

KISZERVEZETT INFORMATIKAI ÜZEMELTETÉS A GYAKORLATBAN: LEHETŐSÉGEK ÉS KIHÍVÁSOK

2025. június 5.

Szabó Attila, Adatközponti üzletágvezető
szabo.attila@remedios.hu

IT üzemeltetés kiszervezés általánosságban

- Központi IT infrastruktúra üzemeltetés
 - Publikus Felhőszolgáltatások igénybevétele
 - On-Premise infrastruktúra üzemeltetése
 - Menedzselt szolgáltatások
- Kiszervezett „edge IT” / „ROBO IT” infrastruktúra üzemeltetés
 - Irodai és végfelhasználói informatika - Helpdesk
 - „Termelő helyszínek” informatikai eszközeinek üzemeltetése
- Alkalmazás üzemeltetés kiszervezés
- *Alkalmazás fejlesztés kiszervezés*
- *IT tanácsadás és projektmenedzsment*
- ...

- Stratégiai teljes kiszervezés (Full Outsourcing)
- Teljes operatív kiszervezés (Managed Services)
- Részleges operatív kiszervezés (Partial Managed Services)
- SLA alapú Level 2 / Level 3 reaktív támogatás
- Level 2 / Level 3 eseti támogatás
- „Body leasing”

IT üzemeltetés kiszervezés előnyök, hátrányok

- + Költségoptimalizálás
- + Magas szintű szakértelem
- + Üzleti fókusz
- + Garantált SLA-k
- Operatív kontroll csökkenés
- Kommunikációs / nyelvi problémák
- Biztonsági kockázatok
- Lock-in kockázat



- Részleges operatív kiszervezés (Partial Managed Services)
- SLA alapú Level 2 / Level 3 reaktív támogatás

- Részleges operatív kiszervezés (Partial Managed Services)
- Teljes operatív kiszervezés (Managed Services)
- Stratégiai teljes kiszervezés (Full Outsourcing)
- Level 2 / Level 3 eseti támogatás

Menedzselt támogatás és üzemeltetés a REMEDIOS-szal

REMEDIOS Üzletágak

Ügyfeleink közül:



Üzletágak:

- ▣ Adatközponti üzletág
- ▣ Szoftvertechnológiák és fejlesztés üzletág
- ▣ Projektmenedzsment üzletág

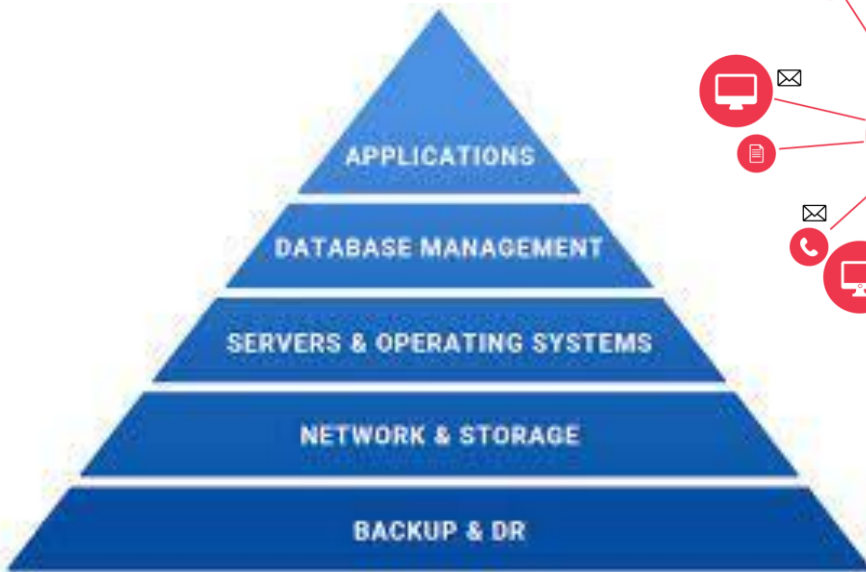
Tanúsítványaink



- ✓ NIS2
- ✓ DORA
- ✓ MNB

Üzemeltetés szereplői (érdekközösség)

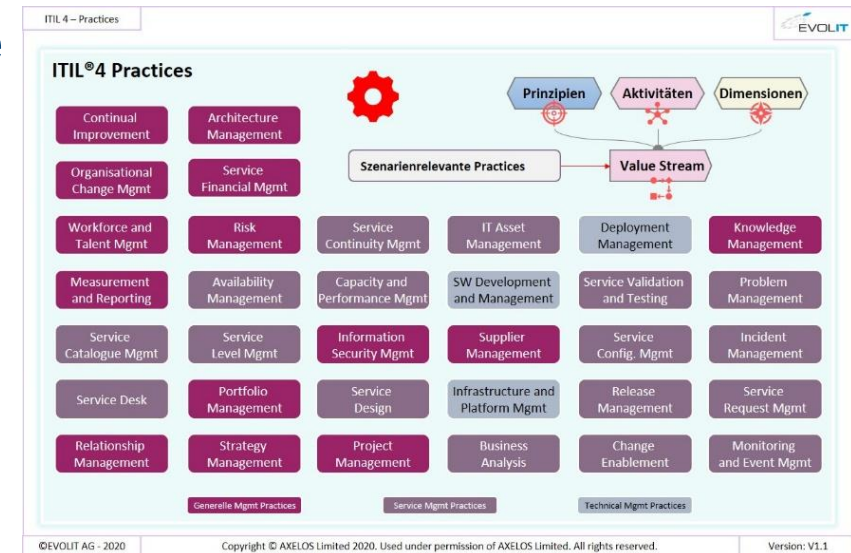
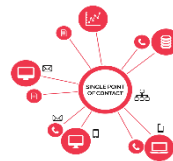
- ügyfél IT csapata L0, L1 ...
- üzlet



- REMEDIOS szolgáltatás menedzser
- REMEDIOS megoldó csoportjai - mérnökök L2, L3

Szolgáltatás menedzsment az ügyfél szempontjából

- Cél az ügyfélelégedettség fenntartása, fokozása
- Szolgáltatás menedzsment módszertani eszközei
Szabványos IT folyamatok – ITIL alkalmazása + (ISO 20 000, 27 001)
- Szolgáltatás menedzsment jelentősége/elvárt eredménye
Hatékony, stabil proaktív üzemeltetés
Átlátható adminisztráció, – jegykezelő használata
SLA tartása, riportolása
Mérnök – mérnök szakmai fórumok, státusz
Szolgáltatás menedzser
Logisztika
Kommunikáció



Üzemeltetés átvétele, folyamatok kialakítása

- Üzemeltetés átvétele (ügyfél → REMEDIOS Zrt.)
 - CI elemek felmérése (CMDB), értékelés
best practice, change freeze
 - REMEDIOS ajánlás (change)
 - Megvalósítás (stabil, redundáns, biztonságos, optimalizált rendszer)

-
- Üzemeltetés (7*24) – folyamat szabványok szerint
 - Proaktivitás (Monitoring)
 - Biztonság (rendszeres frissítések, tesztek)
 - Igények eseti megoldása
 - Rendszeres státusz és egyéb egyeztetések
 - Incidenskezelés, problémakezelés, stb...



Downtime

Csak tervezett leállítás!

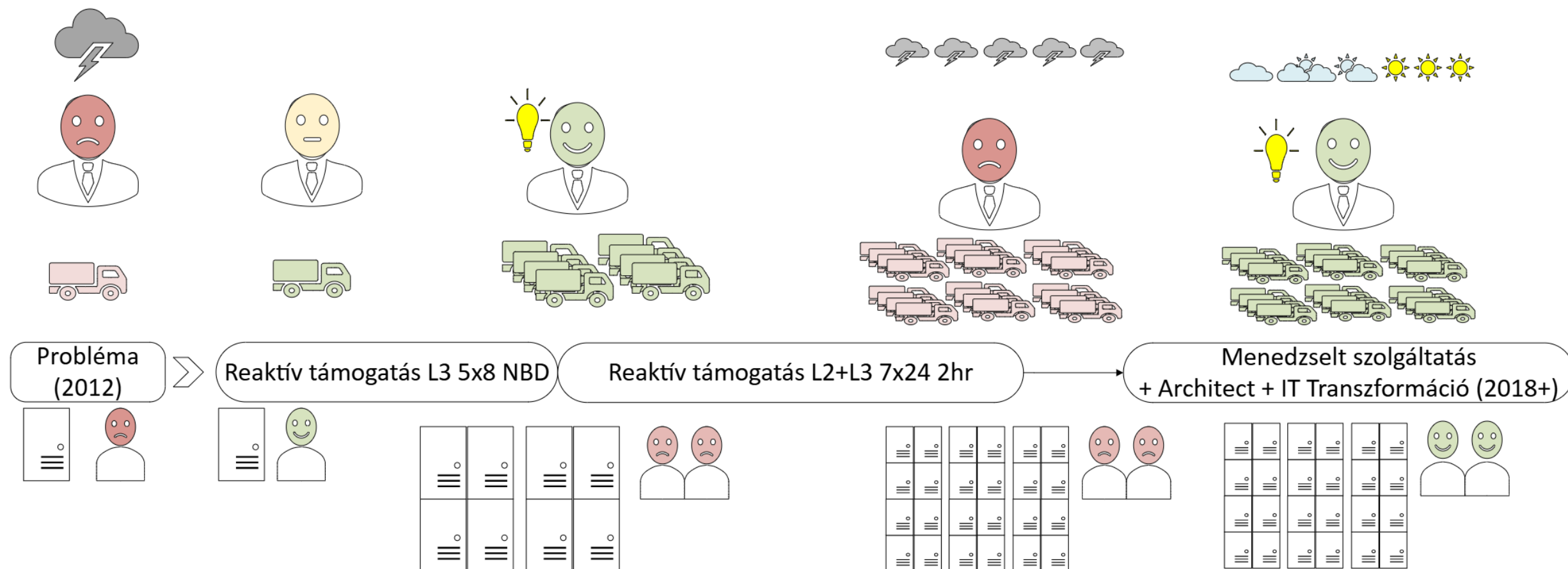
REMEDIOS támogatás és üzemeltetés szolgáltatási szintek

Szolgáltatási szint
megállapodások

Platform rendelkezésre állási
paraméterek

Szolgáltatás	Támogatási időszak	Reakció idő	Megoldási idő (Garantált hibaelhárítás)	Helyettesíti	Kategória	Nyitvatartási idő	Rendelkezésre állás	Maximálisan tolerálható kiesés	Karbantartási időszak
L1	Folyamatos 7x24	Azonnali	Nincs	Ha nem talál megoldást, akkor továbbítja L2/L3 felé	ÉLES - kritikus	Folyamatos 7x24	99.97%	2 óra	Minden hónap utolsó vasárnap hajnal 02-06 között
L2	Munkanapokon 8-17 között, illetve előre egyeztetett karbantartások	30 perc	Nincs	Ha nem talál megoldást, akkor továbbítja L3 felé	ÉLES - normál	Folyamatos 7x24	99.9%	8 óra	Minden hónap utolsó péntek-szombat éjszaka 20-02 között
L3 incidens	Folyamatos 7x24	1 óra	2 óra (végleges üzemeltetés)	-	TESZT és FEJLESZTŐI kiemelt	Munkanapokon 8-17 között	99,5%	4 óra	Munkaidőn kívül, igény szerint
L3 tanácsadás	Munkanapokon	2 munkanappal előre egyeztetni kell	Nem értelmezett	-	TESZT és FEJLESZTŐI normál	Munkanapokon 8-17 között	99,5%	8 óra	Munkaidőben, igény szerint

Referencia - GLS



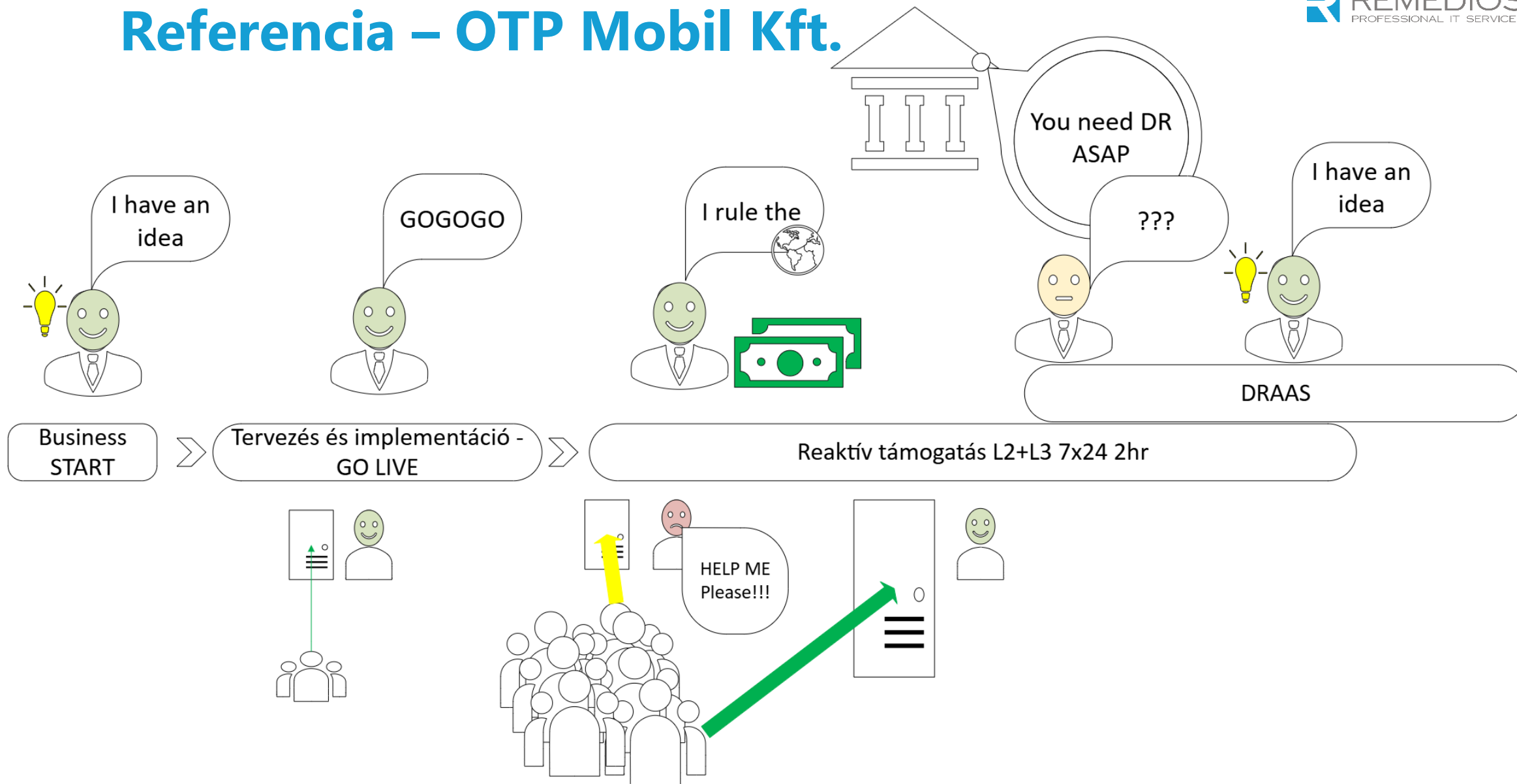
Referencia - GLS

- ✓ Részleges operatív kiszervezés – Adattárolás, Szerver hardverek, Virtualizáció, FC SAN, Ethernet hálózat
- ✓ Legfőbb eredmények:
 - ✓ Nagyon gyorsan növekedő üzlet, korlátozott mennyiségű belső IT staff tud fókuszálni a saját alkalmazásaik és operációs rendszereik üzemeltetésére
 - ✓ Incidensmentes- proaktívan figyelt és fejlesztett infrastruktúra
 - ✓ Határidőre elkészülő IT projektek (CR)

„Nagyon elégedettek vagyunk az együttműködésünkkel. Becsülettel és megbízhatósággal dolgoznak. Magasan képzett szakembereik hatékonyan oldják meg a felmerülő IT-üzemeltetési feladatokat. Különösen értékeljük, hogy valóban odafigyelnek az igényeinkre.”

Marsovszky László
IT Support & administration manager

Referencia – OTP Mobil Kft.



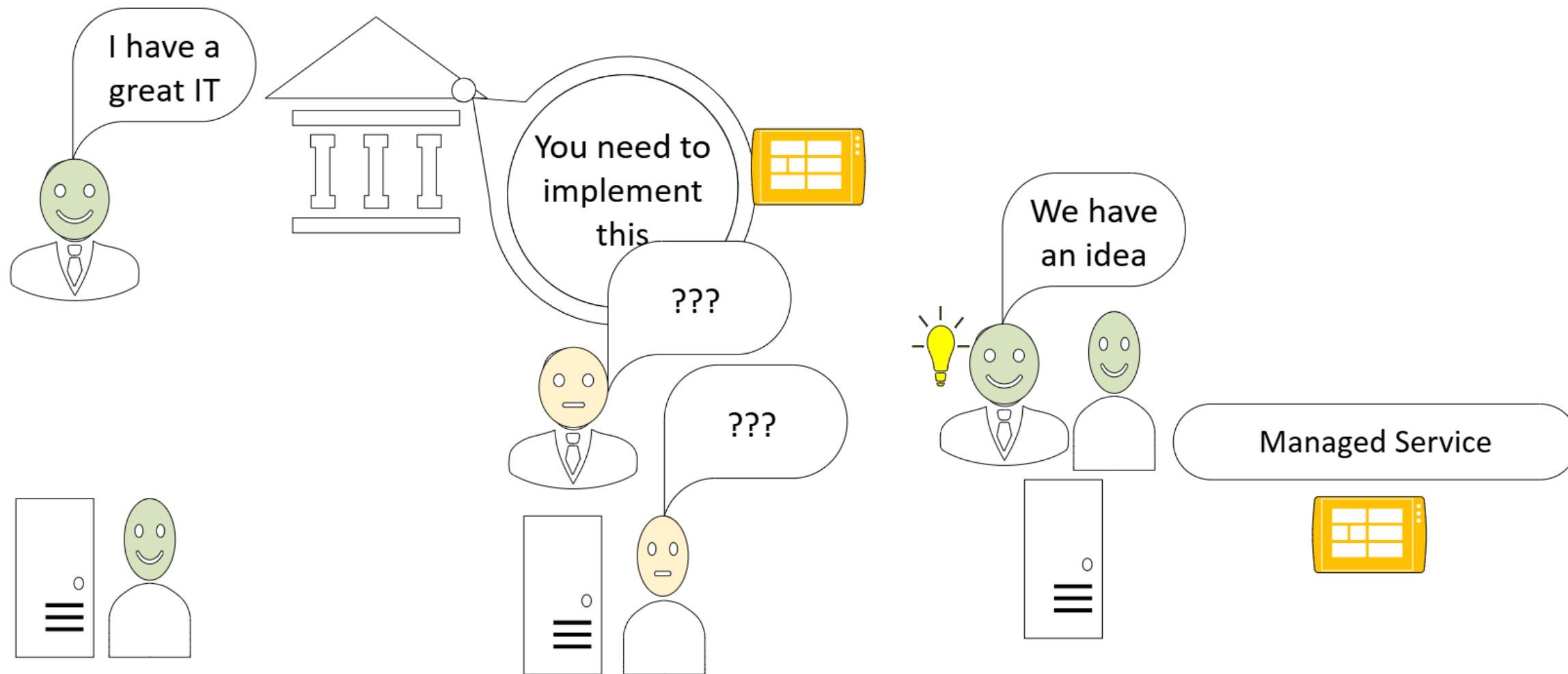
Referencia – OTP Mobil Kft.

- ✓ Részleges operatív kiszervezés
 - ✓ L2/L3 SLA alapú reaktív támogatás + Service, Demand, Lifecycle management – Virtualizáció, OS, Adatbázis, Alkalmazás szerver, Adattároló, SAN
 - ✓ DRaaS
- ✓ Legfőbb eredmények:
 - ✓ Stabil infrastruktúra üzemelés
 - ✓ MNB vállalásnak megfelelő költséghatékony DR

„A Remedios csapatára mindig lehet számítani akár a nehéz időkben is. Rugalmasak, gyorsak, és tényleg hozzák, amit ígérnek.”

Prém Dániel
IT üzemeltetési és biztonsági vezető

Referencia – K&H Bank



Referencia – K&H Bank

- ✓ Részleges operatív kiszervezés
 - ✓ Egy titoktartás miatt meg nem nevezett alkalmazás rendszer teljeskörű üzemeltetésének kiszervezése
- ✓ Legfőbb indok:
 - ✓ Speciális kompetenciát igényel
 - ✓ Költségoptimalizálás
 - ✓ Garantált SLA

Köszönöm a figyelmet!



<https://www.linkedin.com/in/attila-szabo-remedios/>

Q/A