

Реализация ресурсно- стоимостной модели предоставления ИТ-услуг

Кормильцев А. И.
aik@IT-ems.ru



Содержание

- Цель и задачи
- Концепция ИТ-обслуживания
- Единый справочник Услуг (ЕСУ)
- Корпоративный справочник работ (КСР)
- Расчетно-технологические карты (РТК)
- Реализация Ресурсно-стоимостной модели на продуктах Symantec

Цель и задачи

Цель – управление эффективностью работы ИТ-департамента

Задачи

- Создание справочников (нормированных работ, объектов обслуживания, расходных материалов, субподрядных организаций);
- Расчет стоимости услуг;
- Создание договоров на предоставление Услуг;
- Расчет полной стоимости владения оборудованием;
- Формирование бюджета ИТ-департамента;
- Анализ эффективности работы ИТ-департамента (план-факторный анализ).

Термины (1)

Услуга – любая деятельность или благо, которую одна сторона может предложить другой.

Комплексная услуга – полностью специфицированный и документированный набор Услуг.

Термины (2)

ИТ-департамент

Модель предоставления услуг – форма взаимодействия ИТ-департамента с Заказчиком полностью на договорной основе, с определением для каждой услуги параметров ее предоставления (описание, сроки действия, стоимость).

Эффективность модели предоставления услуг



$$\text{Эф. модели} = \frac{\Sigma \text{Счета по SLA}}{\Sigma \text{Фактические затраты}}$$

Термины (3)

Сервис

=

Услуга

(деятельность или благо)

+

Обслуживание

(качество предоставления услуги)



Шофер с
машиной



Шофер
в
смокинге
на
Мерседес
е

Концепция ИТ-обслуживания

•Прозрачность

- Знать и учитывать все объекты обслуживания
Паспорта объектов, мониторинг состояния
- Иметь обоснованную стоимость обслуживания
Прозрачная схема ценообразования, расчетно-технологические карты
- Знать состояние услуги в любом месте и в любое время
Service Desk, задания на работы (сервисные листы), аналитические отчеты



•Управляемость

- Управление качеством (Служба качества)
- Управление персоналом
- Управление финансами
- Управление ИТ-активами



•Стандартизация услуг

- Единый справочник услуг (ЕСУ)
- Описания и схемы для возможности оперативного подключения новых услуг

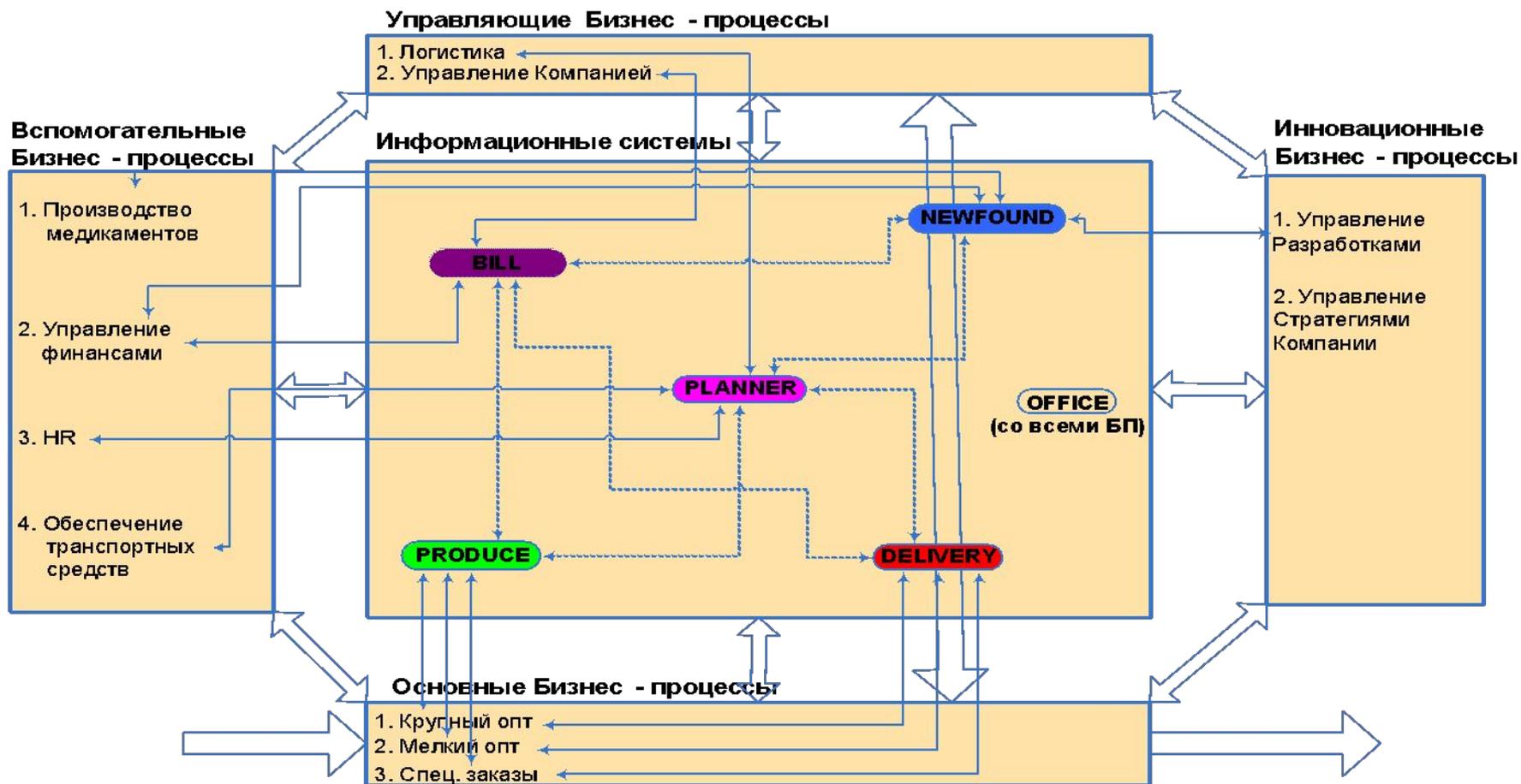
Определение ИТ-услуг (1)

Шаг 1. Определение бизнес-процессов.



Определение ИТ-услуг (2)

Шаг 2. Выделение ИТ-систем и ИТ-услуг.



Определение ИТ-услуг (3)

Шаг 3. Сопоставление ИТ-услуг и ИТ-систем.

ИТ-услуга	ИТ-система
Добавочное лекарственное обслуживание	- NEWFOUND; - BILL; - PLANNER; - PRODUCE; - OFFICE.
Планирование перевозок	- PLANNER; - OFFICE.
...	
Офис	- OFFICE.

Источник: Pink Elephant, "Defining, Modeling & Costing IT services", 2003

Определение ИТ-услуг (4)

Шаг 4. Сопоставление ИТ-систем и КЕ

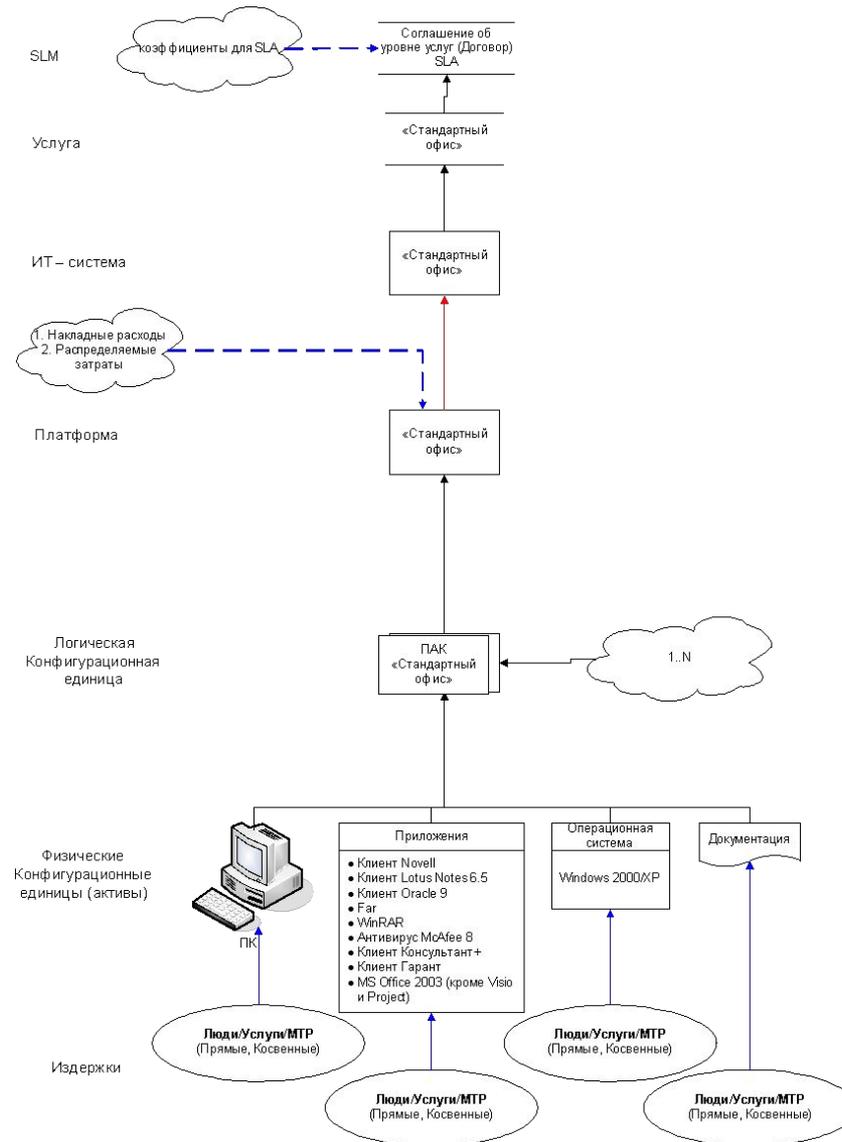
ИТ-система	Конф. единица
OFFICE	<ul style="list-style-type: none">- АРМ пользователя;- ОС Windows 2000/XP;- Microsoft Office 2003;- Касперский антивирус;- И пр.
...	
BILLING	- 1111

Определение ИТ-услуг (5)

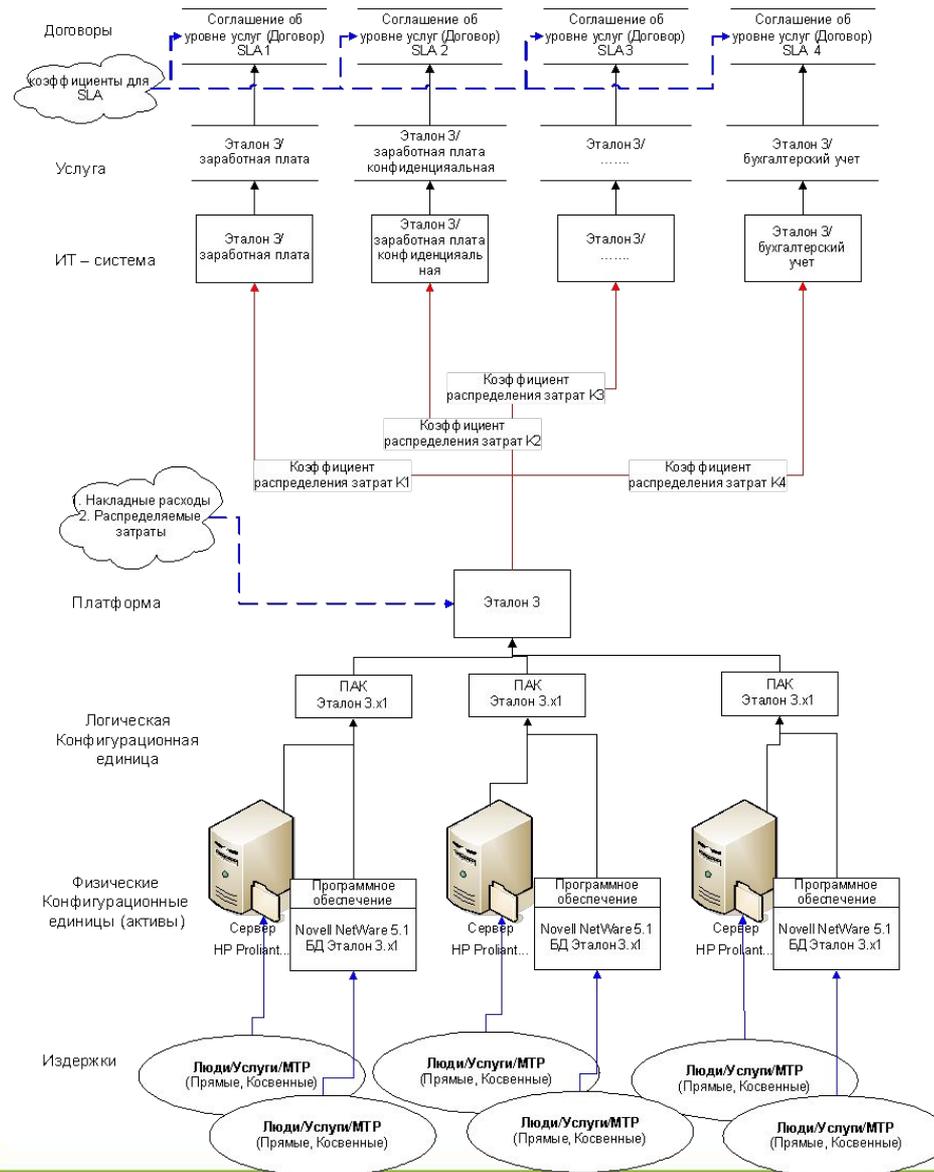
Шаг 5. Каталог услуг

	«Офис»	«Планирование перевозок»
Краткое описание Услуги	Почта, Календарь, Интернет и тд.	Расписания работ, Маршруты, Ремонт
Получатели Услуги	Все подразделения	Транспортный отдел, Отдел продаж
Услуга, на которую опирается данная услуга		Услуга «Офис»
ИТ ресурсы, обеспечивающие предоставление Услуги	АРМ пользователей, Сервера с ИС и средства связи	Сервер с ИС, СУБД и средства связи
Заказчик Услуги	Ген. Директор	Ген. Директор
Ответственный за обеспечение Услуги	Руководитель группы поддержки АРМ	Руководитель группы поддержки ИС
...

Определение ИТ-услуг (6)



Определение ИТ-услуг (7)



Реализация «дерева» ИТ-услуги

MonitorNavigator - Mozilla Firefox

Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка

http://10.4.4.201/MonitorNavigator/composerform.aspx?SESSIONID=9e513fcb-1701-43ac-99b6-32223154b893

MonitorNavigator

Refresh Сервис 1 Exit

Время	Сервер	Событие	Сообщение
16.09.2009 14:58:18	testserver2003	Serv_Normal	Processor - % Processor Time (Total)_Total: 55,7730590577306
16.09.2009 14:56:49	testserver2003	Serv_Warning	Processor - % Processor Time (Total)_Total: 100
16.09.2009 14:54:15	testserver2003	App_Normal	[SMTP Service] Rule resolved by user
16.09.2009 14:53:15	testserver2003	App_Normal	[Telnet Service] Telnet Service Status tlntsvr: Running
16.09.2009 14:53:15	testserver2003	App_Warning	[IIS Service] WWW Server w3svc: Stopped
16.09.2009 14:52:45	testserver2003	App_Informational	[SMTP Service] NT Event Category: None, Computer: TESTSERVER2003, Date: 2009-09-16 14:52:39, Description: Telnet Service was started successfully. , EventID: 1000, Logfile: Application, MessageDLL: tlntsvr.exe, Source: TlntSvr, StateMachineResult: , Type: Information, User: N/A
16.09.2009 12:03:32	testserver2003	App_Normal	[IIS Service] WWW Server w3svc: Running
16.09.2009 12:01:29	testserver2003	App_Warning	[IIS Service] WWW Server w3svc: Stopped
16.09.2009 11:57:44	testserver2003	Serv_Normal	Processor - % Processor Time (Total)_Total: 56,5136856933072
16.09.2009 11:57:44	testserver2003	Serv_Warning	Processor - % Processor Time (Total)_Total: 94,6707837257931

Готово

Start MonitorNavigator - M... 11:41

Единый Справочник Услуг

- **Часть 1 «Общая часть»** содержит основные определения и общие принципы формирования услуг, порядок ценообразования.



- **Часть 2 «Справочники»** имеет технологический характер и содержит набор справочников, необходимых для формирования и формального описания услуг, а также для определения стоимости предоставляемых услуг.

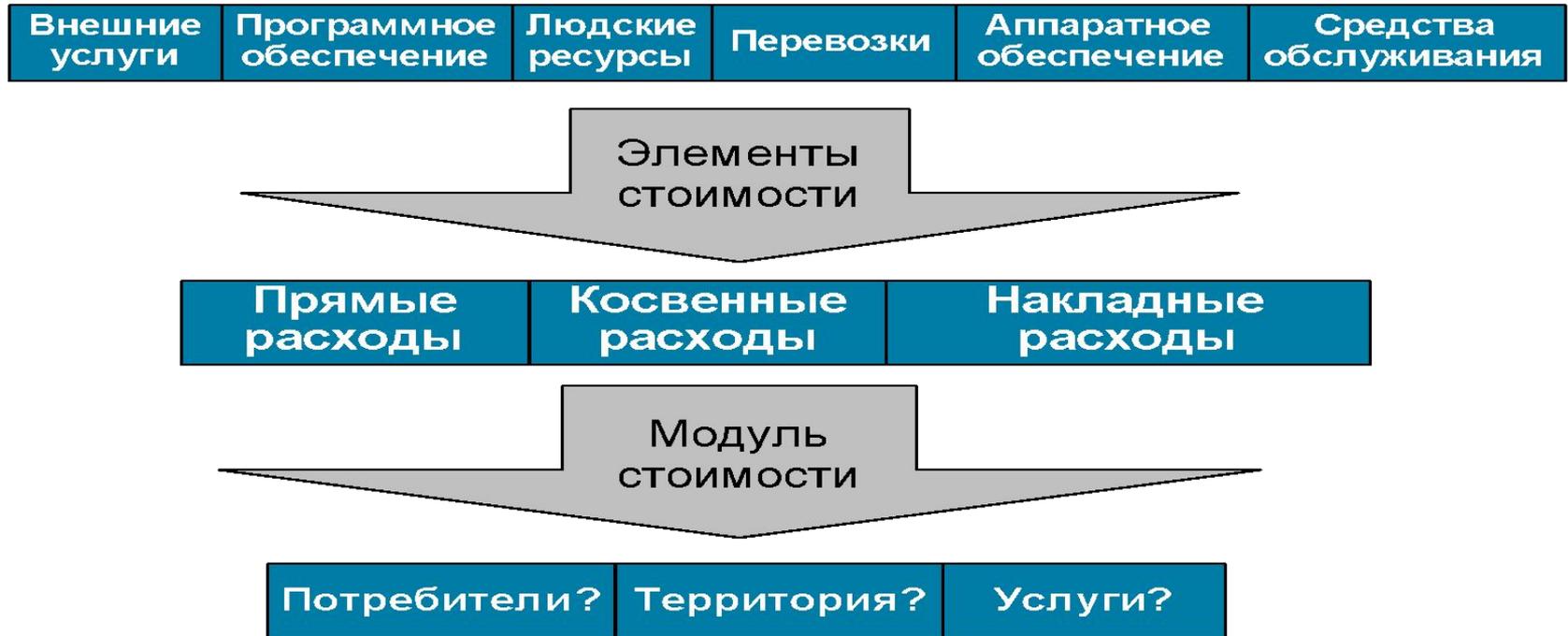
- **Часть 3 «Классификаторы»** содержит описание различных классификаторов, используемых при формировании услуг.



Расчет стоимости ИТ-услуг

- **Прямые расходы** – расходы, непосредственно связанные с определенным клиентом или услугой.
- **Косвенные расходы** - коллективные расходы, получаемые от всех или множества клиентов или услуг.
- **Накладные расходы** - расходы, которые не могут быть непосредственно отнесены к клиенту или услуге.
- **Модуль стоимости** - разбивка общей стоимости услуги на элементарные модули.

Модель стоимости



Полная стоимость ИТ-услуг

Прямые расходы

Операции и работы
Расходные материалы, комплектующие
Субподрядные работы
Амортизация используемого оборудования

Сумма Прямых расходов

Косвенные расходы

Распределяемая услуга
Распределяемая услуга
Приспособления

Сумма Косвенных
Сумма Косвенных
расходов на
Распределяемую Услугу

Сумма косвенных
расходов на
приспособления

Часть
Косвенных расходов на
Услугу
Часть Косвенных
расходов на
Распределяемую услугу

Полная стоимость
Услуги

Модуль стоимости
Услуги

Накладные расходы

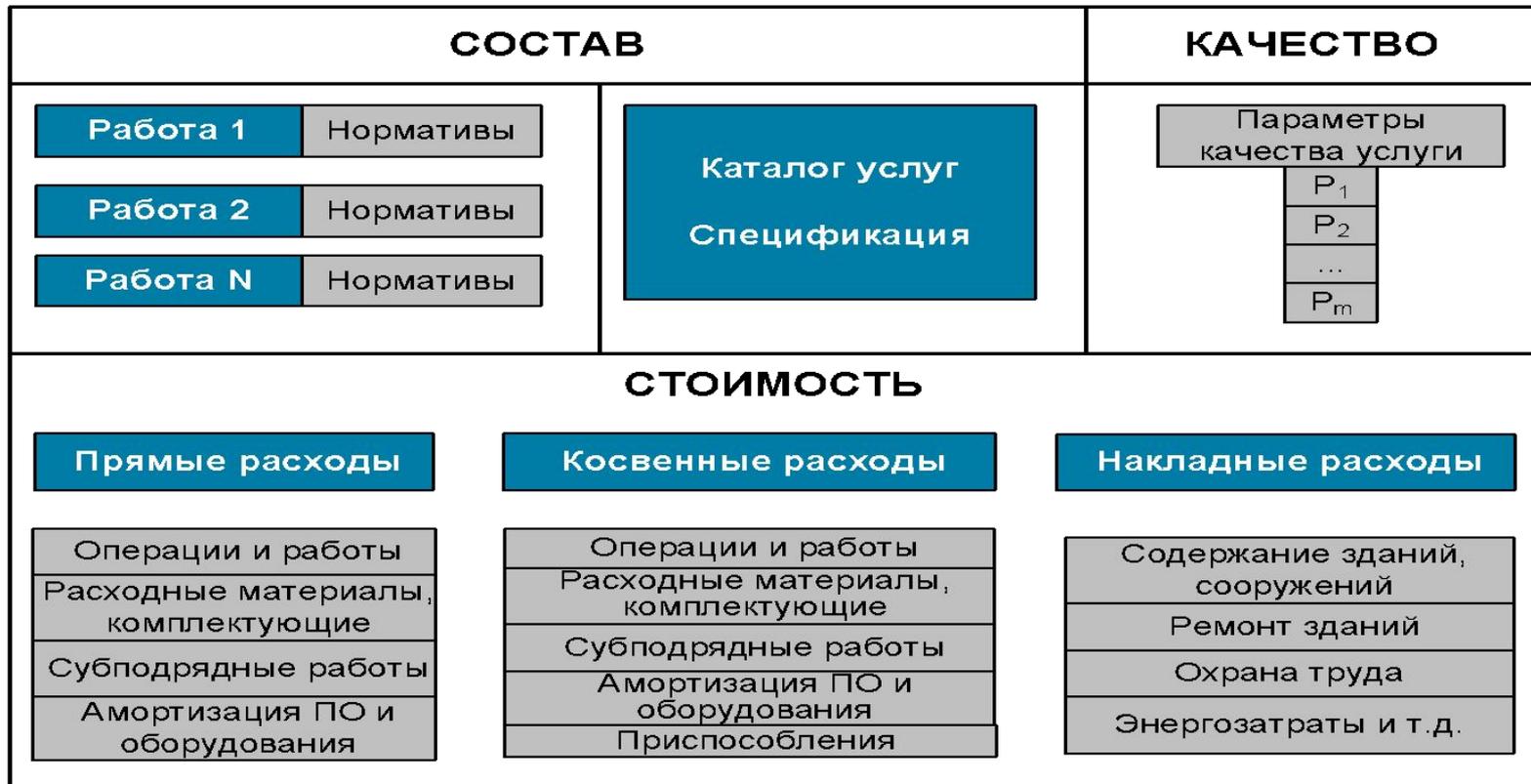
Содержание зданий, сооружений
Ремонт зданий
Охрана труда
Энергозатраты и т.д.

Сумма Накладных
расходов

+ % резерва

Часть Накладных
расходов

Как описать Услугу?



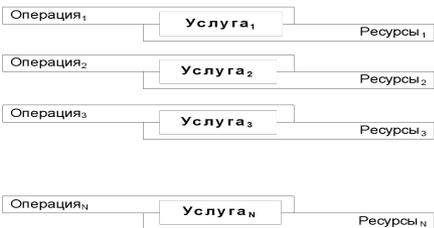
Термины (4)

- **Бизнес услуга** – Услуга, которую продаем Заказчикам.
- Пример: Стандартный офис, 1С Зарплата и кадры, Рабочее место финансиста.

- **Распределяемая услуга** – Услуга, которую не продаем Заказчикам, а стоимость которой распределяем поверх бизнес услуг.
- Пример: ЛВС, Service Desk, информационная безопасность.

Расчет цены Услуги и Комплексной Услуги

1. Формируем услуги



3. Формируем Комплексную услугу

S ₁	Услуга 1
S ₂	Услуга 2
S ₃	Услуга 3
.....	
S _n	Услуга n
S _{out}	Услуги сторонних организаций



2. Параметризуем и оцениваем услуги

4. Параметризуем и оцениваем Комплексную услугу

Услуга S _n						
Человеческие ресурсы (трудоzатраты)	Используемые ресурсы и расходные материалы	Услуги сторонних организаций	Амортизация оборудования	Косвенные затраты	Накладные затраты	
Σ(Nc*HRESc*T)	+	R	+	S _{out}	+	DEP
+ IND + OVER						
Себестоимость S_n						

Комплексная Услуга P	
Количество объектов обслуживания	Совокупная стоимость включенных услуг (на один объект обслуживания)
NUM	* Σ _n (S _n)
	*
Поправочные коэффициенты Q _s = Q _k * Q _i * R _e	
	*
Норма прибыли M	
	=
Стоимость Комплексной Услуги	
SUM _p = Σ _n (S _n) * NUM * Q _s * M	

Элементы Услуги

Что можем
обслуживать?

Объекты обслуживания



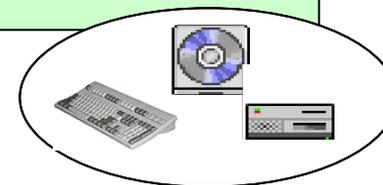
Кто может
делать ?
ИТ-специалисты



Что можем делать?
Операции
и работы



Что можем использовать?
Оборудование



Как
обслуживаем ?
(Что делаем, используем
сколько ?)
стоит

ОБСЛУЖИВАНИЕ- ПАРАМЕТРЫ
КАЧЕСТВА



Что и как
предлагаем
заказчик ?

УСЛУГ , КОМПЛЕКСНАЯ
УСЛУГА

Объекты обслуживания

**Бизнес-приложения.
Процессы управления
предприятием**



Обеспечивают управление предприятием (организацией) и автоматизацию управления

ИТ-инфраструктура



Необходимы для информационных технологий

Обеспечивают управление измерениями, учет, управление технологиями производства

АСУ ТП



Связь



Обеспечивают различные виды связи

Амортизационная стоимость ИТ-активов по услугам

Altiris Console - Microsoft Internet Explorer

Altiris Console - Microsoft Internet Explorer

Address: <http://localhost/Altiris/NS/Console.aspx>

Altiris Console

Getting Started | Tasks | Resources | Reports | Configuration | Shortcuts | Incidents

Version No: 6.0.6074 (SP 3 + R11)

Амортизационная стоимость активов по услугам

Начало: 01.01.2009

Конец: 09.09.2009

Refresh

Услуга	Кол-во инц.	Амортизац. стоимость активов
Прочие (указать что)	70	75600
Телефонный справочник	53	75600
05. Система учета рабочего времени (http://labortracking)	58	75600
http://2-333	153	75600
Подготовка (конфигурирование) класса к занятиям	99	37800
Project (АСЧП)	4	37800
Зарплата	3	37800
16.Сервис Деск	27	37800
Организация VPN каналов с региональными представительствами	6	37800
АРМ ПК + MS Office	2391	37800
АРМ КПК + Office	13	37800
01.Разработка рекомендаций по оптимизации бизнес-процессов	1	37800
Клиент ТАКСКОМ	103	37800

Затраты на расходные материалы по услугам

Altiris Console - Microsoft Internet Explorer

Altiris Console - Microsoft Internet Explorer

Address: <http://localhost/Altiris/NS/Console.aspx>

Altiris Console Version No: 6.0.6074 (SP 3 + R11)

Getting Started | Tasks | Resources | Reports | Configuration | Shortcuts | Incidents

Затраты на расходные материалы по услугам

Начало: 01.01.2009
Конец: 22.09.2009

Refresh

Услуга	Кол-во инцидентов	Затраты на расходники
АРМ ПК + MS Office	2391	4312600
Почта	436	954900
http://2-333	153	347100
Почта MS Outlook	208	341400
1С-Бухгалтерия	152	260300
IP - телефон	159	255600
02.Данные 1С регионов	168	254900
Подготовка (конфигурирование) класса к занятиям	99	168000
Клиент-Банк Сбербанк Киевского отд.	93	166400
Клиент-ТАКСКОМ	103	157000
Клиент-Банк Сбербанк УКК	84	135000
04.Портал обучения (Webtutor)	53	121700
01. Система VIMB	40	116500

ИТ-специалисты

	Описание, квалификационные требования	ИТ-специалисты
1	Рабочие специальности; специальности, не требующие специального профильного образования	Оператор
2	Линейные специалисты (инженеры, техники), имеющие необходимую квалификацию и опыт работы,	Техник, старший техник, инженер
3	Специалисты с профильной подготовкой, значительным опытом работы	Инженер, старший инженер, системный администратор,
4	Сертифицированные специалисты с профильной подготовкой, значительным опытом работы,	Специалист 1 категории, ведущий специалист
5	Ведущие специалисты с профильной подготовкой, значительным опытом работы,	Главный специалист, ведущий специалист,

Реализация справочника ИТ-специалистов

Altiris Console - Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost/Altiris/NS/Console.aspx

altiris Version No: 6.0.6074 (SP 3 + R11)

Getting Started Tasks Resources Reports Configuration Shortcuts Incidents

Resource Management

- Collections
- Resources
 - Configuration Items
 - Asset Types
 - Furniture and Fixtures
 - IT
 - Office Equipment
 - User Defined
 - Время работы
 - Календарь
 - Контракт для сервиса
 - Параметры эскалации
 - Рабочая Группа
 - Точка вещания
 - Asset
 - Datacenter Types
 - Contract Types
 - Lease Agreements
 - Other Contracts
 - Software Licensing
 - Contract
 - Service Level Agreement
 - Defaults
 - Financial Types
 - Accounting Code
 - Cost Structure
 - Cost Type
 - Currency
 - Depreciation Schedule
 - Organizational Structures
 - Organizational Types
 - Company
 - Cost Center
 - Department
 - Location

Resource Type: Рабочая Группа

Refresh

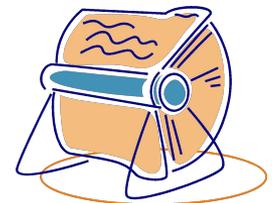
Resource Type	Name	CreatedBy	CreatedDate	ModifiedBy	ModifiedDate
Рабочая Группа	HR	DBUSERS\EPandiouk	1/15/2009 1:14:25 PM	DBUSERS\EPandiouk	1/15/2009 1:17:19 PM
Рабочая Группа	VIMB_сопровождение_КЦ	DBUSERS\EPandiouk	10/21/2008 6:59:25 PM	DBUSERS\EPandiouk	4/23/2009 3:00:34 PM
Рабочая Группа	ППП2333_УездAccounts	DBUSERS\EPandiouk	1/27/2009 6:07:34 PM	DBUSERS\EPandiouk	1/30/2009 2:58:01 PM
Рабочая Группа	ППП2333_VIMB_сопровождение_КЦ	DBUSERS\AltirisAcc	9/22/2008 6:00:04 PM	DBUSERS\EPandiouk	4/6/2009 5:20:00 PM
Рабочая Группа	ППП2333_Осенний	DBUSERS\EPandiouk	10/21/2008 6:27:11 PM	DBUSERS\EPandiouk	4/6/2009 6:57:25 PM
Рабочая Группа	ППП2333_Павлова	DBUSERS\Altirisacc	7/9/2008 4:15:58 PM	VHHD-01\Administrator	6/26/2009 12:11:07 PM
Рабочая Группа	ЕГС	DBUSERS\AltirisAcc	7/11/2008 2:49:49 PM	DBUSERS\EPandiouk	4/23/2009 3:01:23 PM
Рабочая Группа	ЕГС_Тренд	DBUSERS\AltirisAcc	7/11/2008 2:50:40 PM	DBUSERS\WPashchenko	5/12/2009 11:55:08 AM
Рабочая Группа	КЦИнтернетИнтранет	DBUSERS\AltirisAcc	7/11/2008 2:50:05 PM	DBUSERS\EPandiouk	4/1/2009 6:56:58 PM
Рабочая Группа	Менеджеры инцидентов	DBUSERS\altirisacc	11/25/2008 11:45:45 AM	DBUSERS\EPandiouk	4/20/2009 5:52:53 PM
Рабочая Группа	Отдел договоров	DBUSERS\EPandiouk	10/21/2008 6:41:55 PM	DBUSERS\EPandiouk	11/28/2008 3:59:49 PM
Рабочая Группа	Служба Безопасности	DBUSERS\EPandiouk	12/11/2008 11:09:41 AM	DBUSERS\EPandiouk	3/27/2009 5:19:52 PM
Рабочая Группа	ТехническийОтдел	DBUSERS\EPandiouk	9/23/2008 1:24:15 PM	DBUSERS\EPandiouk	4/14/2009 10:44:14 AM
Рабочая Группа	ТехническийОтдел_Плазма	DBUSERS\AltirisAcc	7/11/2008 2:52:17 PM	DBUSERS\EPandiouk	12/18/2008 7:33:26 PM
Рабочая Группа	ТехническийОтдел_УП	DBUSERS\EPandiouk	10/21/2008 6:33:40 PM	DBUSERS\EPandiouk	12/16/2008 6:20:04 PM
Рабочая Группа	ЪНе активно (ERP)	DBUSERS\AltirisAcc	7/11/2008 2:52:54 PM	DBUSERS\EPandiouk	12/11/2008 6:53:18 PM
Рабочая Группа	ЪНе активно (VIMB_разработчики)	DBUSERS\EPandiouk	10/21/2008 6:53:42 PM	DBUSERS\EPandiouk	12/11/2008 6:53:28 PM
Рабочая Группа	ЪНе активно (VIPLANER)	DBUSERS\EPandiouk	10/21/2008 7:00:55 PM	DBUSERS\EPandiouk	12/11/2008 6:53:44 PM
Рабочая Группа	ЪНе активно (КЦСоциология)	DBUSERS\AltirisAcc	7/11/2008 2:52:38 PM	DBUSERS\EPandiouk	12/11/2008 7:05:49 PM
Рабочая Группа	ЪНе активно (Считалка)	DBUSERS\AltirisAcc	9/22/2008 5:55:59 PM	DBUSERS\EPandiouk	12/11/2008 7:05:24 PM
Рабочая Группа	ЪНе активно (VIMB)	DBUSERS\AltirisAcc	9/22/2008 5:54:20 PM	DBUSERS\EPandiouk	12/11/2008 7:09:48 PM
Рабочая Группа	ЪНе активно (VIMB_PRESS)	DBUSERS\EPandiouk	10/21/2008 6:56:41 PM	DBUSERS\EPandiouk	12/15/2008 4:35:32 PM

Rows: 1 to 22 of 22
Page: 1 of 1
Rows per page: All

Done Local intranet

Корпоративный Справочник Работ

- Вводит единый порядок формирования работ;
- Вводит единые принципы ценообразования работ;
- Систематизирует весь спектр работ;
- Дает описание состава работ.



Работы



Операции общего назначения



Администрирование, управление процессами



Монтаж, демонтаж, перемещение



Техническое обслуживание



Инсталляция, установка, настройка, конфигурирование



Плановое техническое обслуживание



Тестирование, осмотр, обследование



Методологическая поддержка

Реализация Корпоративного справочника работ

The screenshot displays the Altiris Console interface within a Microsoft Internet Explorer browser. The address bar shows the URL `http://localhost/Altiris/N5/Console.aspx`. The application header includes the Altiris logo and version information: `Version No: 6.0.6074 (SP 3 + R11)`. The main navigation menu contains tabs for `Getting Started`, `Tasks`, `Resources`, `Reports`, `Configuration`, `Shortcuts`, and `Incidents`. The left sidebar shows a tree view for `Resource Management`, with `User Defined` expanded to show `Работа`. The main content area features a `Resource Type` dropdown menu set to `Работа` and a `Refresh` button. Below this is a table listing work items.

Resource Type	Name	CreatedBy	CreatedDate	ModifiedBy	Modifie...
Работа	Подключение городского телефона	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:32:08	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...
Работа	Установка картриджа в принтер	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:29:42	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...
Работа	Устранение последствий вирусной атаки на клиентском ПК	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:30:14	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...
Работа	Миграция клиента с ОС Windows на ОС Linux	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:31:55	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...
Работа	Сканирование клиентского ПК на вирусы	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:32:35	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...
Работа	Создание точки восстановления системы	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:29:55	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...
Работа	Перенос рабочего места пользователя	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:31:30	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...
Работа	Проведение резервного копирования данных	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:30:29	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...
Работа	Резервное восстановление данных после сбоя	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:31:15	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...
Работа	Проведение обновления серверного ПО	VI-HD-01\altirisacc	22.09.2009 12:32:51	VI-HD-01\altirisacc	22.09.200...

At the bottom of the table, it indicates `Rows: 1 to 10 of 10` and `Page: 1 of 1`. The `Rows per page` dropdown is set to `All`. The status bar at the bottom right shows `Local Intranet`.

Стоимость работ ИТ-специалистов по услугам

Altiris Console - Microsoft Internet Explorer
Address: http://localhost/Altiris/NS/Console.aspx

Altiris Console
Getting Started | Tasks | Resources | Reports | Configuration | Shortcuts | Incidents
Version No: 6.0.6074 (SP 3 + R11)

Стоимость работ ИТ специалистов по услугам

Начало отчетного периода: 01.01.2009
Конец отчетного периода: 18.09.2009

Refresh

Услуга	Закрыто	L1	L2	L3	Ошиб	Цена
АРМ ПК + MS Office	2366	1921	47	0	398	7022650
Принтер	810	668	8	0	134	2739200
Почта	427	347	35	0	45	1542650
Обслуживание переговорных	307	288	0	0	19	986700
АРМ ведения справочника юридических лиц	264	257	0	0	7	1175700
Почта MS Outlook	200	181	5	0	14	0
02 Данные 1С регионов	168	168	0	0	0	575100
1С-Бухгалтерия	151	151	0	0	0	753300
Принтер	155	145	0	0	10	0
IP- телефон	149	106	9	0	34	383700
Клиент ТАКСКОМ	103	101	0	0	2	416850
Клиент-Банк Сбербанк Киевского отд.	93	93	0	0	0	354600
Подготовка (конфигурирование) класса к занятиям	96	87	1	0	8	362300

Затраты на субподрядные работы по услугам

Altiris Console - Microsoft Internet Explorer

Altiris Console - Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost/Altiris/NS/Console.aspx

Altiris Console

Getting Started | Tasks | Resources | Reports | Configuration | Shortcuts | Incidents

Version No: 6.0.6074 (SP 3 + R11)

Затраты на субподрядные работы

Начало: 01.01.2009

Конец: 09.09.2009

Refresh

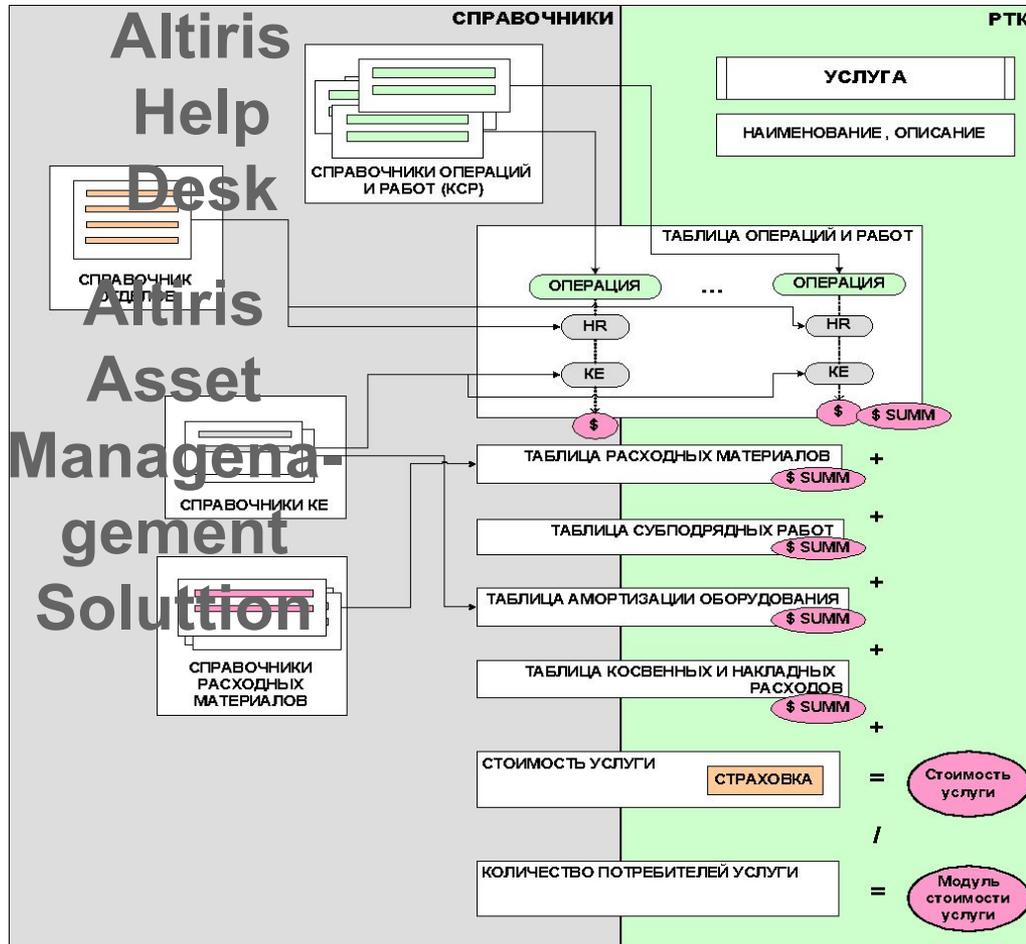
Услуга	Кол-во субподр. раб.	Кол-во инц.	Стоимость
АРМ ПК + MS Office	5	2391	44711700
Принтер	10	825	33907500
АРМ ведения справочника юридических лиц	10	264	10850400
Почта	5	436	8153200
Обслуживание переговорных	5	307	6876800
http://2-333	5	153	3427200
IP - телефон	5	159	2973300
Клиент ТАКСКОМ	5	103	2307200
-УСЛУГА НЕ НАЙДЕНА-	5	94	2105600
Клиент-Банк Сбербанк Киевского отд.	5	93	2083200
Клиент-Банк Сбербанк УКК	5	84	1881600
Подготовка (конфигурирование) класса к занятиям	5	99	1851300
Прочие (указать что)	5	70	1568000

Расчетно-технологические карты

- Позволяют управлять стоимостью услуг;
- Позволяют определить набор работ с временными параметрами и привязкой к объектам обслуживания;
- Позволяют осуществить расчет стоимости материалов и комплектующих;
- Позволяют рассчитать суммарную стоимость услуг с учетом коэффициентов и маржи;
- Позволяют учитывать косвенные и накладные расходы;
- Позволяют произвести расчет и обоснование численности специалистов.



Расчетно-технологические карты



Altiris
WorkFlow
+
Altiris
IT-Analytic
s

Полная стоимость ИТ-услуг

Altiris Console - Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost/Altiris/NS/Console.aspx

Altiris Console

Getting Started | Tasks | Resources | Reports | Configuration | Shortcuts | Incidents

Version No: 6.0.6074 (SP 3 + R11)

Полная стоимость

Начало: 01.01.2009

Конец: 09.09.2009

Refresh

Услуга	Кол-во инц.	Субподр	Расходники	Оплата ур-ней L1,L2,L3	Амортиз.	Итого
АРМ ПК + MS Office	2391	44711700	4312600	7022650	37800	56084750
Принтер	825	33907500	1469400	2739200	37800	38153900
АРМ ведения справочника юридических лиц	264	10850400	624200	1175700	37800	12688100
Почта	436	8153200	954900	1542650	37800	10688550
Обслуживание переговорных	307	6876800	494800	986700	37800	8396100
http://2-333	153	3427200	347100	241800	75600	4091700
Клиент ТАКСКОМ	103	2307200	157000	416850	37800	2918850
-УСЛУГА НЕ НАЙДЕНА-	94	2105600	177700	439950	37800	2761050
Клиент-Банк Сбербанк Киевского отд.	93	2083200	166400	354600	37800	2642000
Подготовка (конфигурирование) класса к э...	99	1851300	168000	362300	37800	2419400
Клиент-Банк Сбербанк УКК	84	1881600	135000	287250	37800	2341650
Прочие (указать что)	70	1568000	148100	354450	75600	2146150
АРМ Оператора	69	1290300	114700	341250	37800	1784050

Done

Start | Altiris Console - Micro... | Поиск заявок - Microsof... | Altiris Console - Microsof... | Среда Microsoft SQL Ser... | Local intranet | 15:37

SLA

- **Service Level Agreement, SLA** – соглашение по уровню обслуживания или договор службы поддержки с польза заказчиками на обслуживание.



Коэффициенты

Коэффициент «Уровень обслуживания»

Стандартный – 8 часов в день с 9.00 до 18.00 5 дней в неделю (пн-пт)

Расширенный - 8 часов в день с 9.00 до 18.00 7 дней в неделю

VIP – 24 часа в день 7 дней в неделю

Коэффициент «Приоритет пользователя»

Стандартный – Время реакции 5 часов, время решения 24 ч.

Расширенный – Время реакции 4 часов, время решения 16 ч.

VIP – Время реакции 3 часов, время решения 8 ч.

Коэффициент «Территориальна я удаленность»

При наличии территориально удаленных от Сервисного центра объектов обслуживания, определяется из потерь рабочего времени, расходов на дорогу и снижения утилизации рабочего времени при необходимости перемещения специалистов между территориально разнесенными объектами.

Стоимость Сервиса

Конечная стоимость Услуги для
Заказчика (стоимость Сервиса)

=

стоимость Услуги (РТК)

+

поправочные коэффициенты в
зависимости от качества Обслуживания
(SLA)

Бюджетирование

Модель позволяет:

- рассчитать (спланировать) стоимость предоставляемых ИТ-услуг для подразделений компании (ПЛАН);
- учесть все затраты на предоставление ИТ-услуг подразделениям компании (ФАКТ);
- учесть все доходы по договорам с подразделениями компании о предоставлении ИТ-услуг, SLAs (ФАКТ) - сформировать бюджет ИТ;
- провести анализ эффективности работы ИТ-департамента.

Спасибо за внимание!

Андрей Кормильцев
aik@IT-ems.ru

ООО «ИТэмс»
www.IT-ems.ru