



**Информация об услугах
группы компаний ALP:
1С, ИТ-Аутсорсинг, СКС,
Разработка сайтов**

Группа компаний ALP

«__» _____ 2008 г.



1С: Проекты и поддержка
ИТ - Аутсорсинг
Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

Информация о группе компаний ALP	3
Клиенты ALP Group	4
Стандарты качества	6
1С: Проекты и поддержка	7
Автоматизация на основе платформы 1С: Предприятие 8.....	7
1С - Аутсорсинг и постпроектное обслуживание	8
Управленческий учет и МСФО	8
Интеграция 1С и других систем	8
«Управление торговлей в ПНПО»	9
ИТ-Аутсорсинг (IT Service Management)	10
Описание предоставляемых услуг	11
Соглашение об уровне сервиса (SLA)	11
Монтаж кабельных сетей, СКС	13
Выполнение работ по проектированию и монтажу СКС	13
Основные этапы проекта по созданию СКС	13
Проектирование	13
Разработка сайтов (web-отдел)	15
Этапы разработки web-сайта:	15
Общие сведения о CMS:	16
Поддержка сайта:	16
Технологии выполнения работ по обслуживанию	17
Система учета заявок ALP: Time Manager	17
Технологии выполнения проектных работ	20
Перечень проектной документации	21
Контактная информация	22

Информация о группе компаний ALP

Группа компаний ALP работает на рынке IT-услуг с 1996 года. Компания ALP видит свою задачу в том, чтобы способствовать росту эффективности бизнеса клиентов за счет внедрения современных информационных технологий.



Наши ценности:

- Долгосрочное и эффективное сотрудничество с нашими клиентами.
- Квалификация наших специалистов и менеджеров.
- Репутация.

Конкурентные преимущества:

- В компании ALP внедрена **система контроля качества**, организованная в соответствии со стандартами **ISO 9000**.
- В компании ALP внедрен процессный подход и **разработаны регламенты и инструкции** по каждому процессу в соответствии со стандартами ISO 9000 (контроль качества оказываемых услуг), **PM-BoK** (проектный менеджмент), **ITIL** (ИТ-аутсорсинг), **ISO 11801** (монтаж и проектирование СКС).
- Специалистами компании разработан программный продукт **ALP: Time Manager** – система учета и контроля при оказании услуг. Клиенту **может быть предоставлен доступ** к отчетности по оказанным услугам.
- В компании ALP внедрена система **ключевых показателей эффективности (KPI)**, работа каждого из сотрудников оценивается.
- Группа компаний ALP **работает на рынке более 10 лет**, численность персонала – более 120 человек.



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

Клиенты ALP Group

Некоторые из клиентов ALP Group:



ООО «Газпромнефть-Центр»



ООО «Солвей Фарма» – группа фармацевтических компаний, признанный лидер в ряде направлений медицины



Крупнейший производитель широкого ассортимента продуктов питания: напитков, шоколада, мороженого, детского питания, молочных продуктов



Один из крупнейших агропромышленных холдингов, развивающих сахарное, сельскохозяйственное и бизнес-направления



Представительство компании Benetton Group в России – розничная продажа модной одежды



1С: Проекты и поддержка
ИТ - Аутсорсинг
Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863



Фирма «Саламандер в России»



ЗАО «Шнейдер Электрик»



«Свотч Групп (РУС)»



ГК «Элекс Полюс» – одна из крупнейших
российских сетей автосалонов и технических
центров



Поставщик систем банковского
самообслуживания



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

Стандарты качества

Менеджмент качества услуг основывается на стандартах ISO 9000. В нашей компании работает служба качества, осуществляющая контроль:

- **степени удовлетворенности клиента;**
- **соблюдения инструкций специалистами и менеджерами;**
- **соблюдения соглашений об уровне сервиса оказываемых услуг.**

Служба качества фиксирует все обращения клиента (жалобы, пожелания, благодарности). В случае наличия проблемы клиенту сообщается срок, в течение которого она будет устранена. Менеджеры по качеству подключаются к решению данного вопроса, а затем разрабатывают и согласуют предупредительные меры, направленные на то, чтобы данная проблема не возникла повторно.



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СК

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

1С: Проекты и поддержка

Проекты:

- Автоматизация **оперативного учета**;
- Внедрение решений для **управления предприятием**;
- Внедрение **систем управленческого учета и МСФО**;
- Автоматизация **бухгалтерского и налогового учета**.

Услуги:

- **1С - Аутсорсинг** и постпроектное обслуживание.
- **Абонентское обслуживание** и информационно-техническое сопровождение.

Решения ALP Group:

- «**Управление Торговлей в ПНПО**» - автоматизация оперативного учета и логистики перевозок нефтепродуктов в предприятиях нефтепродуктообеспечения;
- «**ALP: 1С-Интеграция**» – интеграция 1С с решениями других производителей.

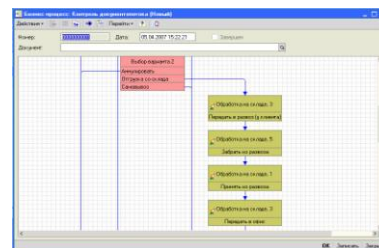
Подробная информация приведена на сайте: <http://www.alp.ru/1c/>

Автоматизация на основе платформы 1С: Предприятие 8

Компания ALP осуществляет **внедрение системы управления предприятием на платформе 1С: Предприятие 8** по методологии проектного подхода с использованием стандартов проектного менеджмента.

Варианты внедрения:

- проектный подход;
- стандартное внедрение;
- постпроектное обслуживание.





1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

1С - Аутсорсинг и постпроектное обслуживание

ALP: 1С - Аутсорсинг – это **эффективная «аренда» специалиста**. Данный подход оптимален для решения множества небольших задач (например, при внедрении) или для быстрого, поэтапного решения больших задач.

В рамках договора «1С - Аутсорсинг» осуществляются следующие работы:

- выполнение заявок пользователей по доработке/настройке конфигурации;
- поэтапное выполнение технических заданий по доработке/настройке конфигурации;
- консультации по работе конфигурациями;
- «горячая линия поддержки» для пользователей в рамках условий договора;
- организация группового обучения пользователей.

Оптимальный вариант выполнения работ подразумевает предоставление сотруднику ALP постоянного рабочего места у заказчика. В этом случае работы выполняются быстрее и эффективнее благодаря налаженному контакту с пользователями и механизму приема и согласования заявок.

Управленческий учет и МСФО

Специалисты компании ALP имеют опыт и обладают компетенцией в следующих областях:

- автоматизация **управленческого учета** в компании;
- внедрение учетных систем в соответствии со стандартами **МСФО**.

Внедрение систем управленческого учета и систем учета по международным стандартам финансовой отчетности осуществляется консультантами, обладающими успешным опытом и соответствующими знаниями МСФО, методологии управленческого учета, внедрения соответствующих систем и предметной области (оптовая торговля, розничная торговля, производство, услуги, строительство).

Интеграция 1С и других систем

Компания ALP выполнила десятки проектов по **интеграции или организации обмена данными между 1С и системами других производителей**.



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

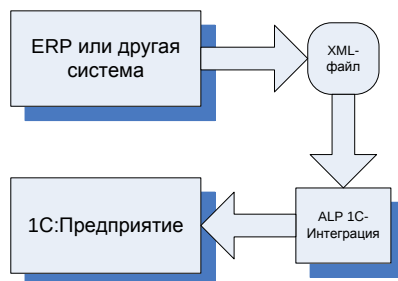
Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

С учетом накопленного опыта компанией разработано типовое решение ALP: 1С-интеграция. В этом случае выгрузка данных основывается на универсальном формате обмена данными через XML-файл:



Помимо XML, интеграция 1С- и не 1С-системы может осуществляться на основе следующих стандартов и протоколов передачи данных:

- | | | |
|----------------|---------------------------------|-------------------|
| • Web-service; | | • COM-соединение; |
| • E-mail; | • Automation-сервер или клиент; | • HTML; |
| • HTTP; | • внешние компоненты; | • DBF; |
| • ActiveX; | | • TXT. |

«Управление торговлей в ПНПО»

Компанией ALP разработано решение «Управление торговлей в ПНПО». Данное решение предназначено для автоматизации оперативного учета торговли нефтепродуктами и логистики перевозок на предприятиях нефтепродуктообеспечения. Данное решение включает в себя следующие модули:

- | | |
|--------------------------|-----------------------------------|
| • Оптовая торговля ГСМ; | • Транспортировка нефтепродуктов; |
| • Управление отгрузками; | |
| • Розничные продажи. | |



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

ИТ-Аутсорсинг (IT Service Management)

Услуги:

- **ИТ - Аутсорсинг** в соответствии со стандартами ITSM.
- **Абонентское обслуживание** серверов, компьютеров, оргтехники и сетей.
- **Service Desk** – организация службы поддержки пользователей.
- **ИТ-инфраструктура:** подбор и поставка техники и оборудования.



Выполнение проектов:

- Оценка, планирование, создание и управление ИТ-инфраструктурой.
- Автоматизация управления и обслуживания ИТ по стандартам ITSM.
- Внедрение решений на основе порталовых **Windows SharePoint Services**, а также **Microsoft SharePoint Server**.
- Развертывание корпоративной системы обмена сообщениями на базе **MS Exchange Server**;
- Организация **Web-доступа** к сервисам

Продажа программных продуктов:

- Серверные и офисные продукты Microsoft.
- Антивирусы Kaspersky Lab, Symantec и другие.
- Программные продукты компаний ABBYY, Autodesk, Citrix и многие другие.

Наш сайт: <http://www.alp.ru/itsm>



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

Описание предоставляемых услуг

В рамках договора ИТ - Аутсорсинга оказываются следующие услуги:

- **Служба сервиса (Service Desk)** – обеспечение сотрудников заказчика единой точкой приема заявок и информирования о проводимых работах. Управление своевременной и качественной обработкой заявок. Также служба выполняет роль представителя заказчика во взаимодействии со сторонними поставщиками ИТ-услуг.
- **Инцидентное обслуживание** – устранение возникших сбоев в сроки, определенные договором (соглашением об уровне сервиса – SLA); выявление повторяющихся проблем. Предоставление рекомендаций по изменениям в инфраструктуре с целью минимизации количества сбоев и повышения эффективности ее использования.
- **Управление изменениями** – проведение изменений в инфраструктуре, в том числе таких как развертывание программных систем, организация переездов и подключение рабочих мест. Согласование изменений с заказчиком. Оценка стоимости изменения, его эффекта для бизнеса, сопутствующих рисков.

Предоставление каждого вида услуг (например, наличие службы сервиса и т.д.) и регламенты по каждому виду услуг определяются соглашением об уровне сервиса.

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

Документ «Соглашение об уровне сервиса» (Service Level Agreement, SLA) содержит следующую информацию:

- список и права ответственных сотрудников со стороны заказчика (формирование заявок, приемка работ, заказ дополнительных услуг и т.д.);
- список принимаемых на обслуживание аппаратных объектов в соответствии с проведенным аудитом;
- список принимаемых на обслуживание сервисов в соответствии с проведенным аудитом;
- описание доступности сервиса (время простоя в год или месяц; период доступности 24x7 или в рабочие дни; общее количество простоев; плановые простои);
- описание уровней обеспечения конфиденциальности;





1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

- перечень возможностей и регламенты по добавлению новых приложений, пользователей, услуг;
- частота проведения регламентных работ (архивирования, резервирования и восстановления данных);
- поддержка пользователей, обработка запросов, процедуры эскалации, время отклика на запрос, время устранения сбоев, а именно:
 - максимальный срок устранения инцидентов (устранение сбоев, мешающих работе);
 - максимальный срок решения сервисных вопросов;
- список предоставляемой отчетности;
- процедуры модернизаций и использования обновлений;
- стоимость услуг, финансовые условия;
- ограничения на содержание данных пользователя (например, отсутствие вирусов);
- порядок внесения изменений в SLA.
- условия расторжения SLA (передача всех данных потребителю, помощь в миграции, уничтожение резервных копий и архивов, время обеспечения конфиденциальности);
- дополнительные условия (ответственность сторон, ограничения и т.д.).



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

Монтаж кабельных сетей, СКС

- **Выполнение работ по проектированию и монтажу СКС.**
- **Проектирование и монтаж ЛВС.**
- **АТС и телефония.**
- **Системы безопасности** (охранно-пожарная сигнализация, системы видеонаблюдения, системы контроля доступа).

Компания ALP обладает лицензией на выполнение работ по строительству зданий и сооружений I и II уровней ответственности согласно Государственному стандарту.

Наш сайт: www.alp.ru/scs



Выполнение работ по проектированию и монтажу СКС

При выполнении работ по монтажу и проектированию СКС компания ALP использует следующие стандарты:

- ISO/IEC IS 11801 Information Technology (международный стандарт);
- EIA/TIA – 568 A Commercial Building Telecommunications Wiring Standard (американский стандарт);
- CENELEC EN 50173 Information Technology. Generic cabling systems (европейский стандарт).

Основные этапы проекта по созданию СКС

- Обследование и **подготовка технико-коммерческого предложения** (ТКП);
- **Проектирование** (разработка технико-коммерческого предложения и/или проектной документации);
- **Поставка оборудования СКС;**
- **Монтаж СКС;**
- **Тестирование СКС** и сертификация на категорию 5е или 6 с предоставлением гарантии от производителя СКС.

Проектирование

После заключения договора на выполнение работ осуществляется подготовка технической документации, которая включает:



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

- лист согласования;
- общие данные;
- пояснительную записку, содержащую:
 - обоснование выбора систем с учетом их эксплуатационных параметров;
 - обоснование выбора среды передачи (кабели и разъемы), телекоммуникационных шкафов, кабельных каналов и комплектующих;
 - информацию об оценочной стоимости, сроках проведения работ, порядке контроля и приемки, объеме документации;
- ведомость ссылочных документов;
- ведомость чертежей рабочего комплекта;
- план расположения рабочих мест и кабельных трасс;
- схему размещения коммуникационного оборудования;
- кабельный журнал;
- спецификацию оборудования, изделий и материалов;
- коммерческое предложение.

Проектирование СКС осуществляется в соответствии с международными стандартами, которые определяют среду передачи, параметры разъемов, линии и канала, в том числе предельно допустимые длины, способы подключения проводников (последовательность), топологию и функциональные элементы СКС.



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

Разработка сайтов (web-отдел)

Услуги:

- Разработка web-сайта (полный цикл создания сайта)
- Разработка одной из компонент web-сайта (дизайн, CMS и т.д.)
- Поддержка сайтов



Этапы разработки web-сайта:

- **Заполнение брифа на разработку сайта** – бриф отправляется Заказчику на e-mail, либо заполняется входе встречи;
- **Определение бизнес-задач сайта** – разработка общей концепции сайта, определение KPI сайта;
- **Определение структуры и содержания сайта** – исходя из бизнес-задачи и имеющихся у Заказчика материалов составляется предварительная структура сайта, название разделов их содержание;
- **Заключение договора на создание сайта;**
- **Проектирование (составление ТЗ)** – ведется работа с информационной архитектурой проекта, разработка удобной и простой навигации сайта, результатом работы являются каркасы страниц, утвержденные требования к дизайну, техническое задание и график работ.
- **Разработка дизайна** - последовательная разработка макетов дизайна в формате .jpg (главная страница, шаблоны основных внутренних страниц), html верстка макетов.





1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

- **Программирование и создание средств управления сайтом** – поэтапное подключение программных модулей управления сайтом согласно техническому заданию.
- **Информационное наполнение** (верстка) – наполнение сайта ведется параллельно с разработкой модулей сайта, материал для размещения предоставляется Заказчиком, в случае отсутствия материалов у Заказчика возможно привлечение копирайтера;
- **Запуск в тестовую эксплуатацию** – работы по созданию сайта ведутся на тестовом сервере, Заказчик может наблюдать за ходом работ в режиме он-лайн, в завершающей стадии проекта проводится нагрузочное тестирование и сдача проекта Заказчику;
- **Открытие сайта.**

Общие сведения о CMS:

Применяется **система гибких настраиваемых шаблонов**, в зависимости от потребностей сайта будет использован тот или иной модуль управления сайтом. Если в наборе ранее разработанных нами шаблонов нет подходящего, ведется разработка уникального сервиса, специально под нужды сайта.

Сайт имеет две области:

- 1 Открытая – видна всем пользователям Интернета
- 2 Закрытая – доступна только администратору сайта

Операции по наполнению, изменению, удалению контента осуществляется по средствам веб-интерфейса в закрытой области сайта. Ограничения накладываются на графические объекты, использованные в шаблонах дизайна страниц.

Поддержка сайта:

- Обучение работе с CMS сайта
- Консультации по телефону
- Почасовой договор на работы
- Выделенный менеджер
- Единый e-mail службы поддержки сайтов





1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СК

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

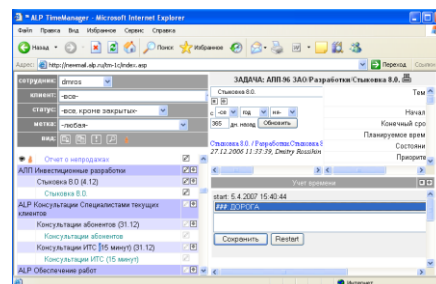
Технологии выполнения работ по обслуживанию

При проведении работ по обслуживанию помимо квалификации специалистов необходим крайне высокий уровень организации процессов и менеджмента в компании, оказывающей услуги. Ниже описываются некоторые элементы технологии выполнения работ.

Система учета заявок ALP: Time Manager

Специалистами компании ALP создана система ALP: Time Manager, которая позволяет вести учет заявок, контролировать их исполнение и предоставлять отчетность в соответствии с соглашением об уровне сервиса (требованиями договора).

ALP: Time Manager разработана на основе стандартов ITIL и ISO 9000.



ALP: Time Manager позволяет:

- учитывать поступающие заявки от клиентов;
- учитывать этапы работ;
- ставить задачи специалистам;
- вести учет рабочего времени по задачам в разрезе типов работ;
- организовывать конференцию по обсуждению задачи.

С помощью ALP: Time Manager Можно контролировать:

- прием заявок от клиентов и время реакции по заявке (заявкам);
- выполнение заявок, статус выполнения работ;
- рабочее время специалистов.

ALP: Time Manager позволяет получать следующие оперативные отчеты:

- время реакции на заявки;



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

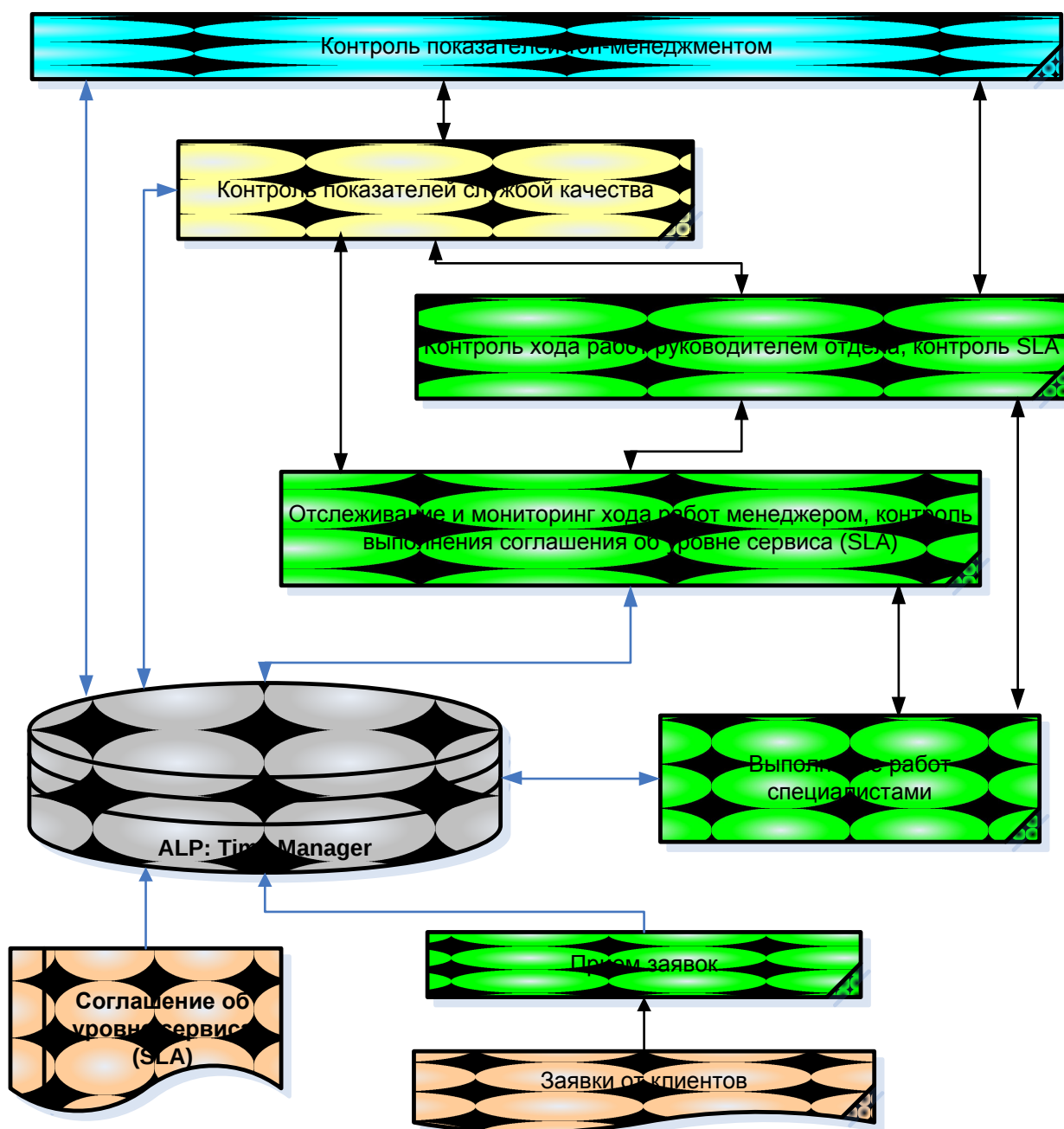
- время реакции и время выполнения заявок по проекту (договору), подпроекту (этапам работ, заявкам, задачам);
- время реакции и время выполнения заявок по определенным типам работ;
- наличие заполненных листов учета рабочего времени или бланков.

ALP: Time Manager позволяет получать следующие аналитические отчеты:

- оценку ключевых показателей эффективности;
- отчетность в формате XML, которую в дальнейшем можно анализировать с применением OLAP-технологий.

Дополнительные возможности:

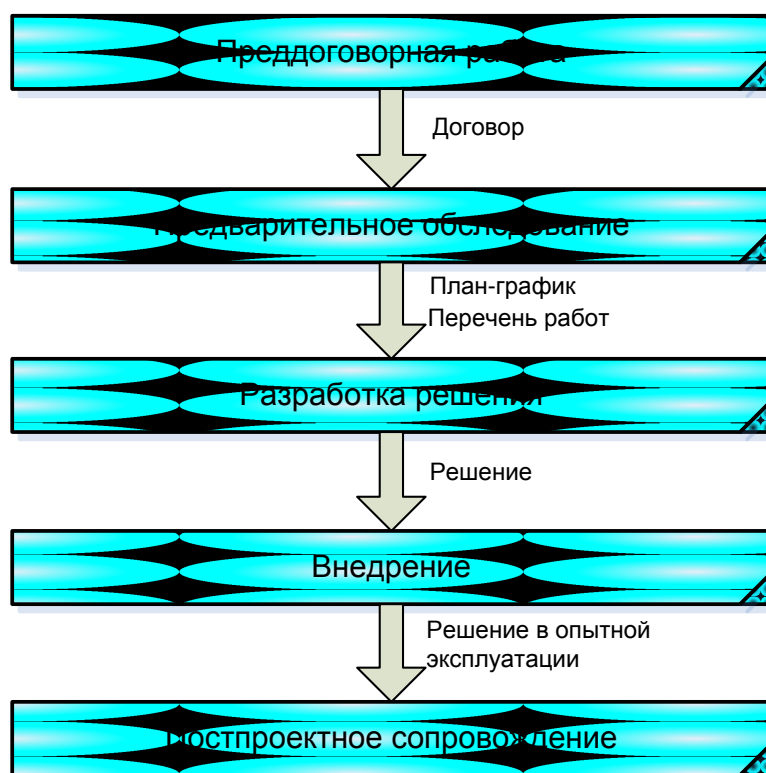
- оперативное информирование о смене статуса заявок и задач по e-mail;
- доступ из любого места, где установлено соединение с Интернет;
- предоставление заказчику доступа к системе ALP: Time Manager;
- наличие англоязычного интерфейса.



Работа службы сервиса (Service Desk), контроль качества услуг и показателей службой качества и топ-менеджментом компании

Технологии выполнения проектных работ

Реализация проектов, выполняемых специалистами компании ALP, включает следующие этапы:



Назначение каждого этапа

Этап	Результат
Преддоговорная работа	Согласование условий сотрудничества
Предварительное обследование (аудит, проектирование)	Разработка проекта (плана-графика и перечня работ)



1С: Проекты и поддержка

ИТ - Аутсорсинг

Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP

www.alp.ru info@alp.ru

+7 (495) 660-2863

Разработка (поставка) решения	Реализация требований, описанных на этапе проектирования
Тестирование и внедрение	Тестирование решения (оборудования, программных продуктов) и его внедрение (подключение, монтаж и т.д.)
Постпроектное сопровождение	Техническое сопровождение по завершении проекта

Перечень проектной документации

- Устав проекта;
- Техническое задание на разработку;
- Общее описание системы;
- Программа - методика испытаний;
- Методика развертывания;
- Комплект пользовательской документации;
- Комплект документации технического обслуживания (регламенты работ, нормативы, требования к персоналу).



1С: Проекты и поддержка
ИТ - Аутсорсинг
Монтаж и проектирование СКС

Группа компаний ALP
www.alp.ru info@alp.ru
+7 (495) 660-2863

Контактная информация

Отдел	Контактное лицо	Должность	E-mail	Телефоны
1С	Светлана Гацакова	Руководитель отдела 1С	svetlana.gatsakova@alp.ru	(495) 660-2863
	Жильцова Елена	Менеджер отдела 1С	1c@alp.ru	
ИТ-Аутсорсинг	Бессольцев Дмитрий	Руководитель ИТ-отдела	dmitriy.bessoltsev@alp.ru	
	Максим Булаев	Менеджер проектов	maksim.bulaev@alp.ru itsm@alp.ru	
Проектов СКС	Якушкин Павел	Руководитель отдела проектов СКС	scs@alp.ru	
Разработка сайтов	Джимиева Марина	Руководитель web-отдела	web@alp.ru	

Мы будем рады ответить на ваши вопросы!