

بسمه تعالی

« پروپوزال و روش اجرایی قراردادهای پشتیبانی واحد آی تی »

شیوه اجرای پشتیبانی برای هر شرکت طرف قرارداد، بر اساس حساسیت ها و شرایط هر مجموعه بصورت اختصاصی طراحی شده تا بالاترین سطح بهره وری ایجاد گردد. اما در همه موارد، همواره سه وجه بسیار مهم مد نظر قرار می گیرد:

۱- حداقل سازی خطا و احتمال بروز آن؛

۲- حداکثرسازی پایداری و امنیت شبکه؛

۳- استانداردسازی و مستندسازی زیرساخت و کلیه اقدامات انجام شده در واحد آی تی.

رویکرد سه گانه بالا به شکل زیر آغاز، نگهداری و پایش میگردد:

با عقد قرارداد پشتیبانی، ابتدا وضعیت فعلی هر مجموعه مورد بازبینی و مستندسازی قرار میگیرد. در این برداشت اطلاعات، مشخص میگردد که هر کاربر چه فرآیندهای اجرایی را بر عهده داشته و متناسب با آن چه میزان دسترسی به منابع مختلف زیرساخت مانند فایل شیرینگ و ... می بایست داشته باشد. با مقایسه میزان دسترسی های لازم با وضعیت موجود، ریسک های شبکه از سمت کاربر مورد بررسی و مستندسازی قرار خواهد گرفت. همزمان با این فرآیند، مشخصات کلیه سیستم ها در دو بخش سخت افزاری و نرم افزاری برداشت و شناسنامه اولیه سیستم تولید میگردد. از این شناسنامه در جایگاه های مختلف همانند دارایی های انفورماتیک شرکت، نیازسنجی و پیش بینی ارتقا سیستم ها، ارزش گذاری تجهیزات و خرید بیمه نامه و ... استفاده خواهد شد. در همین فاز اولیه، با کاربر هر سیستم مصاحبه و مشکلاتی که با سیستم دارند اعلام گردیده و در فرم های مستندسازی اولیه ثبت میگردد.

پس از برداشت اطلاعات اولیه شرکت، بررسی های کارشناسی توسط تیم فنی انجام و سناریو و زمان بندی لازم برای اصلاح موارد بدست آمده صورت میپذیرد. در این فاز، میزان حضور کارشناسان فنی آریک در محل کارفرما برای اصلاح سریع موارد

گزارش شده مشخص گشته و از طریق واحد برنامه ریزی و هماهنگی به اطلاع کارفرما میرسد. اقدامات اصلاحی اولیه به ترتیب الویت و با در نظر گرفتن زمانبندی و شرایط هر کارفرما صورت می پذیرد.

پس از اجرای اصلاحات اولیه، مستندسازی مجدد صورت گرفته و در ویزو آن شرکت درج میگردد. مقایسه وضعیت اصلاح شده با وضعیت اولیه به جهت پایش کیفیت و اجرای صحیح فرآیند توسط مدیریت مجموعه آریک صورت گرفته و چک لیست اختصاصی، پایش و چکاپ زیرساخت طراحی و برای کارفرما ارسال میگردد.

در این مرحله بر اساس مفاد قرارداد و میزان نیاز کارفرما، برنامه ریزی جهت حضور کارشناسان فنی بصورت مشخص و ثابت انجام شده و فارغ از اینکه شبکه و زیرساخت دچار اشکال شده است یا خیر، همواره در روزهای مشخص کارشناس مربوطه در محل کارفرما حضور خواهد داشت. این حضور ثابت به سه جهت صورت میپذیرد:

۱- انجام چک لیست اختصاصی هر شرکت بصورت حضوری؛

۲- انجام اقدامات اصلاحی که ذیل فرآیند پشتیبانی تدوین گردیده است؛

۳- مذاکره با کاربران و مرتفع ساختن نیازها یا سوالاتی که برای آنها بوجود آمده است.

اما فرآیند پشتیبانی آریک صرفاً به این مرحله ختم نشده و پایش زیرساخت فقط در روزهای حضور کارشناسان این شرکت نیست. بلکه در بخش NOC (مرکز کنترل اقدامات شبکه)، تمامی زیرساخت های حساس مانند وضعیت سلامت سرورها، وضعیت سلامت و ظرفیت هارد دیسک ها، وضعیت بکاپ گیری از اطلاعات، وضعیت کیفیت اینترنت و موارد پراهمیت دیگر که در پایداری و امنیت زیرساخت نقش آفرینی می کنند در هر لحظه در حال مانیتورینگ و پایش است. به این معنی که خطاها یا Fault های سیستمی پیش از اینکه کاربران متوجه شوند، واحد آی آتی آنها را مشاهده کرده و اقدامات لازم را در دستور کار قرار میگیرد. تمامی خطاهای احتمالی حادث شده، مستندسازی شده و توسط تیم فنی بررسی و در جهت جلوگیری از بروز مجدد آنها، اقدامات اصلاحی صورت می پذیرد.

وجود و اطمینان از صحت فایل های پشتیبان تهیه شده (بکاپ)، یکی از مهمترین وظایف بخش نظارت و پشتیبانی این شرکت می باشد. بسیاری از شرکت ها در زمان بازگردانی فایل های بکاپ خود متوجه وجود اشکال در فایل های تهیه شده گشته و متأسفانه هزینه های بسیار زیادی را از این جهت متحمل میگردند. از همین رو، پیاده سازی سناریو مطمئنی از بکاپ گیری که بصورت اتوماتیک و همه روزه از کلیه اطلاعات پر اهمیت شرکت، نسخه پشتیبان تهیه کرده و به شکل و در محل مناسب ذخیره نموده و در نهایت از قابلیت بازگشت آن اطمینان ۱۰۰٪ ایجاد نماید، امری بسیار ضروری است. این فرآیند توسط ابزارهای پیاده سازی شده در شرکت ها و همچنین نظارت روزانه کارشناسان فنی انجام و گزارش آن همه روزه برای کارفرما ارسال میگردد.

از آنجایی که دیدگاه و اقدامات فنی این شرکت با بهره گیری از استاندارد ISO27001 (ISMS) و رویکرد امنیت شبکه و امنیت اطلاعات صورت میپذیرد، موجب گردیده مزیت رقابتی بسیاری را در اجرای قراردادهای پشتیبانی و خدمات زیرساخت نسبت به سایر رقبا بدست آورد. اینکه یک سرویس یا شبکه در حال کار است به معنای درست کار کردن آن نیست! نگاه اتصال و ارتباط صرف در حوزه امنیت به کلی رد شده است و هزینه و ریسک آن ارتباط می بایست در نظر گرفته شود. با بررسی هایی که در فاز اول صورت میگیرد، کلیه این ریسک ها شناسایی شده و سناریو امن سازی آن تدوین و اجرا میگردد. به عبارت دقیق تر خدمات امنیت زیرساخت جزئی از خدمات قراردادهای پشتیبانی شبکه این شرکت می باشد.

در سراسر دنیا، واحد آی تی علاوه بر مسئولیت نگهداری زیرساخت و توسعه آن، به عنوان یک ابزار جهت کنترل و مدیریت بهتر منابع در اختیار واحد مدیریت قرار دارد. آریک به عنوان یک تیم حرفه ای و آگاه از رسالت های ذاتی خود، نسبت به موضوعاتی که احتمال ایجاد آسیب به شرکت های طرف قرارداد خود دارد حساس بوده و با دقت گزارشات لازم را منتقل می نماید. در تمام مدت فعالیت این مجموعه، موارد متعدد و پرشماری شناسایی گردیده که با گزارش به موقع، اقدامات و جلوگیری های لازم صورت پذیرفته است.

نحوه تعامل و ارتباط پرسنل کارفرمایان با واحد آی تی از جمله چالش هایی است که اکثر شرکت هایی که تجربه برون سپاری را دارند با آن آشنا هستند. کارفرمایان از ۲ طریق میتوانند با کارشناسان پشتیبانی خود در تماس باشند، تیکتینگ و تلفن. تمامی کاربران با ورود به وب سایت رسمی شرکت به آدرس www.iric.co و از طریق نام کاربری و رمز عبوری که در اختیار آنها گذاشته می شود میتوانند اقدام به ثبت درخواست های خود نمایند. بلافاصله پس از ثبت درخواست، سیستم های تمامی کاربران واحد پشتیبانی با پخش آلام درخواست ثبت شده را در دستور کار قرار می دهند. از این طریق سرعت پاسخگویی کارشناسان فنی نیز مورد بررسی کارفرمایان میتواند قرار گیرد. همچنین تلفن ویژه و بدون اشغالی این شرکت به شماره ۰۲۱-۹۱۰۰۹۹۰۸ در اختیار پرسنل شرکت ها قرار گرفته و در ساعات اداری واحد پشتیبانی میزبان و پاسخگوی آنها خواهد بود.

موضوع بسیار حیاتی دیگر مستندسازی واحد آی تی است که از جمله مواردی است که در ایران بسیار نادیده گرفته شده است. زیرساخت آی تی بر اساس ماهیت خود، پیچیدگی هایی دارد که در صورت عدم وجود مستندات لازم و کافی در هنگام بروز خطا، زمان بسیار زیادی جهت رفع آن صرف میگردد. این زمان طولانی مستقیماً بر عملکرد سایر واحدهای شرکت تاثیر گذاشته و آسیب های جدی را میتواند تحمیل نماید. لذا شرکت انتقال اطلاعات آیریک وظیفه حرفه ای شغل خود می داند که تمامی اقدامات و شرایط زیرساخت را مستندسازی کرده و پس از هر اقدام در اختیار کارفرما قرار دهد.

با امید همکاری های بیشتر و مداوم

شرکت انتقال اطلاعات آیریک