od strane korisnika, često nije dovoljno da zadovolji potrebe za visokom dostupnošću sustava. Ovakav način djelovanja je osobito nepogodan u složenijim i većim IT sustavima, jer ponekad može proteći dosta vremena od nastanka incidenta do njegove prijave. Tipičan sustav će sadržavati više desetaka sklopovskih i aplikacijskih komponenti, pa nadgledanje i pravovremeno djelovanje može dramatično smanjiti vrijeme reakcije na moguće probleme ili ih u potpunosti izbjeći. Stoga pružamo usluge proaktivnog djelovanja, koji se temelje na uspostavi mrežnih nadzornih sustava te aktivnom obavještanju administratora o upozorenjima i pogreškama na nadziranim sustavima.

Zašto OptimIT?

Zahvaljujući stečenom iskustvu kroz brojne infrastrukturne projekte i usluge održavanja, naše osoblje može ponuditi izgradnju sustava po principu „ključ u ruke“, odnosno asistirati korisniku pri odabiru komponenti sustava. Usluge održavanja se temelje na dokumentiranom procesu, te se stvaraju zapisi o vremenu, osobi te tehničkom opisu akcija koji se obavljaju u sklopu održavanja. Time je omogućena uska suradnja s IT odjelom korisnika.

OptimIT nudi:

- Podršku koja pokriva različite tehnologije i segmente
- Odgovornost i predanost rješavanju problema i izazova korisnika
- Fleksibilni pristup svakom korisniku
- Redovito izvješćivanje i održavanje zapisa o akcijama u sklopu održavanja
- Proaktivni pristup praćenju rada sustava
- Dodatne usluge razvoja i implementacija rješenja na održanim platformama
- Mogućnosti proširenja tehničkih mogućnosti sustava
- Mogućnosti promjene opsega održavanja ovisno o kapacitetima korisnika
- Školovano i stručno osoblje
- Profesionalni pristup



Za više informacija o našim uslugama **sistemskog održavanja**, obratite nam se s povjerenjem na mail info@optimit.hr ili tel: **01/7897-301**
Rado ćemo odgovoriti na sve Vaše upite.