



СБЕРБАНК

Всегда рядом

SAS Premium Support:

**высокоэффективный инструмент
ИТ – сопровождения систем на
платформе SAS**

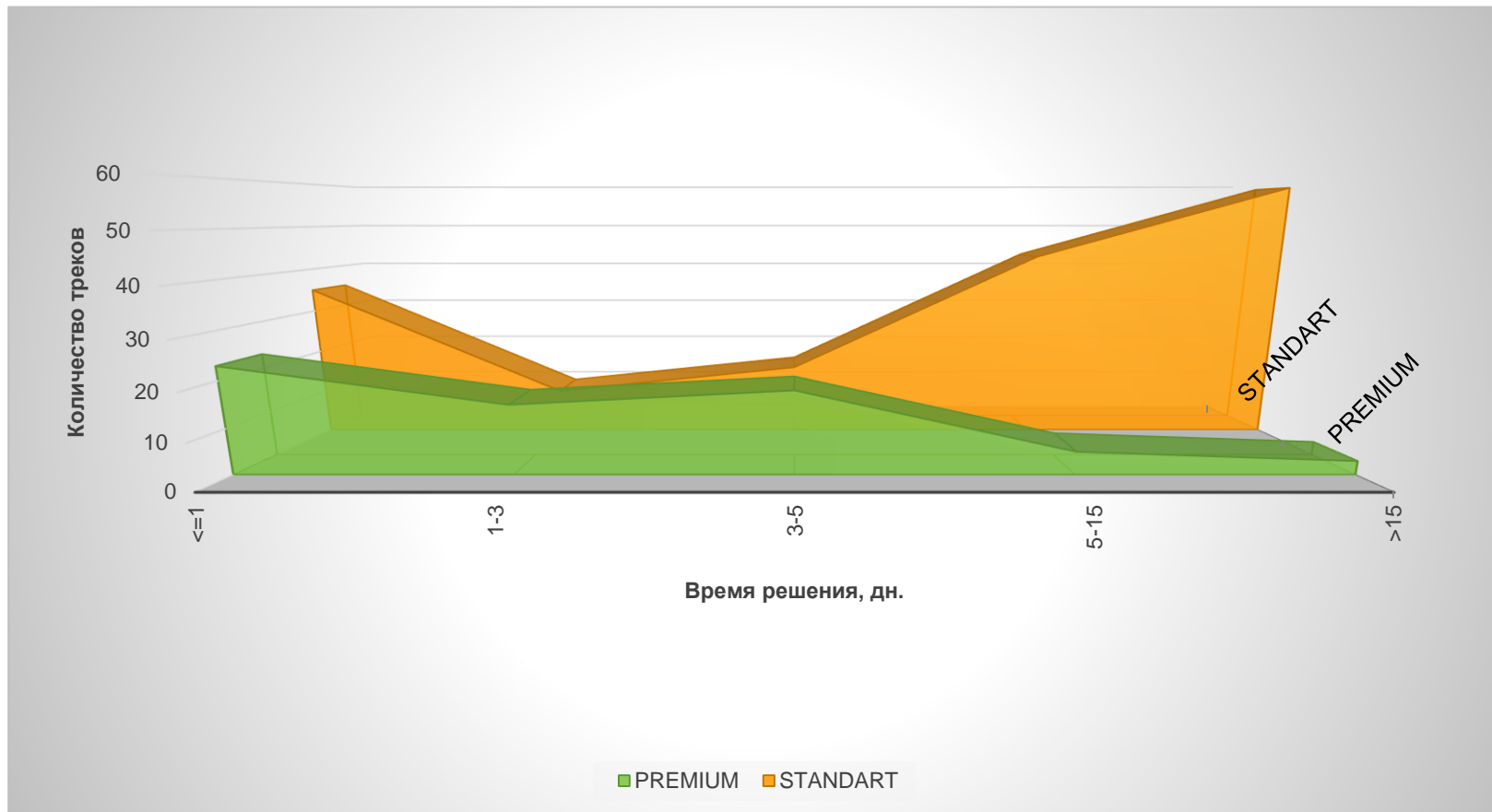
- **Литвин Иван**
- Заместитель начальника отдела по сопровождению систем DWH & Analytics, центр сопровождения прикладных сервисов ПАО Сбербанк
- E-mail: IALitvin@sberbank.ru

Стандартная и премиальная поддержка SAS

Опция	Стандарт	Премиум	Опция	Стандарт	Премиум
Новые версии и документация (New Releases and Documentation)	Да	Да	Выделенный Менеджер поддержки	Нет	Да
Online Self-Services	Да	Да	Разработка и актуализация документа с описанием Инфраструктуры SAS	Нет	Да
Поддержка по телефону (в рамках рабочих часов) (Local Business Day Phone Support)	Да	Да	Аудит инфраструктуры SAS на предмет проблем с производительностью работы программного обеспечения SAS	Нет	Да
Новости и оповещения (Software News and Alerts)	Да	Да	Анализ текущих, планируемых к выпуску и необходимых к установке версий, исправлений и обновлений продуктов и решений SAS	Нет	Да
Сервис паки (Software Service Packs)	Да	Да	Формирование отчетов о статусе поддержки и о статусе разрешения инцидентов (Regular Problem Status Report)	Нет	Да
Патчи & Информация для скачивания (Hot Fixes & Other Downloads)	Да	Да	Управление приоритетностью обращений (priority handling)	Нет	Да
Удаленное диагностирование (Remote Diagnostic Service)	Да	Да	Пакет консалтинга (ресурсы архитекторов, solution experts, разработчики)	Нет	Да
Поддержка 24×7 (24×7 e-mail support)	Да	Да	Вызов специалиста службы технической поддержки базового ПО SAS на территорию Заказчика	Нет	Да
Уровень Соглашения об уровне обслуживания (Service Level Agreement)	Standard	Premium	Поддержка в критическое (нерабочее) время (Critical Period Support)	Нет	Да

		Standard Technical Support		Premium Technical Support	
Уровень критичности	Условия определения уровня критичности	Первичный ответ	Частота взаимодействия	Первичный ответ	Частота взаимодействия
1	Промышленная среда не работает, и не найдено никакого обходного решения проблемы; значительное количество пользователей не может работать с системой, остановлен бизнес-процесс.	2 часа	Каждый рабочий день	1 час	По согласованию сторон
2	Компонент решения SAS не работает, оказывается существенное влияние на эксплуатацию системы.	4 рабочих часа	Каждые 2 рабочих дня	2 рабочих часа	Каждый рабочий день
3	Компонент решения SAS не работает в соответствии с документацией; выявлен неожиданный результат; для обхода проблемы можно найти обходной вариант, есть умеренное или незначительное влияние на эксплуатацию системы.	24 часа	Каждые 3 рабочих дня	8 рабочих часов	Каждые 2 рабочих дня
4	Вопросы касательно уточнений по работе с решениями SAS либо по документации.	24 часа	Каждые 10 рабочих дней	24 часа	Каждые 5 рабочих дней
5	Заказчик вносит предложения или запросы по новым возможностям продуктов или улучшениям.	24 часа	Каждые 30 рабочих дней	24 часа	Каждые 15 рабочих дней

Статистика по трекам технической поддержки SAS за период 12/2014 – 05/2016



- ~35% треков премиум, общее количество ~300 шт за 1.5 года
- Время решения трека – время решения проблемы с момента ее поступления в поддержку и до признания заказчиком ее решения
- Эффект от Premium: в среднем, увеличилось количество треков, решаемых в течение 1 и до 3 дней, на 25-30%.

Уровень SLA (соглашение об уровне сервиса) с бизнес-заказчиком

Использование ресурса «SAS Premium Support» позволяет выдерживать более жесткие SLA с бизнес - заказчиками за счет:

- Возможности повышения приоритета трека
- Возможности вызова специалистов SAS на территорию банка
- Поддержка в критическое время, выходные и праздничные дни (24x7)

Примеры изменения SLA после подключения услуги премиальной поддержки

Автоматизированная система	Высокий инцидент (время решения)	Средний инцидент (время решения)	Особые условия
Система управления корпоративными кредитными рисками	Без изменений	Без изменений	<ul style="list-style-type: none">• Повышение уровня критичности услуги до Business Critical• Поддержка системы 12 часов на период расчета RWA
Скоринговая платформа	- 35 %	- 35 %	<ul style="list-style-type: none">• Повышение уровня критичности услуги до Business Critical
Централизованное управление маркетинговыми кампаниями	Без изменений	- 40 %	Без изменений

Минимизация последствий произошедших инцидентов

Инструмент премиальной поддержки SAS позволяет эффективно минимизировать последствия произошедших инцидентов

Инциденты, решенные с использованием SAS Premium Support

Автоматизированная система	Инцидент / Причина	Проведенные мероприятия
Система управления операционными рисками	Недоступность АС / Физический выход из строя сервера метаданных в выходной день	Специалистами технической поддержки SAS проделаны следующие работы: <ul style="list-style-type: none">• инсталляция и конфигурация сервера метаданных на новом КТС• проведена интеграция сервера в существующую архитектуру. Ключевые аспекты: <ul style="list-style-type: none">• от момента вызова специалистов до возобновления работоспособности АС прошло 7 часов.• работы проводились на территории банка в выходной день
Система управления операционными рисками	Существенное замедление работы АС (открытие страницы – 20 минут) / Критически увеличившаяся нагрузка на сервер СУБД в отчетный период	Специалистами SAS в течении 2-х часов оптимизирован код ядра SAS – время открытия страницы удалось сократить до 15 секунд.
Клиентская аналитика корпоративного бизнеса	Недоступность функциональной подсистемы / Ограничение АС на работу пользователей с использованием различной кодировки	Специалистами SAS на территории банка в течение 2-х часов развернут дополнительный сервер приложений. Работы проводились ночью.

Уровни поддержки версий ПО SAS



Уровень поддержки	Каналы поддержки	Активности технической поддержки	Поддержка исполняемых модулей и хот-фиксов
A	Телефон E-mail Web портал	Исследуют все обращения и проблемы	Предоставляются для выбранных критичных проблем
	Телефон E-mail Web портал	Исследуют все обращения и проблемы	Может быть предоставлена для выбранных критичных проблем Предоставляются уже выпущенные хот-фиксы
C	Телефон E-mail Web портал	Определяются и предоставляются ресурсы для самостоятельного исследования проблемы, и/или уже документированные известные обходные решения.	Предоставляются уже выпущенные хот-фиксы

Примечание: после закрытия поддержки уровня C ответ на обращения ограничивается предоставлением информации только по известным, легко идентифицируемым проблемам.

Почему Банк использует Премиальную поддержку для проведения миграций АС на новые версии ПО SAS ?

3 причины:

Продукты SAS в Банке достаточно сильно кастомизированы, по сравнению с коробочными версиями (много пользовательского кода и проектов)

Самостоятельные проекты по миграции не всегда могут быть открыты

Недостаточность линейного бюджета сопровождения для выполнения ресурсоемких миграций

Аудит

- В рамках премиальной поддержки SAS технические специалисты компании проводят анализ производительности серверов с установленным ПО SAS на предмет поиска оптимальных настроек и подготовки рекомендаций к наиболее эффективному использованию мощностей серверов, ИТ архитектуры.
-

Надзор

- SAS Premium Support позволяет привлечь архитекторов компании SAS на проекты и непроктные ЗНИ по направлениям «Риски» и «Клиентская аналитика» для детальной проработки архитектуры внедряемых в банке решений.

Профильные специалисты

- Для решения возникающих в банке задач услуга Premium Support позволяет привлекать консультантов SAS обладающих уникальным опытом в той или иной области.

Развитие компетенций

- Тесное сотрудничество консультантов с сотрудниками сопровождения решений SAS в банке позволило серьезно нарастить компетенции последних, что качественно влияет на уровень предоставления ИТ – сервисов нашим бизнес - заказчикам.

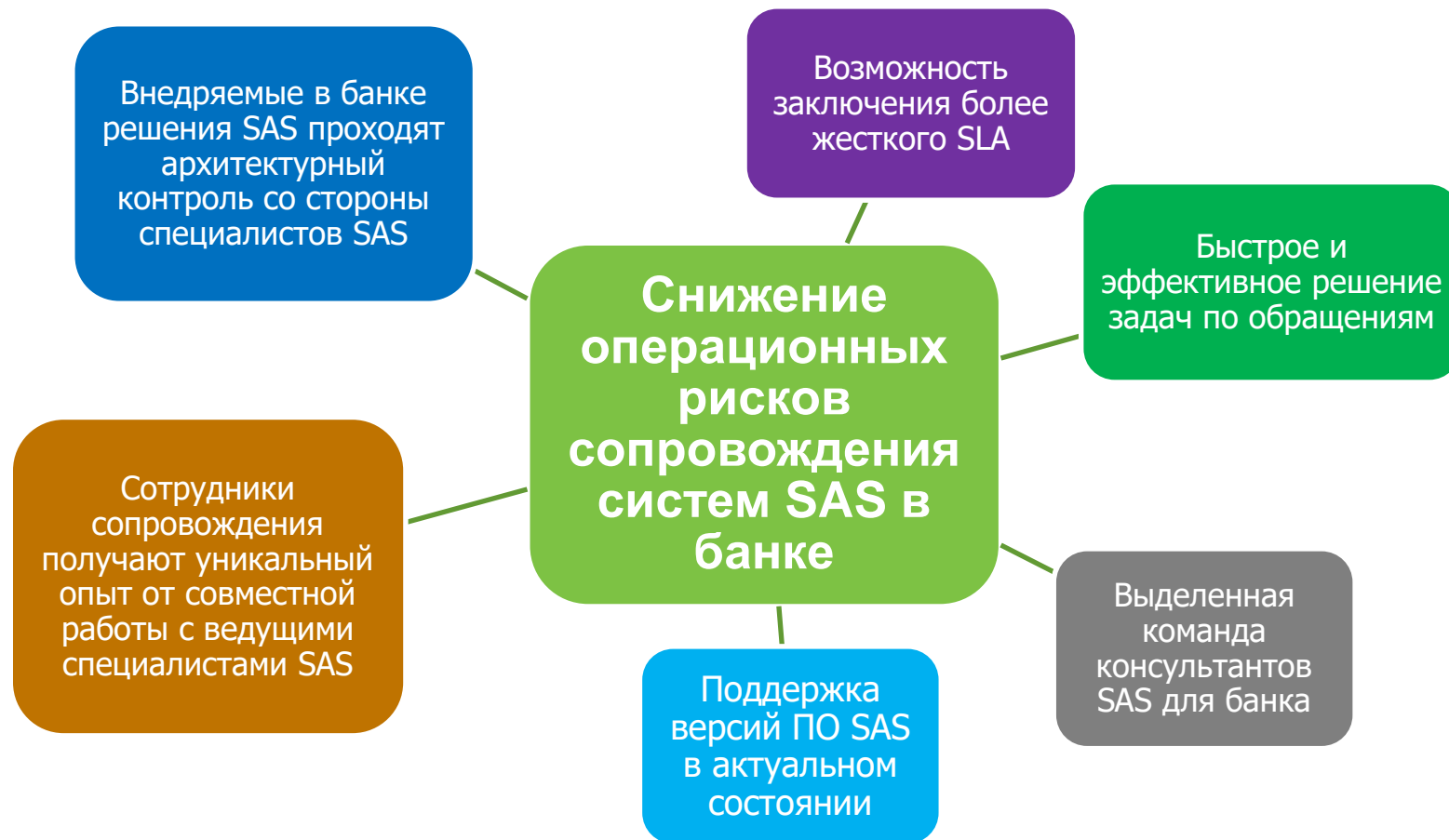
Услуга премиальной поддержки в сравнении со стандартной поддержкой имеет ряд преимуществ по управлению процессом оказания поддержки, а именно:

- Выделенный менеджер поддержки (единая точка для обращений)
- Ежемесячные статус-встречи по открытым/решенным трекам
- Специалист премиальной поддержки SAS на территории банка
- Управление приоритетностью обращений в службу поддержки



Существенно меньшее время реакции / время предоставления обходного решения / время предоставления окончательного решения по обращению

Снижение операционных рисков сопровождения систем SAS



Спасибо за внимание!

