

# ***BENSON***

# ***CONSULTANTS***

***IT Solutions Provider***

ul. Marywilska 26,  
03-228 Warszawa  
Tel: (+48 22) 614-53-16 Fax: (+48 22 811-66-37)

## **Kwestionariusz do usługi wsparcia technicznego**

**Firma:**

**Data sporządzenia:**

Copyright Benson Consultants Sp. z o.o. © 2003. Wszystkie prawa zastrzeżone

Ten dokument jest własnością Benson Consultants Sp. z o.o. Zabrania się wykorzystania bez wiedzy autora całości bądź jego części w innych celach niż te, do których został stworzony.

## 1. Cel i ryzyko związane z usługą

Proszę wymienić główne cele, które ma zrealizować wdrożenie zewnętrznej opieki systemowej w Państwa organizacji:

| Cel | Waga |
|-----|------|
|     |      |
|     |      |

Jakie są Państwa zdaniem główne zagrożenia związane z wdrażaniem zewnętrznej opieki systemowej:

| Zagrożenie | Poziom ryzyka |
|------------|---------------|
|            |               |
|            |               |

Jakie są główne problemy w obszarze IT w Państwa firmie:

| Problem | Waga |
|---------|------|
|         |      |
|         |      |

## 2. Struktura firmy

Ile firma posiada oddziałów/firm (lokalizacji) objętych opieką:

| Oddział | Ilość użytkowników komputerów |
|---------|-------------------------------|
|         |                               |
|         |                               |

Ilość użytkowników systemu komputerowego w poszczególnych oddziałach z podziałem na departamenty:

| Oddział | Departament | Ilość użytkowników komputerów |
|---------|-------------|-------------------------------|
|         |             |                               |
|         |             |                               |

Jezyki (inne niż polski), w których komunikują się operatorzy komputerów w poszczególnych oddziałach:

Wypełnić tylko w przypadku, gdy nasz specjalista miałby posługiwać się tym językiem.

| Oddział | Język | Ilość użytkowników komputerów |
|---------|-------|-------------------------------|
|         |       |                               |
|         |       |                               |

### 3. Używany sprzęt i systemy teleinformatyczne

#### 3.1. Komunikacja

Jakich protokołów sieciowych używa Państwa firma:

| Protokół | Tak/Nie |
|----------|---------|
| TCP/IP   |         |
| SNA      |         |
| X.25     |         |
| OFTP     |         |
| X.400    |         |
| SFTP     |         |
| Inny     |         |

Jakie urządzenia komunikacyjne wykorzystujecie:

| Urządzenie | Producent | Ilość |
|------------|-----------|-------|
| Routery    |           |       |
| Bridge     |           |       |
| Switche    |           |       |
| Huby       |           |       |
| Modemy     |           |       |
| Inne       |           |       |

Proszę podać, jakie łącza rozległe są wykorzystywane w Państwa działalności:

| Łącze | Dostawca | Rodzaj zabezpieczenia |
|-------|----------|-----------------------|
|       |          |                       |
|       |          |                       |

Proszę podać rodzaje zabezpieczeń Państwa systemów teleinformatycznych:

| Nazwa | Wersja oprogramowania | Opis |
|-------|-----------------------|------|
|       |                       |      |
|       |                       |      |

Czy używacie Państwo któregoś z poniższych standardów elektronicznej wymiany dokumentów:

| Standard  | Tak/Nie |
|-----------|---------|
| EDIFACT   |         |
| EANCOM    |         |
| Tradacoms |         |
| ANSI X.12 |         |
| GENCOD    |         |
| ODDETT    |         |
| XML       |         |
| ASCII     |         |
| Inne      |         |

### 3.2. Sprzęt

Która z poniższych platform jest używana przez Państwo:

| Hardware  | Ilość |
|---|-------|
| IBM RS/6000 (P-Series)                          |       |
| IBM AS/400 (I-Series)                           |       |
| IBM X-Series (Intel)                            |       |
| DEC   |       |
| HP  |       |
| SUN   |       |
| PC / Server (Intel Based – Compaq)              |       |
| PC Network environment (Windows / Novell Based) |       |
| Inne  |       |

Jakie systemy operacyjne obsługują Państwa sprzęt:

| System operacyjny | Ilość |
|-------------------|-------|
| AIX               |       |
| UNIX              |       |
| AS/400            |       |
| HP-UX             |       |
| VMS               |       |
| SCO Unix          |       |
| Solaris           |       |
| Novell Netware    |       |
| MS-DOS            |       |
| Windows 95/98     |       |
| Windows 2000      |       |
| Windows NT        |       |
| Windows XP        |       |
| Linux             |       |
| OS/2              |       |
| Inne              |       |

Proszę wymienić urządzenia peryferyjne (drukujące/ skanujące/inne) używane przez Państwo:

| Urządzenie | Opis | Ilość |
|------------|------|-------|
|            |      |       |
|            |      |       |
|            |      |       |

Czy życzą sobie Państwo zapewnienie redundancji sprzętu.

| Sprzęt | Rok produkcji |
|--------|---------------|
|        |               |
|        |               |

### 3.3. Aplikacje

Które bazy danych są wykorzystywane przez Państwa aplikacje:

| Baza danych | Tak/Nie |
|-------------|---------|
| Oracle      |         |
| Informix    |         |
| C-ISAM      |         |
| DB2         |         |
| Sybase      |         |
| Ingress     |         |
| SQL Server  |         |
| MS-Access   |         |
| FoxPro      |         |
| MySQL       |         |
| PostgreSQL  |         |
| Inne        |         |

Jakie kluczowe aplikacje są używane w poszczególnych oddziałach:

| Oddział | Aplikacja | Ilość użytkowników |
|---------|-----------|--------------------|
|         |           |                    |
|         |           |                    |
|         |           |                    |

Proszę wymienić aplikacje (inne niż z polskim interfejsem) wykorzystywane w poszczególnych oddziałach:

Wypełnić tylko w przypadku, gdy nasz specjalista miałby posługiwać się tym językiem.

| Oddział | Aplikacja | Język |
|---------|-----------|-------|
|         |           |       |
|         |           |       |

Z jakimi zewnętrznymi systemami współpracuje państwa system informatyczny (interfejsy do zewnętrznych systemów, zainstalowane terminale klienckie, systemy bankowe):

| System | Do systemu |
|--------|------------|
|        |            |
|        |            |

### 4. Oczekiwania odnośnie opieki systemowej

Proszę określić zakres czynności realizowany w ramach asysty technicznej:

| Zakres czynności |
|------------------|
|                  |
|                  |
|                  |
|                  |
|                  |

Proszę określić Okres Dostępności Serwisu\* jakim jesteście zainteresowani.

|                     | Zaznaczyć właściwe |
|---------------------|--------------------|
| Pn – Pt 08:00-16:00 |                    |
| Pn – Pt 08:00-19:00 |                    |
| Pn - Sb 08:00-16:00 |                    |
| Pn - Sb 08:00-19:00 |                    |
| 7 dni 08:00-19:00   |                    |
| 24/7 365 dni w roku |                    |
| Inne                |                    |

\* Okres Dostępności Serwisu – przedział czasu w jakim Koordynatorzy Serwisu Zleceniobiorcy przyjmują zgłoszenia awarii nadsyłane przez upoważnionych pracowników Zleceniodawcy i kierują właściwych pracowników Zleceniobiorcy do usunięcia awarii.

Proszę określić Czas Reakcji Serwisu\* jakim jesteście zainteresowani.

|                        | 4 godziny | 8 godzin | 12 godzin | 24 godziny | Następny dzień roboczy | 48+ godzin |
|------------------------|-----------|----------|-----------|------------|------------------------|------------|
| Krytyczne dla biznesu  |           |          |           |            |                        |            |
| Krytyczne dla operacji |           |          |           |            |                        |            |
| Ograniczony wpływ      |           |          |           |            |                        |            |
| Bez znaczenia          |           |          |           |            |                        |            |

\* Czas Reakcji Serwisu – czas jaki może upłynąć pomiędzy przyjęciem zgłoszenia awarii a Reakcją Serwisu. Czas Reakcji Serwisu liczony jest w Okresie Dostępności Serwisu i tak np. jeżeli Okres Dostępności Serwisu określony jest jako dni robocze w godz. 9.00-17.00, a Czas Reakcji Serwisu wynosi 4 godz., to dla zgłoszenia awarii przyjętego w piątek o godz. 15.00 Czas Reakcji Serwisu upływa w poniedziałek o godz. 11.00.

Krytyczne dla biznesu = Lokalny biznes nie może funkcjonować  
 Krytyczny dla operacji = Elementy lokalnego biznesu nie mogą funkcjonować  
 Ograniczony wpływ = Problemy z systemem bez wpływu na lokalny biznes  
 Bez znaczenia = Brak wpływu na lokalny biznes

Proszę określić Czas Przywrócenia Funkcjonalności\* jakim jesteście zainteresowani.

|                        | 4 godziny | 8 godzin | 12 godzin | 24 godziny | Następny dzień roboczy | 48+ godzin |
|------------------------|-----------|----------|-----------|------------|------------------------|------------|
| Krytyczne dla biznesu  |           |          |           |            |                        |            |
| Krytyczne dla operacji |           |          |           |            |                        |            |
| Ograniczony wpływ      |           |          |           |            |                        |            |
| Bez znaczenia          |           |          |           |            |                        |            |

\* Czas Przywrócenia Funkcjonalności – czas jaki może upłynąć pomiędzy przyjęciem zgłoszenia awarii a Przywróceniem Funkcjonalności. Czas Przywrócenia Funkcjonalności liczony jest w Okresie Dostępności Serwisu i tak np. jeżeli Okres Dostępności Serwisu określony jest jako dni robocze w godz. 9.00-17.00, a Czas Przywrócenia Funkcjonalności wynosi 8

godz., to dla zgłoszenia awarii przyjętego w piątek o godz. 15.00 Czas Przywrócenia Funkcjonalności upływa w poniedziałek o godz. 15.00.

Proszę określić Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii\* jakim jesteście zainteresowani.

|                        | 1 tydzień | 2 tygodnie | 3 tygodnie | 4 tygodnie |
|------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| Krytyczne dla biznesu  |           |            |            |            |
| Krytyczne dla operacji |           |            |            |            |
| Ograniczony wpływ      |           |            |            |            |
| Bez znaczenia          |           |            |            |            |

\* Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii - czas jaki może upłynąć pomiędzy przyjęciem zgłoszenia awarii a Przywróceniem Stanu Sprzed Awarii. Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii liczony jest w Okresie Dostępności Serwisu w pełnych dobach i tak np. jeżeli Okres Dostępności Serwisu określony jest jako dni robocze w godz. 9.00-17.00, a Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii określony jest jako trzeci dzień roboczy po przyjęciu zgłoszenia awarii, to dla zgłoszenia awarii przyjętego w piątek Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii upływa w środę.

Czy chcieliby Państwo dodatkowo w ramach usługi wynająć na stałe jakiegoś specjalistę:

| Stanowisko                        | Część etatu |
|-----------------------------------|-------------|
| Project Manager                   |             |
| Analitik biznesowy                |             |
| Specjalista baz danych / analityk |             |
| Inżynier systemowy                |             |
| Programista                       |             |
| Specjalista IT                    |             |
| Inny                              |             |