



Q&amp;A audit

Если надежность сети важнее ...

## Экспертная Поддержка (Обслуживание)

**Экспертная Поддержка** – это помощь Эксперта в решении сложных задач, связанных с низкой производительностью и сбоями в работе ИТ-инфраструктуры клиента. Теперь Вы не останетесь с проблемой «один на один», а сможете воспользоваться помощью высококвалифицированных Экспертов, обладающих многолетним практическим опытом в области диагностики и тестирования сетей, и имеющих в своем распоряжении мощный диагностический инструментарий. (Если верен закон: «где толсто – там не рвется», то, купив Экспертную Поддержку, Вы застрахуете себя от возникновения сетевых проблем.)

Помощь Эксперта может оказываться двумя способами: на месте и удаленно. В первом случае Эксперт приезжает в офис клиента и оказывает помощь на месте. Во втором случае общение с Экспертом происходит по телефону, а характеристики работы ИТ-инфраструктуры измеряются и обрабатываются с помощью автоматизированного [сервиса «Тест-Ателье»](#).

Преимущества услуги «Экспертная Поддержка ProLAN».

- **Эффективность.** Высокий профессионализм и большой практический опыт Экспертов, имеющих в своем распоряжении мощный диагностический программный пакет [ProLAN NPM Analyst](#), помогут оперативно решить любую проблему в любом компоненте ИТ-инфраструктуры.
- **Экономичность.** Клиенту не нужно покупать дорогостоящий диагностический инструментарий. Всё необходимое для мониторинга и первичной диагностики ИТ-инфраструктуры клиент получает бесплатно или почти бесплатно. Поскольку измерение характеристик работы сети выполняет администратор сети (работа, требующая наибольших временных затрат), Экспертная Поддержка является более экономичной услугой, по сравнению с аудитом сети.
- **Простота и удобство использования.** Инструментарий, который получает администратор сети, прост и удобен в использовании. Задание параметров тестов и оценка полученных результатов производятся автоматически.
- **Психологическая комфортность.** Поскольку измерения характеристик работы ИТ-инфраструктуры выполняет администратор сети (Эксперт только помогает ему), между администратором и Экспертом не возникает психологических конфликтов из серии «две хозяйки на одной кухне».
- **Высокая готовность.** Сервис «ProLAN Тест Ателье» доступен круглосуточно, 365 дней в году. Отчеты о «здоровье» сети высылаются автоматически, в течение ~ 20 минут. Максимальное время реакции Эксперта ~ 2 часа.
- **Масштабируемость.** Предлагаются три вида экспертной поддержки (базовая, стандартная и расширенная), которые ориентированы, соответственно, на компании малого, среднего и крупного бизнеса.

Эффективность Экспертной Поддержки основана на большом практическом опыте Экспертов компании ProLAN. Воспользоваться этим опытом можно по-разному. Можно попросить Эксперта помочь правильно организовать тестирование ИТ-инфраструктуры. Анализируя вместе с Экспертом полученные результаты, Вы сможете быстро найти причину сбоев в работе сети и/или пользовательских приложений. Эксперт поможет быстро проверить работу всей ИТ-инфраструктуры, начиная с кабельной системы и заканчивая уровнем приложений. Эксперт поможет оценить качество арендуемых IP-каналов (QoS, Quality of Service) и измерить их реальную (эффективную) пропускную способность. Он поможет определить производительность «последней мили» Internet-канала, а если потребуется - выступит в качестве «адвоката» в конфликтах с ISP. Вместе с Экспертом Вы сможете быстро решить любую задачу, решение которой в одиночку потребует значительно больше времени и сил.

Особенность Экспертной Поддержки в том, что теперь Вам не придется приобретать и осваивать дорогостоящий диагностический инструментарий, который обычно необходим для комплексной диагностики ИТ-Инфраструктуры.

Если число компьютеров в вашей сети относительно невелико (50-100), то для измерения характеристик работы ИТ-инфраструктуры можно использовать бесплатную программу [SelfTrend](#), а для диагностики «узких мест» и скрытых дефектов - программу [Trend Viewer](#), которую Вы также получите бесплатно. Остальной инструментарий Вы сможете «арендовать» методом ASP (Application Service Providing). Подробнее об этом читайте в разделе [«Инструкция по применению метода TestAtelier»](#).

Если Вы администратор крупной сети и у вас уже развернута система сетевого управления, например, HP Open View NNM, NI Observer, Cisco Works и т.п., то это значительно упростит диагностику сети. Дело в том, пакет [ProLAN NPM Analyst](#), с помощью которого Эксперт производит анализ работы ИТ-инфраструктуры, «умеет» в реальном масштабе времени импортировать характеристики, измеряемые такими системами.

Если используемая в вашей компании система управления сетью не «умеет» измерять характеристики работы сетевых сервисов и пользовательских приложений, то достаточно приобрести многофункциональный измерительный зонд [ProLAN NPM Probe+](#), который расширит функциональность имеющейся у Вас системы. Программа ProLAN NPM Probe+ совместима с любой SNMP-консолью, и позволяет не только измерять, но и оценивать «здоровье» всех компонент сети (сервисов, приложений, серверов, активного оборудования) по пяти-бальной шкале. Используя эту программу, Вы не только сможете быстро провести комплексную диагностику ИТ-инфраструктуры, но и повысите эффективность имеющейся системы управления.

Экспертную Поддержку можно условно разделить на две части. Первая часть – это создание отчетов о «здоровье» сети. Вторая часть – это консультации и анализ результатов.

Создание отчетов о здоровье сети осуществляется на основе измеренных («сырых») данных. «Сырые» данные могут измеряться с помощью продуктов компании ProLAN (SelfTrend, PageLoad Robot, NPM Probe+,) и с помощью уже развернутой у клиента системы управления сетью (HP OpenView NNM, NI Observer и т.п.). В первом случае, создание отчетов может происходить на месте с помощью программы [ProLAN NPM Analyst](#), или удаленно (автоматически), с помощью [сервиса «Тест-Ателье»](#). Во втором случае, «сырые» данные должны быть предварительно импортированы в базу данных программы NPM Analyst, поэтому эта работа, как правило, выполняется на месте.

Консультации и анализ результатов могут выполняться на месте и удаленно, и обычно включают в себя следующее.

- Консультации по проведению тестирования ИТ-инфраструктуры.
- Помощь в интерпретации полученных результатов, в том числе, отчетов, которые автоматически высылаются сервисом Тест-Ателье.
- Экспертный анализ характеристик работы ИТ-инфраструктуры, в том числе корреляционный и регрессионный анализ данных с помощью пакета ProLAN NPM Analyst.
- Определение соответствия качества работы ИТ-инфраструктуры положениям Соглашения об Уровне Обслуживания, в том числе, расчет размера неустойки, которую клиент может потребовать от поставщика сервиса.
- Выдача письменного заключения о «здоровье» ИТ-инфраструктуры, включающего рекомендации по его улучшению.

Наша компания предлагает три вида экспертной поддержки, которые различаются объемом и перечнем оказываемых услуг: базовая, стандартная, расширенная.

Базовая Экспертная Поддержка может оказываться только удаленно (методом «Тест-Ателье»). Стандартная и Расширенная поддержки могут оказываться не только удаленно, но и на месте. Стоимость и состав работ, выполняемых в каждом случае, приводятся в разделе: [купить](#).