

Оказание базовых услуг по информационно-технологическому обеспечению в ООО  
«ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ»

**Отрасль:** Нефтегазовая отрасль

**Регион:** Россия

**Клиент:** ЛУКОЙЛ

**Задача:**

1. Оказание базовых услуг по информационно-технологическому обеспечению в ООО «ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ» г. Пермь.
2. Формирование и адаптация соглашений по уровню ИТ-обслуживания на основе корпоративного каталога услуг организаций группы ЛУКОЙЛ.
3. Обеспечение управления сервисами и ресурсами для осуществления комплексного обслуживания согласно методологии и рекомендациям ITSM/ITIL.
4. Непосредственное оказание услуг по эксплуатации технической инфраструктуры.
5. Администрирование информационных систем.
6. Сопровождение программного обеспечения.
7. Поддержка пользователей в соответствии с принятыми нормативами обслуживания.

**Результат:** Было обеспечено выполнение следующих мероприятий:

1. планирование и контроль исполнения операционного и планового обслуживания в соответствии с действующими нормами и регламентами обслуживания;

- 
2. организация оперативного управления техническим персоналом в рамках всех обслуживаемых объектов;
  3. управление оперативными мероприятиями по организации ремонтно-сервисных и аварийно-восстановительных работ;
  4. разработка нормативно-правовых и методических документов заказчика, регламентирующих использование и эксплуатацию средств вычислительной и оргтехники;
  5. обеспечение административно-управленческой отчетности и организация процесса предоставления оперативных отчетов и сводок по выполненным работам и оказанным услугам, а также планируемым к обслуживанию объемам будущих периодов;
  6. регулярный анализ текущего состояния ИТ-обеспечения и подготовка предложений по улучшению качества обслуживания;
  7. планирование и организация мероприятий по оптимизации процесса ИТ обслуживания и развитию сервисной модели обслуживания.

**Направление деятельности:** Инжиниринг, ИТ-инфраструктура, системы связи и безопасности и базовые сервисы ИТ

**Отзыв:**

«Успешный опыт работы команды ITPS в рамках информационно-технологического обеспечения предприятий группы ЛУКОЙЛ свидетельствует о высокой квалификации сотрудников компании, которые способны эффективно организовать, управлять и оказывать услуги ИТ-обеспечения с применением современных методологий и технологий».

Роман Привалов, заместитель управляющего по ИТ  
ООО «ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ» в г. Перми