

Service Desk - opis firmy

Piotr Kalański, Adrian Wiśniewski

10 maja 2010

Spis treści

1	Firma	3
1.1	Opis ogólny	3
1.2	Misja	3
1.3	Cele	3
1.4	Profil firmy	3
1.5	Usługi	4
1.5.1	Hosting kolokacyjny	4
1.5.2	Hosting dedykowany	4
1.5.3	Wirtualny hosting dedykowany	5
1.5.4	Hosting współdzielony	5
1.5.5	Współdzielony hosting stron internetowych	5
1.5.6	Darmowy hosting internetowych	6
1.5.7	Hosting pośredni (Reseller hosting)	6
1.6	Organizacja firmy	6
1.6.1	Sprzedaż	6
1.6.2	Zakupy	6
1.6.3	Marketing	6
1.6.4	Obsługa klienta	7
1.6.5	Prawny	7
1.6.6	Kadry	7
1.6.7	Finanse	7
1.6.8	Księgowość	7
1.6.9	Ryzyko	7
1.6.10	Audyt	7
1.6.11	Administracja baz danych	8
1.6.12	Administracja systemów operacyjnych	8
1.6.13	Administracja sieci	8
1.6.14	Administracja serwerów	8
1.6.15	Administracja poczty	8
1.6.16	Programistyczny	8
1.7	Kooperanci	8
1.7.1	Dostawca internetu	8
1.7.2	Dostawca sprzętu	9
1.7.3	Dostawca oprogramowania	9
1.7.4	Dostawca domen	9
1.7.5	Dostawca energii	9
1.7.6	Dostawca certyfikatów SSL	9
1.8	Klienci	9
1.8.1	Osoba fizyczna	9
1.8.2	Firma	9

1.9	Elementy konfiguracji	9
1.9.1	Centrum danych	9
1.9.2	Serwerownia	9
1.9.3	System chłodzenia	10
1.9.4	System przeciwpożarowy	10
1.9.5	System bezpieczeństwa	10
1.9.6	Źródło zasilania	10
1.9.7	Łącze internetowe	10
1.9.8	Szafa na serwer	11
1.9.9	Router	11
1.9.10	Serwer	11
1.9.11	Serwer wielozadaniowy	11
1.9.12	Serwer bazy danych	12
1.9.13	Program	12
1.9.14	System operacyjny	12
1.9.15	Baza danych	12
1.9.16	Licencja	12
1.10	Obsługa klienta	12
1.10.1	Obsługa klienta zewnętrznego	12
1.10.2	Obsługa klienta wewnętrznego	13
1.11	Produkty	14
1.11.1	Hosting	14
1.11.2	Domeny	14
1.11.3	Certyfikaty SSL	14
1.11.4	Hosting resellerski	14

Rozdział 1

Firma

1.1 Opis ogólny

RedHost S.A. jest firmą świadczącą profesjonalne usługi IT w zakresie hostingu. Przedsiębiorstwo posiada własne centrum danych (data center) znajdujące się w Warszawie, które składa się z czterech pomieszczeń pełniących rolę serwerowni, mieszczących łącznie ponad dwieście szaf na serwery (server rack). Firma świadczy kompleksowe usługi polegające na odpłatnym udostępnianiu dostępnych zasobów: od wynajmowania miejsc w serwerowniach przez udostępnianie wirtualnych systemów operacyjnych po dzierżawienie wydzielonego miejsca na dyskach twardej serwerów. Klientami firmy są przedsiębiorstwa każdej wielkości oraz osoby prywatne, które dzięki wynajmowi nie muszą ponosić kosztów utrzymania skomplikowanej infrastruktury, która zapewnia niezawodność i szybkość serwerów.

1.2 Misja

Świadczenie profesjonalnych usług hostingowych, dzięki którym klienci będą mogli z powodzeniem realizować i rozwijać swoje przedsiębiorstwa.

1.3 Cele

- Osiągnięcie i stabilizacja co najmniej 10 pozycji w rankingu największych firm hostingowych w Polsce.
- Nawiązanie kontaktów biznesowych z właścicielami popularnych polskich portali internetowych.
- Wejście na rynek europejski.
- Ciągła modernizacja i podnoszenie jakości świadczonych usług.

1.4 Profil firmy

W epoce informacyjnej, w której obecnie żyjemy, praca wielu przedsiębiorstw jest wspomagana lub nawet w całości zależy od systemów informatycznych przechowujących i przetwarzających informacje. Przerwy w świadczeniu usług przez te systemy spowodowane awariami zaburzają operatywność przedsiębiorstwa i powodują wymierne straty. Aby zwiększyć niezawodność i zminimalizować ryzyko awarii stosuje się redundancję źródeł zasilania, łączy internetowych, dysków twardej, serwerów i innych elementów niezbędnych do działania systemu informatycznego.

Jednak takie postępowanie prowadzi do znacznego zwiększenia złożoności infrastruktury informatycznej, a w związku z tym zwiększenia kosztów utrzymania systemu i wymaga zatrudnienia dodatkowych, odpowiednio wykwalifikowanych pracowników. Małe i średnie przedsiębiorstwa nie są w stanie pokryć dodatkowych kosztów związanych z utrzymaniem takiego systemu, natomiast duże przedsiębiorstwa stawiają wysokie wymagania dotyczące jakości i bezpieczeństwa. Ponadto większość przedsiębiorstw ma wystarczająco obowiązków i po prostu nie ma zamiaru zajmować się problemami informatycznymi. Dlatego istnieje potrzeba zlecenia opieki nad systemem informatycznym przedsiębiorstwa zewnętrznej firmie, która dzięki swojej specjalizacji jest w stanie zapewnić odpowiednie zaplecze techniczne i wyszkolonych fachowców. W dodatku firma ta jest w stanie rozłożyć koszt utrzymania całej infrastruktury na wielu klientów, co pozwala na obniżenie cen świadczonych usług. Na tym właśnie polega hosting, którym zajmuje się firma RedHost S.A. Usługi są świadczone także osobom prywatnym, które chcą zamieścić swoją stronę internetową w sieci.

1.5 Usługi

W zależności od potrzeb i zaawansowania technicznego klienta hosting może przyjmować różne formy. Przedsiębiorstwa, które chcą posiadać niczym nieskrępowaną możliwość konfiguracji swojego systemu, będą zainteresowane wynajęciem miejsca w serwerowni w którym będą mogły ustawić swój sprzęt i same będą nim zarządzać. Z drugiej strony duża część przedsiębiorstw może chcieć oddelegować wszystkie obowiązki związane z utrzymaniem systemu. W związku z tym firma RedHost S.A. świadczy zróżnicowane i kompleksowe usługi hostingowe.

1.5.1 Hosting kolokacyjny

Polega na ulokowaniu sprzętu należącego do klienta w serwerowni firmy świadczącej usługi hostingowe. Klient uzyskuje w ten sposób dostęp do szybkiego łącza internetowego, awaryjnych źródeł zasilania, systemu chłodzenia i innych elementów infrastruktury serwerowni ponosząc niewielkie koszty. Zachowuje przy tym możliwość pełnej administracji nad konfiguracją sprzętową i oprogramowaniem.

Hosting kolokacyjny wiąże się z potrzebą zapewnienia klientowi fizycznego dostępu do serwerowni. Ze względów bezpieczeństwa wymaga to stosowania dodatkowych zabezpieczeń uniemożliwiających niepowołany dostęp do serwerów. Najczęściej stosowanym rozwiązaniem tego problemu jest umieszczanie maszyn w specjalnych szafach z zamkiem na kartę magnetyczną lub wymagającym identyfikacji biometrycznej. Dodatkowo każda serwerownia jest pod stałym nadzorem systemu monitorującego i kamer wideo.

Ten typ hostingu jest najlepszym wyborem, jeżeli klient ze względów bezpieczeństwa lub wydajności chce ulokować kopie swojego systemu w różnych lokacjach geograficznych.

1.5.2 Hosting dedykowany

Inaczej zwany hostingiem zarządzanym, jest usługą w której firma hostingowa wynajmuje klientowi należące do niej serwery w całości. Klient posiada pełną kontrolę nad wynajętymi maszynami wliczając wybór podzespołów i systemu operacyjnego. Hosting dedykowany może niejednokrotnie być tańszy i bardziej opłacalny od kupna własnego sprzętu.

Firmy hostingowe posiadają specjalne umowy z dostawcami oprogramowania, które umożliwiają im na podstawie miesięcznych opłat udostępnianie licencji zakupionego oprogramowania własnym klientom. Dzięki temu firma hostingowa może zainstalować komercyjne systemy operacyjne i oprogramowanie na życzenie klienta, który nie musi trudzić się ich kupnem. Wiąże się to z dodatkowymi opłatami za usługę hostingową, jednak klient może znacznie zaoszczędzić na kosztach licencji.

Hosting dedykowany może wiązać się z dodatkową usługą administracji serwerem. Wyróżnia się cztery poziomy wsparcia:

- Brak zarządzania - Brak ingerencji ze strony usługodawcy. Klient sam jest odpowiedzialny za zarządzanie serwerem.
- Samodzielne zarządzanie - Usługodawca monitoruje stan serwera i przeprowadza pewne prace konserwacyjne. Klient wykonuje większość czynności administracyjnych.
- Częściowe zarządzanie - Oprócz monitoringu i prac konserwacyjnych, usługodawca w pewnym stopniu zarządza serwerem. Klient może wykonywać określone czynności administracyjne.
- Pełne zarządzanie - Zawiera monitoring, obsługę restartów maszyny, instalację poprawek i nowych wersji oprogramowania oraz systemów operacyjnych. Klient nie wykonuje żadnych czynności administracyjnych.

Ten typ hostingu nie wymaga zapewnienia klientowi fizycznego dostępu do serwerów. Klient zarządza serwerem przez internet najczęściej przy użyciu protokołu SSH.

1.5.3 Wirtualny hosting dedykowany

Dzięki technologii wirtualizacji możliwe jest podzielenie zasobów jednego fizycznego serwera i jednoczesne uruchomienie na nim wielu różnych systemów operacyjnych, tak aby każdy z tych systemów zachowywał się jak niezależna maszyna. Wirtualny hosting dedykowany jest odmianą hostingu dedykowanego w której klient zamiast wynajmować cały serwer, wynajmuje jedną z takich maszyn. Klient nadal zachowuje niezależność w administrowaniu swoim serwerem przy dużo niższej cenie. Ze względu na wiele maszyn wirtualnych znajdujących się na jednym fizycznym serwerze, każda z tych maszyn ma ograniczoną ilość zasobów takich jak czas procesora, ilość pamięci RAM, czy miejsce na dysku.

1.5.4 Hosting współdzielony

Typ hostingu popularny wśród klientów będących małymi przedsiębiorstwami lub osobami prywatnymi, które posiadają dużą ilość wiedzy technicznej. W usłudze tej klienci wykupują konta użytkownika systemu operacyjnego działającego na serwerze, stąd też popularną nazwą usługi jest hosting powłoki (shell hosting). Klienci mogą korzystać z zainstalowanych na serwerze programów, którymi zwykle są: serwer www, serwer poczty email, repozytoria, bazy danych, kompilatory i interpretery różnych języków programowania. Mogą także instalować dodatkowe oprogramowanie, ale jedynie w ograniczonym zakresie. Z uwagi na to, że na jednej maszynie pracuje wielu użytkowników jednocześnie, każdy z nich ma z góry ustalone limity na zajętość dysku twardego, użycie pamięci ram, czasu procesora i łącza internetowego. Mimo pewnych ograniczeń, hosting ten daje znacznie większe możliwości od standardowego hostingu stron internetowych i przy tym jest dużo tańszy od hostingu dedykowanego.

1.5.5 Współdzielony hosting stron internetowych

Jest to usługa, w której wiele stron internetowych jest udostępnianych przez jeden serwer. Każda z tych stron znajduje się w wydzielonym obszarze dysku twardego, do którego klient ma dostęp przez protokół FTP lub specjalny sieciowy panel administracyjny. Klient nie musi posiadać praktycznie żadnej wiedzy technicznej, żeby korzystać z tej usługi, ponieważ aby zamieścić swoją stronę internetową na serwerze, wystarczy skopiować pliki do odpowiedniego katalogu. Tak jak w przypadku zwykłego hostingu współdzielonego, tak i w tym wypadku usługodawca

narzuca limity na wykorzystanie zasobów serwera, aby móc zagwarantować wszystkim klientom ciągłość świadczenia usługi. Wielkość limitów jest zależna od pakietu wykupionego przez klienta. Jest to najbardziej ekonomiczna opcja dla małych przedsiębiorstw i osób prywatnych, chcących jedynie umieścić swoją stronę internetową w sieci.

1.5.6 Darmowy hosting internetowych

Odmiana współdzielonego hostingu stron internetowych, w której klient nie płaci nic za usługę, jednak są na niego narzucone bardzo rygorystyczne ograniczenia. Usługa tworzona w celach marketingowych, aby niezdecydowani klienci mogli wypróbować działanie hostingu współdzielonego, a następnie wraz z rozwojem ich stron internetowych wykupili pakiet hostingu współdzielonego.

1.5.7 Hosting pośredni (Reseller hosting)

Jest to usługa w której klient wynajmuje fizyczny lub wirtualny serwer oraz uzyskuje prawo do świadczenia przy jego użyciu usług hostingowych. Typowymi klientami tej usługi są firmy tworzące portale internetowe posiadające dodatkową usługę hostingu lub przedsiębiorcy chcący założyć i rozkręcić własną firmę hostingową. Aby pośrednik mógł stać się konkurencyjny względem firm świadczących usługi hostingowe z pierwszej ręki, musi prowadzić skuteczną kampanię reklamową.

1.6 Organizacja firmy

1.6.1 Sprzedaż

Obowiązki:

- Prowadzenie rozmów z klientami w celu sprzedaży konkretnego produktu.

1.6.2 Zakupy

Obowiązki:

- Nabywanie sprzętu
- Dostawa internetu
- Dostawa energii
- Nabywanie domen
- Nabywanie certyfikatów

1.6.3 Marketing

Obowiązki:

- Zarządzanie kampaniami marketingowymi
- Promocje dla klientów
- Zarządzanie reklamą

1.6.4 Obsługa klienta

Obowiązki:

- Zarządzanie kontaktami z klientem
 - Skargi klienta
 - Pytania

1.6.5 Prawny

Obowiązki:

- Reprezentacja firmy w sądzie
- Sporządzanie umów

1.6.6 Kadry

Obowiązki:

- Zarządzania kadrami
- Rekrutacja
- Urlopy
- Szkolenia

1.6.7 Finanse

Obowiązki:

- Zarządzania finansami
- Budżet

1.6.8 Księgowość

Obowiązki:

- Faktury

1.6.9 Ryzyko

Obowiązki:

- Zarządzanie ryzykiem operacyjnym

1.6.10 Audyt

Obowiązki:

- Kontrola pracy innych departamentów

1.6.11 Administracja baz danych

Obowiązki:

- Tworzenie baz danych
- Zarządzanie użytkownikami
- Zarządzanie uprawnieniami
- Zarządzanie kopiami zapasowymi

1.6.12 Administracja systemów operacyjnych

Obowiązki:

- Zarządzanie użytkownikami
- Zarządzanie uprawnieniami

1.6.13 Administracja sieci

Obowiązki:

- Konfiguracja sieci

1.6.14 Administracja serwerów

Obowiązki:

- Zarządzanie serwerami
- Utrzymanie serwerów
- Monitoring serwerów

1.6.15 Administracja poczty

Obowiązki:

- Zarządzanie kontami
- Zarządzanie aliasami

1.6.16 Programistyczny

Obowiązki:

- Projektowanie stron WWW

1.7 Kooperanci

1.7.1 Dostawca internetu

Firma powinna posiadać co najmniej dwóch dostawców internetu, aby zapewnić bezpieczeństwo świadczonych usług. W przypadku, gdy powstaną problemy z jednym z dostawców jest możliwość zmiany na drugiego.

1.7.2 Dostawca sprzętu

Firma powinna posiadać kontakty z dostawcami sprzętu w celu nabycia nowych jednostek, naprawy lub wymiany wadliwych komponentów.

1.7.3 Dostawca oprogramowania

Oprogramowanie jest wykorzystywane na codzień przez pracowników firmy jak również na życzenie klienta firmowego jest możliwość instalacji dowolnego oprogramowania, oczywiście z odpowiednią opłatą. W bardziej skomplikowanych przypadkach należy złożyć RFC¹.

1.7.4 Dostawca domen

Ze względu na pełnione usługi firma powinna posiadać kontakt z dostawcami domen w celu ich nabycia.

1.7.5 Dostawca energii

Analogenicznie do dostawców internetu w tym przypadku również potrzeba jest posiadania co najmniej dwóch dostawców energii.

1.7.6 Dostawca certyfikatów SSL

Ze względu na pełnione usługi firma powinna posiadać kontakt z dostawcami certyfikatów w celu ich nabycia.

1.8 Klienci

1.8.1 Osoba fizyczna

Klient z tej kategorii ma ograniczone możliwości. Nie jest w stanie korzystać z wszystkich usług oferowanych przez firmę. Ma możliwość korzystania jedynie z hostingu współdzielonego oraz darmowego.

1.8.2 Firma

Klient z tej kategorii ma możliwość korzystania z wszystkich oferowanych usług.

1.9 Elementy konfiguracji

1.9.1 Centrum danych

Budynek w którym znajdują się serwerownie oraz inne pomieszczenia firmy.

Powiązane elementy:

- Serwerownia - od jednego do wielu

1.9.2 Serwerownia

Pomieszczenie przechowujące szafy na serwery, zapewniające zasilanie, dostęp do łącz internetowych, odpowiedni system chłodzenia, system przeciwpożarowy i system bezpieczeństwa.

¹RFC - Request For Change

Powiązane elementy:

- System chłodzenia - jeden
- System przeciwpożarowy - jeden
- System bezpieczeństwa - jeden
- Źródło zasilania - od jednego do wielu
- Łącze internetowe - od jednego do wielu
- Szafa na serwer - od jednego do wielu
- Router - od jednego do wielu

1.9.3 System chłodzenia

System odpowiedzialny za utrzymanie odpowiedniej temperatury i wilgotności powietrza w serwerowni. Złożony z przewodów wentylacyjnych oraz klimatyzatorów.

Powiązane elementy:

- Serwerownia - jeden

1.9.4 System przeciwpożarowy

System odpowiedzialny za wczesne wykrywanie i przeciwdziałanie skutkom pożaru w serwerowni. Złożony z czujników dymu, natrysków wody oraz innych specjalistycznych elementów.

Powiązane elementy:

- Serwerownia - jeden

1.9.5 System bezpieczeństwa

System odpowiedzialny za wczesne autoryzowanie i monitoring dostępu do serwerowni. Złożony z zamków elektronicznych, zamków biometrycznych i kamer wideo.

Powiązane elementy:

- Serwerownia - jeden

1.9.6 Źródło zasilania

Zasilanie może pochodzić od dostawcy, bądź też może być źródłem zapasowym takim jak baterie lub agregaty prądowe.

Powiązane elementy:

- Serwerownia - od jednego do wielu

1.9.7 Łącze internetowe

Zapewnia dostęp do internetu. Stosuje się wiele łącz od różnych dostawców, aby zminimalizować ryzyko awarii i uzyskać jak największą szybkość.

Powiązane elementy:

- Serwerownia - od jednego do wielu

1.9.8 Szafa na serwer

Szafa o szerokości 19 cali, w której możliwy jest montaż komputerów i elementów innych sprzętu. Sprzęt znajdujący się w niej jest przeznaczony do świadczenia wybranej usługi firmy. W przypadku hostingu kolokacyjnego znajduje się w niej sprzęt klienta. W szczególnym przypadku szafa może być pusta.

Powiązane elementy:

- Serwer - od zera do wielu
- Źródło zasilania - od zera do wielu
- Router - od zera do wielu

Powiązani pracownicy:

- Administrator serwera - od zera do wielu

1.9.9 Router

Element i infrastruktury sieciowej umożliwiające doprowadzenie łączy internetowych do serwerów.

Powiązane elementy:

- Serwerownia - jeden
- Łącze internetowe - od zera do wielu
- Źródło zasilania - od jednego do wielu

1.9.10 Serwer

Abstrakcyjny serwer, który może być zamontowany w szafie.

Powiązane elementy:

- Szafa na serwer - jeden

1.9.11 Serwer wielozadaniowy

Podtyp serwer.

Powiązane elementy:

- System operacyjny - jeden
- Program - od zera do wielu

Powiązani pracownicy:

- Administrator systemu operacyjnego - od zera do wielu

1.9.12 Serwer bazy danych

Podtyp serwera.

Powiązane elementy:

- System operacyjny - jeden
- Program - od zera do wielu

Powiązani pracownicy:

- Administrator bazy danych - od zera do wielu

1.9.13 Program

Element oprogramowania zainstalowany na serwerach.

Powiązane elementy:

- Serwer - od zera do wielu
- Licencja - od jednego do wielu

1.9.14 System operacyjny

Podtyp programu. Specjalne oprogramowanie będące systemem operacyjnym.

1.9.15 Baza danych

Podtyp programu. Specjalne oprogramowanie będące bazą danych.

1.9.16 Licencja

Licencja na oprogramowanie, mówiąca w jakich warunkach i w jakiej ilości można zainstalować dane oprogramowanie.

Powiązane elementy:

- Program - od zera do wielu

1.10 Obsługa klienta

1.10.1 Obsługa klienta zewnętrznego

W przypadku zaistnienia sytuacji utrudniającej korzystanie z usług każdy klient firmy ma możliwość dodania incydentu. Można to zrobić poprzez stronę WWW, drogą mailową lub telefonicznie.

Każdy klient ma również możliwość dodania zgłoszenia w celu dokonania drobnej zmiany w świadczonych usługach. Sposób dodania jest taki sam jak w przypadku incydentu.

Kategorie incydentów

- Hardware
 - Zasilanie
 - Internet
- Software
 - email
 - FTP
 - Baza danych
 - * MySQL
 - * PostgreSQL
 - Certyfikat

Kategorie zgłoszeń

- Software
 - email
 - * Utworzenie konta
 - * Utworzenie aliasu
 - FTP
 - * Utworzenie konta
 - Certyfikat
 - * Utworzenie certyfikatu
 - Aplikacja
 - * Instalacja oprogramowania
 - * Usunięcie oprogramowania
 - * Aktualizacja oprogramowania

1.10.2 Obsługa klienta wewnętrznego

W przypadku sytuacji utrudniającej pracę każdy pracownik firmy ma możliwość dodania incyduentu.

W celu dokonania drobnej zmiany pracownik firmy ma możliwość dodania zgłoszenia.

Kategorie incydentów

- Hardware
 - Stacja robocza
 - Internet
 - Drukarka
- Software
 - email
 - aplikacja
 - * aplikacja finansowa
 - * aplikacja marketingowa

Kategorie zgłoszeń

- Hardware
 - Stacja robocza
 - * Wymiana stacji roboczej
 - Drukarka
 - * Podłączenie drukarki
- Software
 - email
 - * Utworzenie konta
 - Aplikacja
 - * Instalacja oprogramowania
 - * Usunięcie oprogramowania
 - * Aktualizacja oprogramowania

1.11 Produkty

1.11.1 Hosting

	Darmowy	Brązowy	Srebrny	Złoty
Pojemność konta	100MB	1GB	5GB	10GB
Transfer roczny	10GB	100GB	2400GB	3600GB
Liczba podpiętych domen	1	50	100	Bez limitu
Liczba subdomen	1	50	100	Bez limitu
Liczba kont pocztowych	1	50	Bez limitu	Bez limitu
Liczba kont FTP	1	50	Bez limitu	Bez limitu
Liczba baz danych	1	50	Bez limitu	Bez limitu

1.11.2 Domeny

- .pl
- .com.pl
- .net, .org, .com

1.11.3 Certyfikaty SSL

1.11.4 Hosting resellerski