

№ _____ Дата _____

ОТЗЫВ**О работе IT Professional Solutions Mid East FZ-LLC по реализации проекта «Услуги сопровождения ИТ-сервисов» в LUKOIL Mid-East Ltd.**

С 01.05.2012 по 30.04.2013 в рамках контракта «Предоставление информационно-технологических услуг» №СУ-12-8015-0069 от 30.04.2012 LUKOIL Mid-East Ltd. (далее - Компания) привлекала менеджеров ИТ, консультантов и ИТ-специалистов IT Professional Solutions Mid East FZ-LLC (далее – ИТРС Mid East) для реализации проекта «Услуги сопровождения ИТ-сервисов».

В рамках проекта команда высококвалифицированных специалистов ИТРС Mid East оказывала ИТ-услуги:

- По поддержке и сопровождению Интегрированной Информационной Системы Компании (ИИС);
- По поддержке базовых ИТ-сервисов;
- По управлению, организации и администрированию ИТ-сервисов;
- По обустройству нового офиса Компании в здании Dubai Properties Group (DPG) в части ИТ-инфраструктуры.

Ключевая задача проекта заключалась в обеспечении непрерывного процесса функционирования бизнес-приложений ИИС и базовых ИТ-сервисов согласно требованиям Компании и в соответствии с бизнес-процессами Компании для повышения управляемости, результативности и оперативного принятия решений.

Консультантами и ИТ-специалистами ИТРС Mid East предоставлялись следующие ИТ-услуги:

1. В рамках поддержки и сопровождения Интегрированной Информационной Системы Компании:
 - Обеспечение работоспособности бизнес-приложений;
 - Администрирование, сопровождение и поддержка бизнес-приложений.
2. В рамках поддержки базовых ИТ-сервисов:
 - Поддержка ИТ-инфраструктуры и базовых ИТ-сервисов;
 - Поддержка системы корпоративных коммуникаций;
 - Поддержка автоматизированных рабочих мест пользователей;
 - Обработка запросов пользователей на ИТ.
3. В рамках оказания услуг по управлению, организации и администрированию ИТ-сервисов:
 - Создание и реализация ИТ-компонентов бизнес-приложений, ИТ-инфраструктуры и базовых ИТ-сервисов, поддерживающих бизнес-процессы Компании.

4. В рамках обустройства нового офиса Компании в части ИТ-инфраструктуры.

С самого начала контракта специалисты ITPS Mid East были подключены к работам по проектированию и развертыванию ИТ-инфраструктурных сервисов в новом офисе Компании для переезда 250 сотрудников из офиса Reef Tower

Работы по обустройству нового офиса в DPG в части ИТ-инфраструктуры осуществлялись в сжатые сроки и состояли из нескольких крупных этапов:

1. Проектирование.
2. Развертывание.
3. Миграция.
4. Интеграция.
5. Развертывание рабочих мест пользователей и переезд.

ЭТАП 1. Проектирование.

В рамках этапа Проектирования с участием специалистов ITPS Mid East было выполнено:

- проектирование архитектуры ИТ-инфраструктуры и ИТ-инфраструктурных сервисов, таких как:
 - файловый сервис;
 - сервис печати;
 - сервис электронной почты;
 - «бесшовная» Wi-Fi сеть.
- проектирование системы стационарной телефонной связи на базе АТС Alcatel Lucent Enterprise (далее системы телефонной связи).

ЭТАП 2. Развертывание.

В рамках этапа Развертывания с участием специалистов ITPS Mid East было выполнено:

- развертывание ИТ-инфраструктуры и ИТ-инфраструктурных сервисов, которое включало в себя:
 - установку нового оборудования в серверные комнаты нового офиса;
 - инсталляция и настройка системного ПО и ИТ-инфраструктурных сервисов;
 - тестирование системного ПО и ИТ-инфраструктурных сервисов.
- развертывание системы стационарной телефонной связи;
- развертывание «бесшовной» Wi-Fi сети.

ЭТАП 3. Миграция.

В рамках этапа Миграции с участием специалистов ITPS Mid East было выполнено:

- перенос оборудования в серверные комнаты нового офиса в DPG;
- миграция ИТ-инфраструктурных сервисов и данных с серверов в офисе Reef Tower на новые аппаратные и программные платформы в новом офисе в DPG.

ЭТАП 4. Интеграция.

В рамках этапа Интеграции с участием специалистов ITPS Mid East было выполнено:

- интеграция ИТ-инфраструктуры и ИТ-инфраструктурных сервисов нового офиса DPG с ИТ-инфраструктурой и ИТ-инфраструктурными сервисами LUKOIL Overseas Holding и Reef Tower;
- интеграция системы стационарной телефонной связи с корпоративной стационарной системой связи LUKOIL Overseas Holding.

ЭТАП 5. Развертывание рабочих мест пользователей и переезд.

В рамках этапа Развертывание рабочих мест пользователей и переезд с участием специалистов ITPS Mid East в течение двух выходных дней было:

- демонтировано 250 АРМ пользователей в офисе Reef Tower;
- смонтировано и подготовлено для работы 250 АРМ пользователей в офисе DPG.

В результате работ по обустройству нового офиса DPG и переезда пользователей с участием специалистов ITPS Mid East без останова бизнес-процессов Компании:

- Организована полнофункциональная служба приема и обработки заявок Help Desk;
- Подготовлена общесистемная инфраструктура в офисе DPG и осуществлена интеграция с корпоративной инфраструктурой LULOIL Overseas Holding;
- Развернута система стационарной телефонной связи на базе АТС Alcatel Lucent Enterprise и осуществлена ее интеграция в корпоративную систему связи LULOIL Overseas Holding;
- Развернута «бесшовная» сеть Wi-Fi в офисе DPG;
- Развернута серверная архитектура на блейд-серверах в офисе DPG;
- Осуществлена миграция ИТ-инфраструктурных систем и данных с серверов из офиса Reef Tower на серверы в офисе DPG;
- Осуществлен одномоментный переезд 250 пользователей из офиса Reef Tower в офис DPG.

На протяжении выполнения всего проекта, в процессе оказания ИТ-услуг, высококвалифицированная команда специалистов ITPS Mid East продемонстрировала глубокие знания в области бизнес-процессов Компании и ИТ-технологий, высокий уровень профессионализма, мобильность и оперативность.

LUKOIL Mid-East Ltd. выражает благодарность компании ITPS Mid East как высокопрофессиональному поставщику комплексных ИТ-услуг за высокую результативность и ответственность при выполнении поставленных перед ней задач.

Начальник Управления ИТ и Связи



Котов С.Г.