



ОНЛАНТА Профессионалы эффективности и непрерывности ИТ

МУЛЬТИВЕНДОРНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА «ОНЛАНТА»



КЛЮЧЕВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ



Наличие штата высококвалифицированных инженеров, обеспечивающего весь цикл поддержки 24x7.

L1 - 24/7

L2 - 24/7

L3 - 24/7

L4 - 24/7



Наличие сформированного склада запчастей для ремонта ИТ-оборудования под потребности каждого заказчика.



Обеспечение гарантированных сроков восстановления работоспособности ИТ-оборудования.

МУЛЬТИВЕНДОРНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА -

это обеспечение бесперебойного функционирования ИТ-оборудования известных производителей.



Установка обновлений ПО ИТ-оборудования.*
*при наличии технической возможности



Проведение инсталляционных и пуско-наладочных работ.



Собственная база знаний.



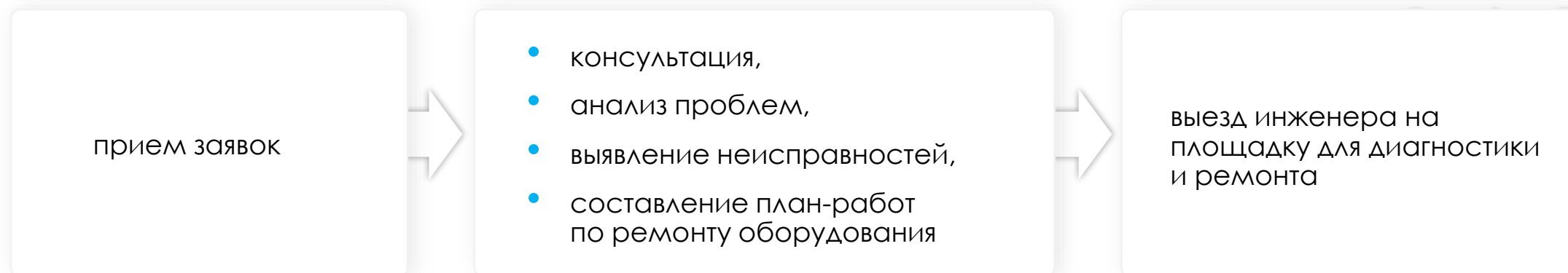
Восстановление запасных частей.

НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

В штате направления технической поддержки:

свыше **40** сертифицированных инженеров

большой штат другого технического персонала, которые полностью обеспечивают весь цикл поддержки **24x7**



НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

ВЕНДОРЫ

Поддержка оборудования вендоров:

lenovo

 HUAWEI

DELL EMC

IBM


Hewlett Packard
Enterprise


CISCO

HITACHI

BROCADE 

ГЕОГРАФИЯ

Оказываем поддержку по всей территории России.

Есть свои филиалы и широкая партнерская сеть.



ТИПЫ УСТРОЙСТВ К ОБСЛУЖИВАНИЮ



Серверное
оборудование



Системы
хранения данных



Сетевое
оборудование

СВЫШЕ

10 000

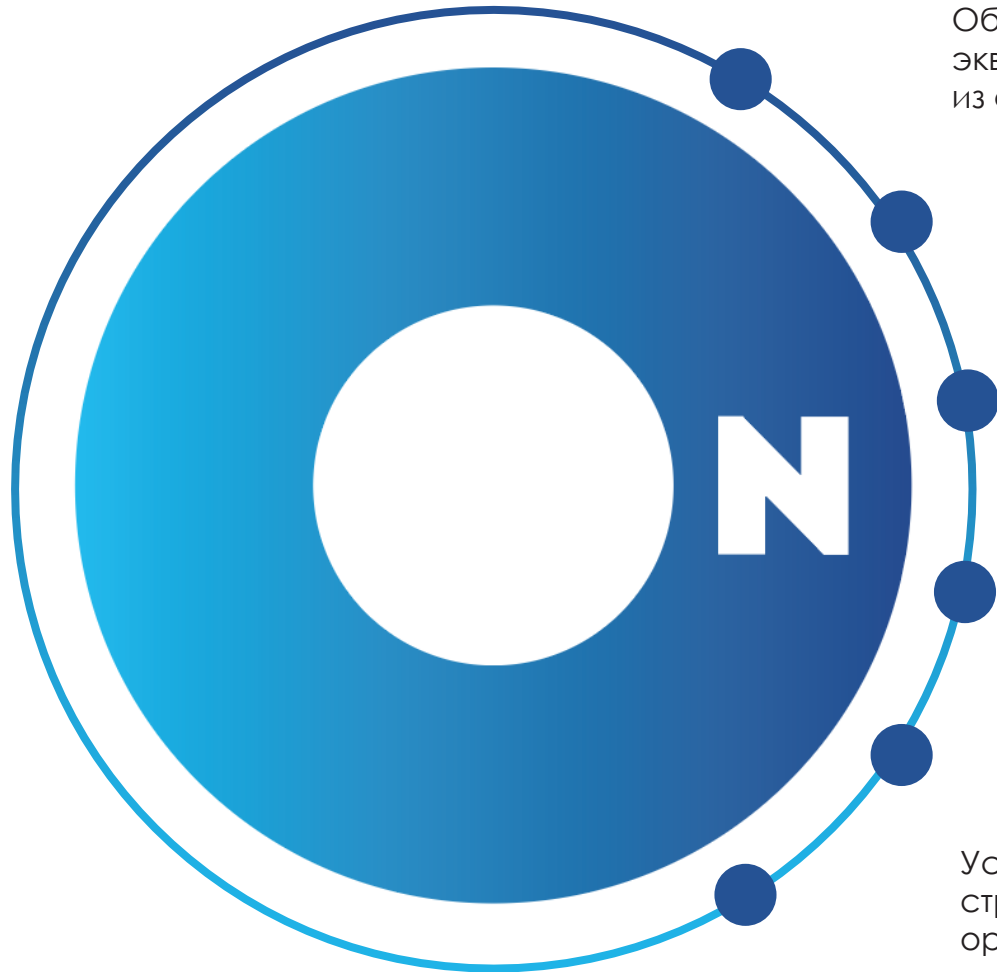
единиц оборудования
на поддержке

УРОВНИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Специалисты «Онланта», опираясь на собственную базу знаний, обеспечивают весь цикл по обслуживанию ИТ-оборудования.

	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТ	РАСШИРЕННЫЙ	ПЕРСОНАЛЬНЫЙ
Регистрация обращений	24/7	24/7	24/7	24/7
Время регистрации обращений	≤15 минут	≤15 минут	≤15 минут	≤15 минут
Режим оказания услуги	9-18 по Москве (рабочие дни)	24/7	24/7	24/7
Время реакции на обращение	Следующий рабочий день	1 час	1 час	24/7
Время принятия решения о замене	4 рабочих часа	4 часа	4 часа	24/7
Срок отправки ЗИП	В течении 15 рабочих дней	На следующий рабочий день	4 часа	Согласно ТЗ
Срок доставки ЗИП	-	-	6 часов (по Мск)	
Обслуживание на месте установки	-	-	Включено	
Установка новых версий ПО	-	Исполнитель удаленно	Исполнитель удаленно	
Консультация	-	5 дней	48 часов	

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С «ОНЛАНТОЙ»



Обеспечение диагностики, замены, ремонта или предоставление эквивалентных аналогов неисправных компонентов в случае выхода из строя обслуживаемого оборудования.

Невозврат носителей информации, заказчик их не возвращает и утилизирует самостоятельно.

Работы специалиста Онланты осуществляются до полного восстановления функционирования оборудования заказчика.

У каждого проекта выделенный сервис-менеджер.

В течение всего срока действия договора заказчик может добавлять и удалять поддерживаемое оборудование.

Успешный проектный опыт с крупными финансовыми организациями, страховыми компаниями, государственными и коммерческими организациями.

ПОСТГАРАНТИЙНАЯ ПОДДЕРЖКА ОБОРУДОВАНИЯ

ЗАКАЗЧИК



МГТРК «МИР»

Межгосударственная
телерадиокомпания

ПРОБЛЕМАТИКА

- Старый парк оборудования, часть из которого не поддерживается производителем : СХД, сетевое оборудование, системы обеспечения бесперебойного питания, системы кондиционирования.
- Сбои в работе комплекса новостного вещания Dalet, зависящего от работы сетевого оборудования.
- Низкое качество и несвоевременное предоставление услуг со стороны существующего подрядчика.

РЕШЕНИЕ

Совместно с заказчиком определены требования к уровню оказания услуги, отвечающие бизнес-задачам заказчика. Внедрен оперативный мониторинг оборудования. Организован процесс замены вышедших из строя компонентов. Для наиболее критичных систем организован подменный фонд на площадке заказчика.

РЕЗУЛЬТАТ

- Стабильная работа парка оборудования, в частности, сетевого.
- Бесперебойное функционирование бизнес-критичных информационных систем.
- Отсутствие непрогнозируемых расходов.
- В совокупности со смежными услугами, предоставляемыми заказчику, организовано «единое окно» по решению инцидентов любого уровня.

РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЙНАЯ И ПОСТГАРАНТИЙНАЯ ПОДДЕРЖКА ОБОРУДОВАНИЯ



ЗАКАЗЧИК



СБЕРБАНК

Российский финансовый конгломерат, крупнейший транснациональный и универсальный банк России, Центральной и Восточной Европы.

ПРОБЛЕМАТИКА

- Отсутствие возможности у производителя оборудования адаптировать свои программы поддержки под требования заказчика, отсутствие индивидуального подхода и гибкости в решении поставленных задач.
- Отсутствие финансовой ответственности за невыполнение условий сервисного договора.
- Отсутствие конкретного гарантированного срока проведения ремонтных работ.
- Предоставление ЗИП осуществляется только при наличии их на складе производителя в регионе обслуживания. Наличие ЗИП не гарантировано.
- Частое отсутствие технической поддержки на русском языке в ночное или нерабочее время.

РЕШЕНИЕ

- Специалистами компании «Онланта» организовано обслуживание по схеме 24x7. Поддержка осуществляется на русском языке. Организован склад ЗИП в одной локации с площадкой клиента с гарантированным количеством под проект.

РЕЗУЛЬТАТ

- Уровень оказания услуги полностью отвечает бизнес-требованиям заказчика.
- Для критичного оборудования достигнут показатель по времени устранения неисправности в течение 4 часов с момента поступления запроса.
- Оперативное решение инцидентов, выезды инженеров на площадку.
- Финансовая ответственность за соблюдение SLA со стороны компании «Онланта».

РАСШИРЕННАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА СЕРВЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

The logo for Interfax, featuring the word "интерфакс" in a stylized teal font, enclosed within a blue circular graphic element.

ИА «ИНТЕРФАКС»

Крупнейшая в СНГ частная диверсифицированная информационная группа, признанный лидер российского информационного рынка в сегменте B2B.

ЗАКАЗЧИК

ПРОБЛЕМАТИКА

- Необходимость обеспечения отказоустойчивости оборудования.
- Потребность в оперативной реакции на возникающие запросы и проведение профилактических и диагностических работ.

РЕШЕНИЕ

- Компания «Онланта» предоставила расширенную техническую поддержку более 200 единиц серверного оборудования ИА «Интерфакс».

РЕЗУЛЬТАТ

- Минимизировано время простоя обслуживаемой техники за счет оперативной диагностики используемого оборудования.
- Организован зарезервированный под заказчика склад запчастей.
- Обеспечены гарантированные сроки восстановления работоспособности бизнес-критичного оборудования.

«ОНЛАНТА» В ЦИФРАХ

15+

лет на рынке информационных технологий

Надежный поставщик услуг ИТ-аутсорсинга, информационной безопасности, эксплуатации информационных систем и облачных услуг OnCloud.ru с 2008 года.

150+

городов присутствия

Офисы компании расположены в 5 городах.
Надежная партнерская сеть охватывает все регионы России (более 150 городов).

100+

компаний-клиентов

Среди компаний-клиентов предприятия финансового и банковского секторов, государственные учреждения, предприятия ТЭК, торговли и др.

110+

сертифицированных специалистов

Компетенции более 110 сотрудников подтверждены действующими сертификатами по ведущим российским и международным ИТ-направлениям.

300+

партнеров

Компания «Онланта» сотрудничает с более чем 300 российскими и зарубежными партнерами.



онланта

Профессионалы эффективности и непрерывности ИТ



onlanta.ru



129075, Москва,
Мурманский проезд,
д. 14, стр. 5



+7 495 721-12-18



sales@onlanta.ru