

# IT Support Crowd

Projects, 2018



## Важная информация

### ПОЛИТИКА ЗАЩИТЫ КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Информация и любые материалы, указанные в данной презентации, защищены Политикой Информационной Безопасности и Политикой защиты конфиденциальных данных ООО «АйТи Саппорт Крауд». С основными моментами данных политик можно ознакомиться на сайте [www.sup-crowd.ru](http://www.sup-crowd.ru)

### СОБСТВЕННОСТЬ IT SUPPORT CROWD® Ltd.

Информация, содержащаяся в данной презентации, включая любые вложения и материалы к ней, переданная или полученная с использованием способов электронной или иной обработки информации, является коммерческой тайной и принадлежит Обществу с ограниченной ответственностью «АйТи Саппорт Крауд».

**This info and any attachment** and materials are confidential and may be privileged or otherwise protected from disclosure. If you are not the intended recipient any use, distribution, copying or disclosure is strictly prohibited. If you have received this info in error, please notify the shareholders immediately either by telephone or by e-mail and delete this info and any attachment from your system. Our Company neither makes nor accepts legally binding statements by e-mail unless otherwise agreed..



# АйТи Саппорт Крауд

**Команда профессионалов**, предоставляющая оптимальные технологические ИТ-решения, для вашего бизнеса .



**120 min**

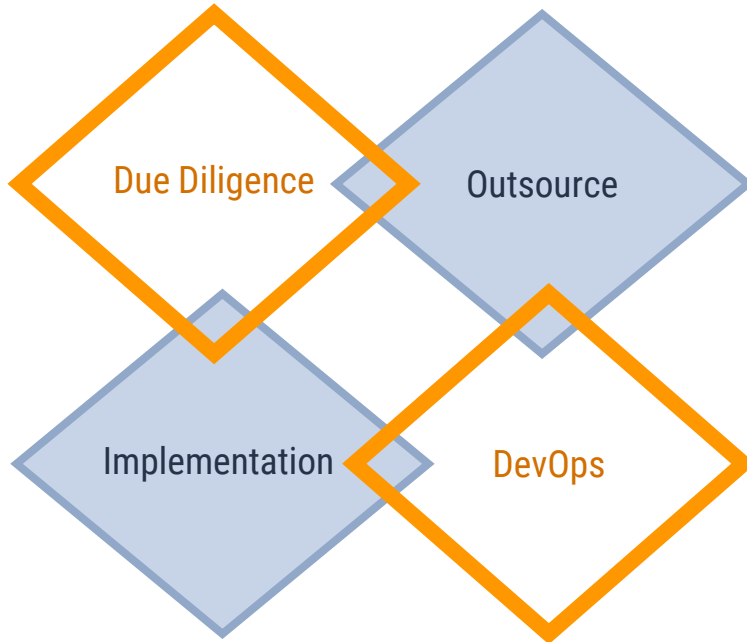
Среднее время реакции по Москве

**24 experts**

Штат наших специалистов

**100%**

Кол-во проектов сданных в срок



**Due Diligence** – ИТ и ИБ аудит и консалтинг готовых и проектируемых систем



**Outsource** – квалифицированная поддержка ИТ систем



**Implementation** – внедрение новых сервисов



**DevOps** – разработка прикладного ПО



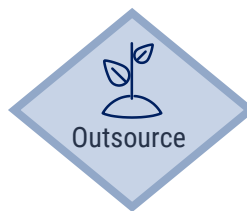
# IT SUPPORT CROWD



- ИТ аудит существующей системы на соответствие COBIT, ISO/IEC, ITIL
- ИБ аудит на соответствие ГОСТ Р ИСО/МЭК 17799–2005, PCI DSS, ФЗ
- Ликбез сотрудников по вопросам ИТ и ИБ, согласно лучшим мировым практикам



- установка и настройка систем и серверов
- работы по СКС, Электрики, СКД, системам видеонаблюдения
- создание и продвижение сайтов
- установка и настройка IP телефонии



- удаленная поддержка по SLA (4 уровня)
- удаленная поддержка по инцидентам (время реакции от 2 часов по Москве)
- внутренний ИТ (outstaffing)



- работы по программированию модулей 1С
- разработка и программирование прикладного ПО
- оптимизация работы Баз Данных

1

# DUE DILIGENCE

Аудит и экспертиза



# DUE DILIGENCE



ИТ аудит  
существующей или  
проектируемой  
системы на  
соответствие  
стандартам ИТ

- ITAF
- Cobit 5
- IPPF
- ISAE 3402, SSAE 16
- ISO/IEC, ISO 20000
- ITIL
- PCI DSS



от 100 000 ₺





# DUE DILIGENCE

PCI DSS



ISO/IEC 17799:2005



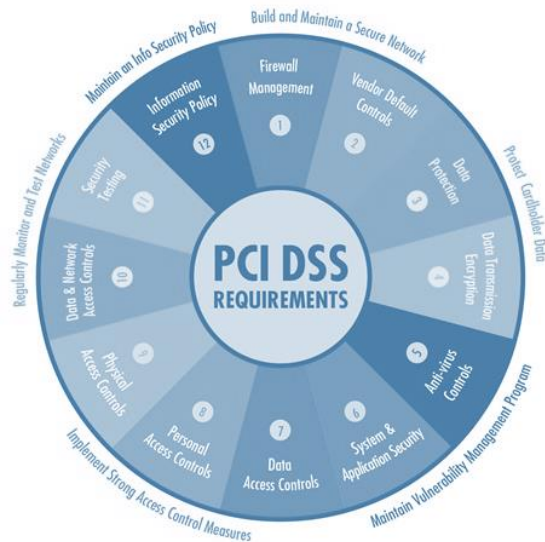
ГОСТ Р ИСО/МЭК



СТО БР ИББС-1.0-2014



Аудит систем  
Информационной  
Безопасности на  
соответствие  
стандартам ИБ



от 150 000 р



# DUE DILIGENCE

Процесс аудита:

I ЭТАП

Описание процессов

Описание контролей:

- лог. и физ. доступ к ИС
- эксплуатация ИС
- управление изменениями

Тестирование контролей

II ЭТАП

Анализ данных:

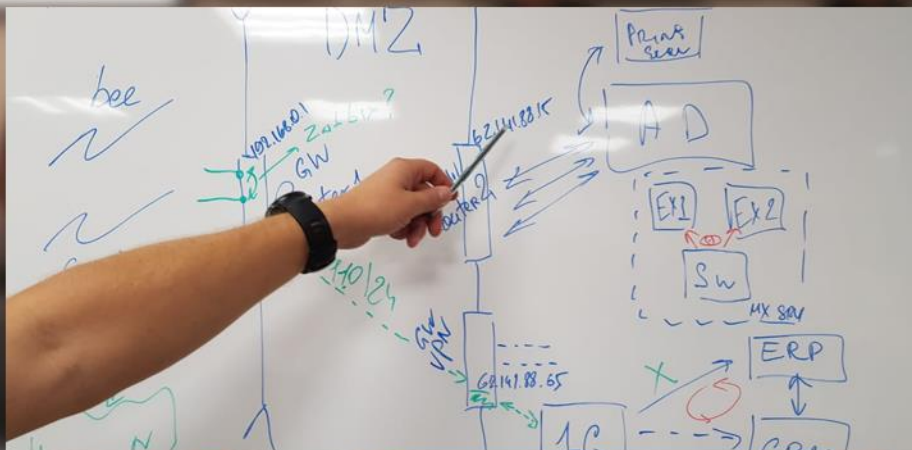
- определение «уровня зрелости»
- области нуждающиеся в управлении

Описание рисков

Рекомендации

Мы предлагаем ИТ обучение персонала, ликбез по вопросам работы в программах, лучших ИТ и ИБ практик

Наши тренеры - дипломированные специалисты МЭИ, имеющие множество сертификатов в ИТ областях



Мировая практика: 92% инцидентов в системах ИБ и работе ИТ систем – человеческий фактор, незнание и игнорирование правил работы в ИС

У нас есть 4 уровня тренингов от начинающих до профильных специалистов, по окончании которых вы получаете сертификаты



от 30 000 ₺

# 2

## OUTSOURCE

ИТ поддержка вашего бизнеса



## OUTSOURCE



### Классический Outsource

Многоуровневый SLA (4 градации) для любого штата вашего офиса.



от 12 000 р



# OUTSOURCE

SLA	Basic	Basic +	Advanced	Premium
Личный менеджер	+	+	+	+
Постоплата	+	+	+	+
Ежемес. отчетность	+	+	+	+
Система заявок	-	+	+	+
Выезд Специалиста	2 раза в мес.	2 раза в мес.	4 раза в мес.	4 раза в мес.
Время реакции	До 4 часов	До 4 часов	До 3 часов	До 2 часов
Стоимость доп. часа	2500	2000	1000	1000
Компенсации за SLA	До 5%	До 10%	До 15%	До 25%
Поддержка 24/7	-	-	+	+
Оплата расходников	-	-	+	+ подзамена УП
Обучение пользоват.	-	-	+	+



Задача	Описание	Регламентное время выполнения	Регламентное время выполнения при повышенной срочности
Выход нового пользователя	Заявка на нового пользователя	4 часа	2 часа
Перемещение или увольнение сотрудника	Цикл работ связанный с перемещением сотрудника внутри компании либо его увольнением	4 часа	2 часа
СКД	Предоставление\отключения доступа в помещения и офис	30 мин	15 мин
Доступ к диску/папке	Дополнительный доступ к папкам/дискам	30 минут	20 мин
Доступ к дискам из дома (VPN)	Доступ к своему рабочему столу извне	1 час	30 мин
Доступ к учетным данным пользователя (почте)	Доступ к почте и настройкам другого пользователя	1 час	30 мин
Лицензии 1С	Проблемы с 1С связанные с отсутствием лицензий	40 мин	30 мин
Работоспособность 1С	Проблемы с 1С связанные с ошибками в работе самой 1с	1 час	30 мин
Техническая неисправность принтера	Проблемы связанные с замятием бумаги, размазанной печатью, отказом печати, выходом принтера из строя и т.д.	2 часа	40 мин
Замена картриджей/тонеров	Проблемы возникшее по причине того, что закончился тонер/картридж	2 часа	1 час
Работа интернет и интернет-сервисов	Проблемы связанные с выходом в интернет и сервисов на его основе (закачка файлов, файлообменники подрядчиков, ДНС и т.д.) Работа с доменами	1 час	30 мин
Работа телефония	Проблемы связанные с работой телефонов и телефонной связи	30 мин	20 мин
Работа WIFI сетей	Проблемы связанные с работой WiFi	40 мин	30 мин
WEB и On-line конференции	Запрос на проведение/подготовку Вебинаров,Skype-конференций и др.	2 часа	1 час
Создание почтового ящика	Вопрос создания почтового ящика	30 мин	15 мин
Получение\отправка писем. СПАМ фильтры	Проблемы хождения почты и работы СПАМ фильтров	1 час	40 мин
Дополнительный почтовый ящик	Заявка на дополнительный почтовый ящик	40 мин	30 мин
Доступ к учетным данным пользователя (почте)	Доступ к почте и настройкам другого пользователя	40 мин	20 мин
Передача файлов	Запрос на создание ресурса для файлообмена. Работа с этими сервисами	90 мин	40 мин
Сжатие файлов и презентаций	Запрос на уменьшение объема файлов	1 час	40 мин
Восстановление и поиск файлов	Запрос на восстановление заархивированных файлов. Возврат файлов при удалении. Восстановление версий из резервных копий. Поиск пропавших файлов	4 часа	2 часа
Проблемы с Офисными приложениями	Проблемы с работой/зависанием офисных приложений	2 часа	1 час
Установка дополнительных программ	Запрос на установку программ	2 часа	1 час
Неисправность в работе программ	Проблемы с работой/зависанием приложений как офисных так и прикладных	2 часа	1 час
ЭЦП	Работа ЭЦП и криптопровайдеров	2 часа	1 час
Закупка комплектующих	Запрос на закупку комплектующих для проекта или в команду	2 часа	1 час
Замена компьютера и комплектующих	Запрос на увеличение мощности компьютера, замену компьютера и монитора, замену и закупку мышки,клавиатуры, гарнитуры и т.д.	2 часа	1 час
Проблемы с работой компьютера	Проблемы связанные с резким ухудшением работы ОС, компьютера в целом и выходом из строя. Улучшение компьютера	2 часа	1 час



# OUTSOURCE



## Outsource по инцидентам

Оплата только за фактические инциденты в вашей ИТ инфраструктуре (выезд специалиста от 2 часов по Москве)



от 2 500 ₺





# OUTSOURCE



## Outstaffing

Наш ИТ эксперт в вашем офисе. Посчитайте сами, сколько вам обходится ваш ИТ штат, - мы готовы предложить сумму в 2 раза меньше



от 40 000 ₺

# 3

## IMPLEMENTATION

Проекты «под ключ»



# IMPLEMENTATION

## ИТ инфраструктура

Аудит, изменение существующей или создание новой ИТ инфраструктуры. Согласно лучшим практикам ITIL





## IMPLEMENTATION

### СКУД и видеонаблюдение

Расчет и техническая реализация систем контроля доступа и видеонаблюдения. Аудит текущей системы с точки зрения политики ИБ

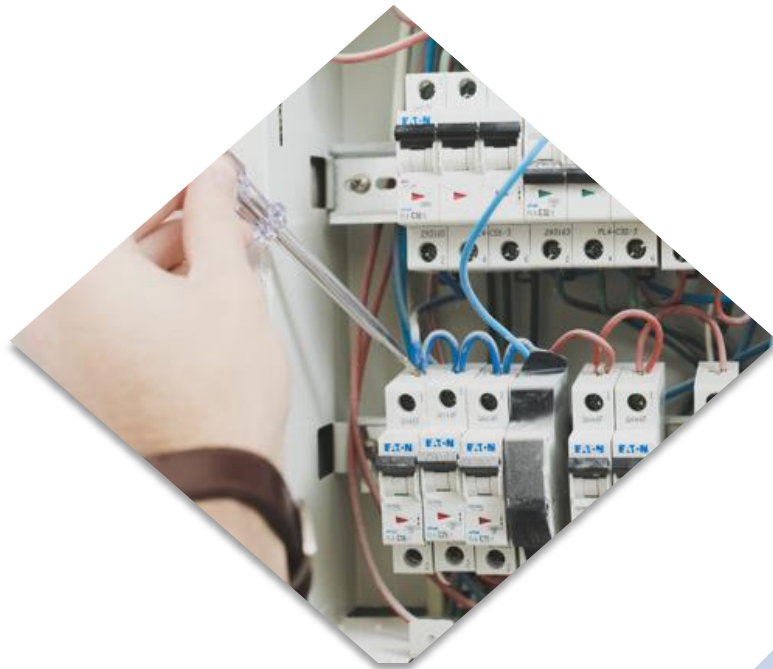




## IMPLEMENTATION

### СКС и Электрообеспечение

Прокладка слаботочных и  
кабельных систем.  
Работы по электрике.  
Аудит электросистем.





# IMPLEMENTATION

## IP телефония

Внедрение и полная настройка IP-телефонии. Как серверной части, так и конечного оборудования пользователей





# IMPLEMENTATION

## Сайты, Хостинг и Почта

Создание и поддержка сайтов. Эффективное SEO. Настройка и поддержка систем электронной почты





# IMPLEMENTATION

## Сетевое оборудование

Работы по настройке  
 сетевого оборудования.  
Настройка CISCO,  
настройка Wi-Fi







# IMPLEMENTATION

## Кассовое оборудование

Настройка, диагностика и  
поддержка кассовых  
систем и периферии



# 4

## DEVOPS

Разработка и программинг



## Системы 1С

Аудит и доработки  
существующих 1С систем.  
ИТС и работы по  
увеличению  
производительности 1С  
серверов





## Внедрение корпоративных систем

Интеграция новых  
корпоративных систем  
(CRM, ERP, WMS, 1С, ITSM,  
etc.) в существующий ИТ  
ландшафт





# СПАСИБО!

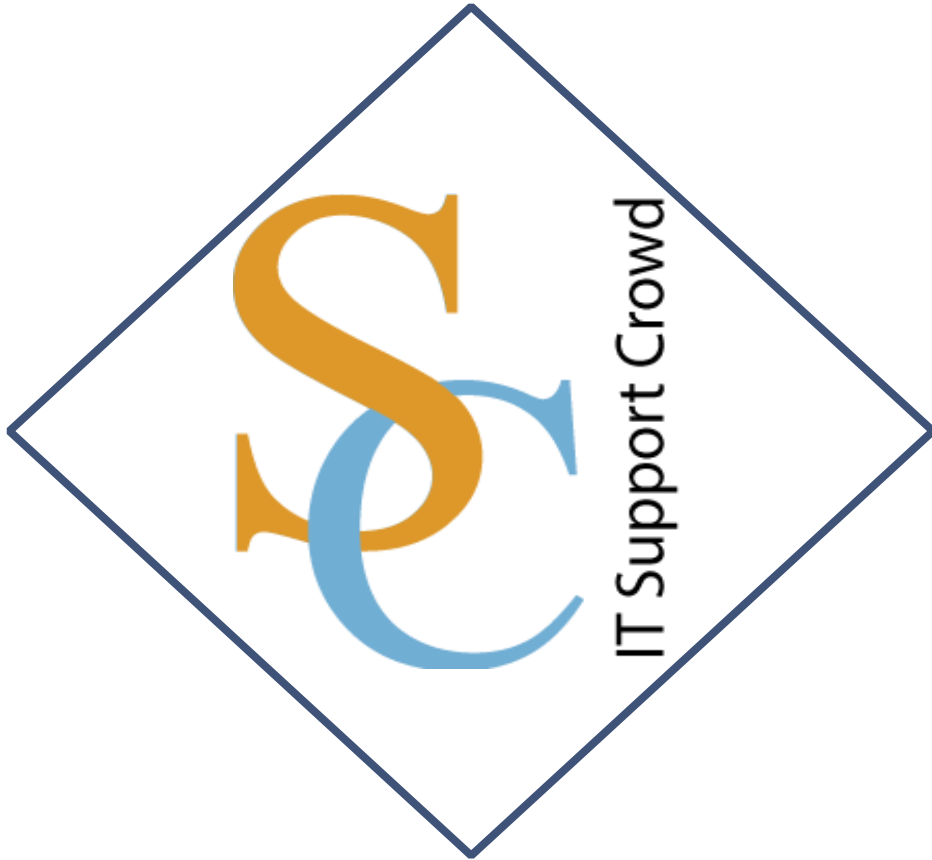
## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Наш сайт: [www.sup-crowd.ru](http://www.sup-crowd.ru)

Наш e-mail: [partners@sup-crowd.ru](mailto:partners@sup-crowd.ru)

Контактные телефоны: 8(495) 205-80-84

8(977) 913-93-21



2018