



Устраняем риски в ИТ



Фирстов Алексей Юрьевич

«Выход второго выпуска информационного Вестника ИТSG (1 апреля) совпал с двумя праздниками:

- С международным Днем Смеха и Юмора, к которому мы, конечно, не могли остаться безучастными и собрали для вас первоапрельские правила компьютерной грамотности.
- С Днем Рождения ИТ СервисГрупп. Мы хотим поделиться этим праздником с вами и в связи с этим делаем **специальное предложение**: позвоните в отдел по обслуживанию клиентов по тел. 289-04-04, сообщите дату рождения

вашей компании и получите в подарок от ИТ СервисГрупп бесплатный визит инженера. Не упустите возможность воспользоваться специальным предложением и получить бесплатную проверку ИТ-инфраструктуры.

В этом выпуске мы обратим ваше внимание на возможные риски в ИТ-инфраструктуре, так как по результатам проведенных нами аудитов, многие компании недооценивают важность мелочей в ИТ, а ведь именно они становятся виновниками больших проблем.

Со следующего выпуска мы открывает новую рубрику – «Интервью». Став героем номера, вы сможете выразить свою точку зрения на качество оказываемых услуг и рынок ИТ в целом и предоставить информацию о своей компании на страницах Вестника ИТSG (общая информация, купоны на скидку и т.д.). О вас прочтут более 600 компаний.

Подпишите на Вестник ИТSG своих сотрудников, друзей и знакомых, выслав письмо на почту info@itsgr.ru, заполнив форму на сайте www.itsgr.ru или позвонив по телефону **289-29-13** (многоканальный). Подарите им актуальную информацию и полезные рекомендации!»

С уважением, директор ООО ИТ СервисГрупп А. Ю. Фирстов



Малобюджетные методы устранения рисков в ИТ

За время проведения аудитов ИТ-инфраструктуры (от бесплатных Экспресс аудитов до полноценных аудитов на основе методологии Cobit) компанией ИТ СервисГрупп накоплена солидная база по наиболее часто возникающим рискам в организации ИТ, а также определены малобюджетные варианты их минимизации. Выделим TOP-5 рисков, способных привести к серьезным последствиям для ИТ-инфраструктуры. Риски составлены по результатам более 100 аудитов.

читайте далее

стр. 2



Отдел аудита, контроля и качества

Отдел аудита, контроля и качества выполняет одну из наиболее важных задач в работе любой компании — разработку, внедрение и улучшение системы менеджмента качества. Именно благодаря этому отделу, компания ИТ СервисГрупп непрерывно работает над улучшением качества оказываемых услуг, следит за соответствием процессов ГОСТ Р ИСО серии 9001 и ITIL (международный эталон) и работает над получением международных сертификатов ISO 9000 и ISO 20000.

читайте далее

стр. 4

Поздравляем!

ИТ СервисГрупп с удовольствием поздравляет все компании, празднующие День Рождения в апреле.

Уважаемые коллеги!

Мы рады поздравить вас с очередным годом успеха! Желаем устойчивого финансового положения и эффективной работы, неиссякаемой энергии в достижении поставленных целей и творческого задора в решении задач!

Также, читайте в номере:

стр. 3

Отзывы клиентов: **RM Studio**

стр. 7

Достижения ИТSG: **Новостная лента**

Малобюджетные методы устранения рисков в ИТ

1. Отсутствует порядок работы с важными данными на серверах и рабочих станциях.

Во многих компаниях не проводятся работы по выделению важных и критичных для компании данных, фиксации места их расположения и прав доступа. И «самая-важная-база» может храниться в одном экземпляре на старой рабочей станции и, вдобавок ко всему, в свободном доступе. При этом резервных копий данного ресурса не существует. В случае непредвиденных обстоятельств может потеряться вся важная информация и не будет способов ее восстановить.

Способ решения: Достаточно выделить ключевые ресурсы, договориться о том, кто имеет доступ к этим ресурсам, и настроить систему резервного копирования. Эффективно и бесплатно! Именно так мы и поступаем когда работаем с нашими клиентами!

2. Не организована антивирусная защита.

Многие компании до сих пор игнорируют необходимость организации антивирусной защиты. Это неизбежно приводит к тому, что, в период эпидемий компьютерных вирусов, количество обращений за помощью увеличивается на 20% (согласно статистике службы Service Desk), т.е. ваши сотрудники работают на 20% менее эффективно. Современные средства антивирусной защиты требуют постоянного обновления от производителя, и, следовательно, должны быть лицензионными. Многие и не догадываются, что персональная лицензия на антивирус стоит не многим более 1000р., что несравненно меньше тех упущенных доходов и потерь рабочего времени, которые несет ваша компания в случае вирусной атаки.

Способ решения: Сравните антивирусные программы нескольких производителей и выберите наиболее подходящую под потребности компании или обратитесь в ИТ СервисГрупп за бесплатной консультацией по использованию и лицензированию антивирусного ПО. ИТ СервисГрупп является сертифицирован-

ым партнером ведущих производителей — Лаборатории Касперского, DR. WEB и Avira. И, согласно договору абонентского обслуживания, инженеры компании регулярно проводят регламентные профилактические работы, связанные с антивирусной безопасностью.

3. Отсутствие бесперебойного питания Данный вопрос тесно связан с пунктом

№1: многие компании не обеспечивают наиболее важные рабочие места и серверы источниками бесперебойного питания. И, в случае перепадов или аварийного отключения напряжения в питающей сети, существует большой риск выхода из строя техники и потери информации (что гораздо критичнее).

Способ решения: Оснащайте важные рабочие места и серверы источниками бесперебойного питания — это застрахует вас от неприятностей. Компания ИТ СервисГрупп готова выполнить поставку ИБП любого уровня: от уровня рабочих станций до монтажа систем гарантированного питания.

4. Не документированы сетевая инфраструктура, конфигурации и настройки серверов, не ведется учет рабочих станций.

Нельзя забывать о рисках, связанных с невозможностью быстрого выявления причин и взаимосвязей, приведших к инциденту. Из основных последствий такого положения дел: увеличение времени ремонта и простоя. Кроме того, растет риск потери контроля при смене/уходе/болезни сотрудников или смене обслуживающей компании. А сотрудники, обладающие незадокументированным «сакральным» знанием об устройстве ИТ в организации, представляют существенный риск для компании.

Способ решения: Максимально подробно документируйте инфраструктуру и вносите своевременные обновления. Компания ИТ СервисГрупп поможет выполнить полное документирование перед началом обслуживания и отслеживает все изменения.



5. Не на все коммерческое программное обеспечение в организации есть лицензии

Юридические и технические риски, отсутствие технической поддержки со стороны производителя ПО, подрыв репутации компании на рынке — и это далеко не полный перечень возможных последствий. Кроме того, компания лишается возможности своевременного получения обновлений продуктов, что сказывается на надежности систем и их защите от вирусных атак.

Способ решения: *Получите бесплатную консультацию по вопросам лицензирования в компании ИТ СервисГрупп.*

Компания ИТ СервисГрупп является сертифицированным партнером ведущих производителей и поставщиков программного обеспечения. Специалисты компании квалифицированно разработают индивидуальный план лицензирования для вашей компании.

Более подробную и конкретную информацию о рисках и угрозах со стороны ИТ в вашей организации вы можете получить по результатам ИТ аудита. На основе разработанной методологии специалисты компании проведут ряд работ:

1. Вводную встречу с обсуждением ключевых моментов;
2. Осмотр компьютерного парка (со снятием конфигурационной информации и предоставлением базы);
4. Осмотр сети и серверов (с предоставлением подробной схемы и описанием);
5. Опрос пользователей на предмет удовлетворенности уровнем текущего обслуживания;

6. Изучение имеющихся документов в области информационной безопасности и управления ИТ в компании;

7. Комплексный анализ и оценку собранной информации;

8. Определение основных рисков.

По результатам вышеперечисленных работ вам будут предложены оптимальные способы решения проблем, с указанием примерных сроков и стоимости работ. Обратите внимание, что достаточно емкую информацию о состоянии ИТ-инфраструктуры вашей компании, вы можете получить в рамках бесплатного аудита.

Отзывы клиентов

Дизайн-студия RM Studio



Директор RM-Студия
Пискунов С.В.

Мы пришли к ИТ аутсорсингу после того, как наш администратор перешел к конкурентам вместе с частью нашей информации. Боясь повторения негативного опыта, мы выбирали партнера не только по перечню предлагаемых услуг и отзывам клиентов, но и по проработанности договора. ИТ СервисГрупп подошел нам по

всем предъявляемым требованиям. В заключенном нами договоре описывается каждая деталь сотрудничества, а регламент по информационной безопасности является неотъемлемой частью договора. В дополнение к юридической ответственности ИТ СервисГрупп существует ограничение доступа инженеров компании к конфиденциальной информации (для устранения неисправностей используются только технические настройки). Наша компания убедилась в качестве предоставляемых услуг и готова продолжать сотрудничество с ИТ СервисГрупп дальше.

Компания в лицах

Отдел аудита, контроля и качества



Руководитель отдела
Елена Жигарловская

Отдел аудита, контроля и качества выполняет одну из наиболее важных задач в работе любой компании — разработку, внедрение и улучшение системы менеджмента качества. Именно благодаря этому отделу, компания ИТ

СервисГрупп непрерывно работает над улучшением качества оказываемых услуг, следит за соответствием процессов ГОСТ Р ИСО серии 9001 и ITIL (библиотека передового опыта в области управления ИТ) и работает над получением международных сертификатов ISO 9000 и ISO 20000.

Руководитель отдела Елена Жигарловская является сертифицированным аудитором по ISO 9000 (удостоверение выдано ГОУ ДПО «Академия стандартизации, метрологии и сертификации»). В круг обязанностей Елены входит весь комплекс работ с системой

менеджмента качества (СМК) компании: разработка и внедрение процессного подхода в компании; проведение мониторинговых и контрольных операций качества услуг, процессов СМК и их показателей; профилактика и предупреждение несоответствий; а также подготовка компании к сертификации и последующим надзорным аудитам.

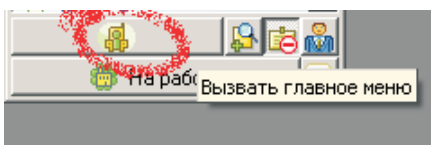
Елена: «Когда наш отдел работает над улучшением процессов, то каждый из нас всегда думает о повышении удовлетворенности клиентов, ведь качество для нас — это способность удовлетворять и, в некоторых случаях, предугадывать потребности клиентов. Мы используем международные стандарты, а также государственные стандарты, принятые в РФ, так как они хороши тем, что не предлагают абсолютных критериев качества для отдельного вида услуг и продукции, а задают методологию функционирования и саморегулирования системы менеджмента качества с учетом изменения запросов потребителя. То есть обеспечивают высокую степень удовлетворенности клиентов».

Полезные советы от Андрея Рогова

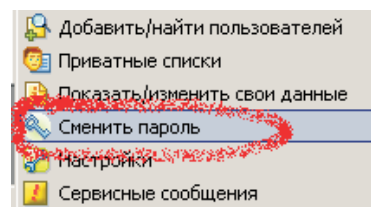
Как защитить от воровства номер ICQ

В связи с участвовавшими в последнее время случаями воровства номеров icq, необходимо соблюдать простые рекомендации по защите своего номера.

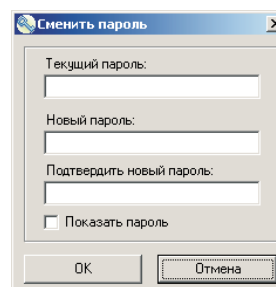
1. Самое важное — не открывайте подозрительные ссылки, присланные вам по icq, даже если они от известных адресатов.
 2. Установить на icq достаточно сложный пароль, который проблематично будет угадать методом перебора. Желательно, чтобы пароль содержал цифры и буквы разного регистра, а также спец. знаки, такие как !, #, \$, %.
- Для смены пароля жмем сюда (на примере интернет-пейджера QIP 8092):



Потом сюда:

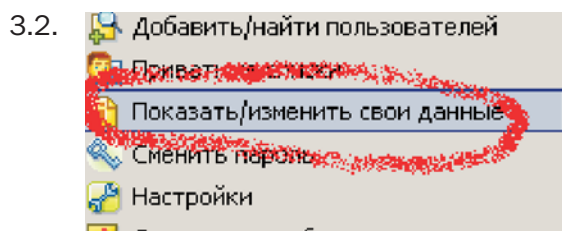
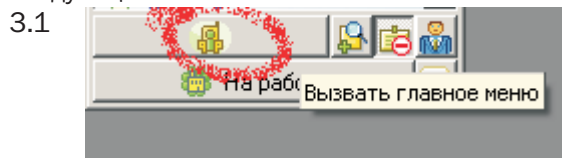


Вводим свой старый пароль, потом дважды вводим новый, сложный пароль. Жмем ОК.

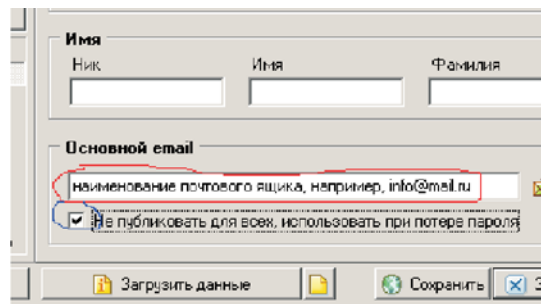


3. Для того, чтобы была хоть какая-нибудь возможность восстановить украденный пароль, необходимо в персональных данных ввести основной e-mail, на который при попытке восстановления пароля будут высланы соответствующие инструкции.

Для указания основного e-mail выполните следующее:



3.3. Пишем свой адрес электронной почты, ставим галку не публиковать этот адрес. Жмем «Сохранить».



Если вам дорог ваш номер icq или вы не уверены в надежности своего пароля, выполните данные рекомендации. Этим вы минимально обезопасите сами себя от потери номера!

1 апреля

Правила компьютерной грамотности

- Никогда не записывайте сообщения об ошибках. Просто нажмите "ОК" или перезапустите компьютер. Инженеры любят угадывать, каким было сообщение об ошибке.
- Когда говорите о своем компьютере, используйте такие термины, как "Ящик" и "Штука".
- Когда вы получаете по почте EXE-файл, немедленно его открывайте. Инженеры любят время от времени убедиться, что антивирусные программы работают нормально.
- Когда инженер сообщает, что подойдет к вам через минуту, выйдите из системы и идите пить кофе. Для него не проблема вспомнить ваш пароль.
- Когда отправляете кому-нибудь по почте документ, даже не думайте, какое программное обеспечение у адресатов.
- Отправляйте срочную почту ВСЮ В ВЕРХНЕМ РЕГИСТРЕ. Почтовый сервер вылавливает ее и помечает для внеочередной доставки.
- Когда принтер не печатает, отправьте задание на печать заново, по меньшей мере 20 раз. Задания на печать часто исчезают в космос без причины.
- Не пользуйтесь справкой. Справка для тех, кто не сообщает, не так ли?
- Если вы посещаете вечерние курсы по информатике, не стесняйтесь продемонстрировать свою растущую компетентность, обновив сетевые драйверы себе и всем коллегам. Инженер будет благодарен за сверхурочную работу, когда ему придется исправлять это.
- Когда инженер спрашивает, не устанавливали ли вы новые программы, лгите. Никого не касается, что там у вас на компьютере, не так ли?

Достижения ИТ СервисГрупп

Новостная лента

- Сотрудники отдела продаж прошли курс обучения от «Лаборатории Касперского» и Microsoft.
- Ведущий инженер отдела эксплуатации прошел экзамен «70-294: Планирование, реализация и поддержка инфраструктуры Microsoft Windows Server 2003 Active Directory» с присвоением статуса Microsoft Certified Professional.
- ИТ СервисГрупп расширила набор антивирусных продуктов. Теперь вашему вниманию, помимо любимейшей линейки антивирусов, предлагается и Avira AntiVir.
- Между ООО БИТ и ИТ СервисГрупп заключен партнерский договор.

Информационные технологии в промышленности

25-26 марта в МВЦ «ITE Сибирская Ярмарка» в рамках выставки «Металлы Сибири-2009» прошла конференция «Информационные технологии в промышленности».

На конференции выступили заместитель губернатора Новосибирской области, директор Новосибирского фонда поддержки науки



Специальное предложение

Наша компания празднует 1 год безупречной работы и в связи с этим делает специальное предложение:

- позвоните в отдел по обслуживанию клиентов по тел. **289-04-04** до 30 апреля;
- сообщите дату рождения вашей компании;
- получите в подарок от ИТ СервисГрупп бесплатный визит инженера*.



и высшего образования и представители компаний из Новосибирска, Екатеринбурга, Москвы и Томска, работающие в сфере ИТ. Более подробную информацию об участниках конференции можно получить на сайте организатора.

Конференция «Информационные технологии в промышленности» пользовалась популярностью у участников выставки, что было легко объяснимо, ведь высокая производительность труда, контроль технологических процессов и сокращение объемов брака невозможны без автоматизации производственного процесса.

Участники конференции поделились со слушателями возможностями применения информационных технологий в качестве средства повышения прибыльности производства. Также были затронуты проблемы, возникающие при разработке ИТ-инфраструктуры промышленного предприятия, и рассмотрены пути их преодоления. Доклад директора ИТ СервисГрупп А. Ю. Фирстова «Особенности использования функционального аутсорсинга на крупных предприятиях или «как поручить другим делать чёрную работу и экономить» привлек внимание участников и вызвал оживленную дискуссию. Скачать презентацию можно на сайте www.itsgr.ru.

Не упустите возможность пройти бесплатную проверку ИТ-инфраструктуры и получить рекомендации профессионалов прямо сейчас.

* Длительность визита не более 1 часа.