Kohtvõrgu hooldusteenus

21 aastat tagasi - 10.12.2004 Autor: AM

(Arvutimaailm 10/04)

Autor: **Taavi Valgma**

Firmal on korralik Interneti-ühendus, e-post saabub kiiresti ja veebilehed avanevad peaaegu momentaalselt. Ühel päeval aga sellest ei aita - miskipärast võrguprinter ei prindi, töötajad ei saa ligi oma failidele serveris ja kuigi Interneti-teenuse pakkuja kinnitab, et Internet peab töötama, ei ole ükski töötaja ülemaailmsesse võrku pääsenud.

Milles asi? Põhjus võib olla kohtvõrgus ehk LAN -is, mis enam ei tööta nii, nagu peab. Kes vastutab? Kuidas parandada? Mida teha, et sellist asja enam ei juhtuks? Kui omal kompetentsi napib, siis tasub uurida LAN -hooldusteenuse pakkujate tingimusi.

LAN -hooldus ehk kohtvõrgu hooldus on teenus, mis tagab firma sisevõrgu toimivuse. Sisevõrk on juba üsna väikestel firmadel - alates paarist arvutist võib tekkida vajadus neid omavahel ühendada ja näiteks ühist printerit kasutada.

IT teenuse tellimine võib tunduda veel paljudele firmadele harjumatu, kuid teenuste tellimine oma põhitegevusalaga mitteseotud tegevustele väljastpoolt on IT vallas praegu kiirelt arenev trend. Ka arvutifirmal ei pruugi olla huvi tegeleda oma igapäevaste IT probleemidega, sest see nõuab aega ja ressurssi ning segab keskendumist põhitegevustele.

LAN -hooldusteenus sisaldab tavaliselt ka keskseadme renti, sel juhul on selle eest vastutamine samuti teenusepakkujale delegeeritud ja endal pole muret. LAN -i rikete puhul ongi kõige tüüpilisem viga just keskseadme rike. Sel juhul on oluline asjalik konsultatsioon ja vajadusel ka tehniku kohaletulemine teenuse hinna sees. Eraldi tehniku kutsumine teenusega mitteliitunud firmadele on oluliselt kallim.

Seega esimene võit hooldusteenuse tellijale oleks puhtalt rahaline. Teine oluline aspekt, miks on kohtvõrgu hooldus kasulik, on kokkulepitud maksimaalne mittetoimivuse aeg. Hooldusteenuseta ei tea kunagi, mis ajaks sisevõrgu ühenduse tagasi saab. Vastavalt eelnevalt kokkulepitud tingimustele on kliendil

õigus nõuda hüvitist, kui teenusepakkuja pole kindlaksmääratud ajaks kohtvõrku korda teinud. Seega teine aspekt on ajaline kindlus.

Kolmanda olulise kasuna võib välja tuua selle, et firma oma IT personal ei pea aega ja vaeva nägema rutiinsete kohtvõrgu hooldamistöödega, neid saab rohkem rakendada IT arendustegevusse ja sellega tõuseb kogu IT personali senine väärtus ettevõtte ärieesmärkide täitmise seisukohalt.

Lisaks keskseadme rendile koos tulemüüriga, sisaldab LAN teenus soovi korral ka WiFi seadmete renti, vajadusel inseneri kohalekutsumise tasu, kohtvõrgu kaardistamist inseneri poolt (et tulevikus oleks kergem probleemiallikat üles leida), seadme(te) installeerimist ja loomulikult ka esmast kontrollimist, kas kõik töötab. Olenevalt teenusest võib kuutasus sisalduda ka monitooringutasu.

Monitooringu eesmärgiks on reageerida kohe, kui midagi on valesti (seda saab jälgida ainult keskseadme põhiselt), seega kui monitooring on midagi avastanud, teavitatakse sellest kohe inseneri, kellel on kohustus firmasse minna probleemi lahendama. Probleemi olemasolust teavitatakse loomulikult ka klienti. Kui klient helistab, siis teenusepakkuja saab talle tavaliselt öelda, et spetsialist on kliendi poole teel ja probleemiga juba tegeletakse.

LAN teenust on vaja just eelkõige neile, kellel pole kõrgetasemelist IT meeskonda selja taga, kuid kes siiski tahaks töötada probleemivabas keskkonnas ehk väiksematele ja keskmise suurusega firmadele. Eriti mugav on see firmadele, kellel on kontorid linna erinevates osades või isegi erinevates linnades. Hinnad jäävad keskmise kontori püsiühenduse hinnaklassi. Missioonikriitilise LAN hoolduse hind näiteks algab 1000 kroonist.

Võrguhooldusega ei pea enam hakkama ise mõistatama, mis konkreetselt ei tööta, miks ei tööta ja kelle poole pöörduda, et sisevõrk jälle toimiks. Teenusepakkuja ülesandeks ongi tagada, et rikkeid oleks võimalikult vähe ja asi saaks parandatud kindla aja jooksul. Kokkuvõtteks ei maksa unustada seda, et sisevõrgu probleemide vältimine algab sisevõrgu kordaseadmisest.

Mida pakub LAN -hooldusteenus?

• olemasoleva sisevõrgu infrastruktuuri dokumenteerimist;

• keskseadme installeerimist, seadistust, dokumenteerimist, hooldust ja renti;

• võimalust kasutada oma kontoris traadita Wi-Fi andmesidet;

• tulemüüri, Wi-Fi ja teiste lisade seadistamist ning dokumenteerimist;

• sisevõrgu töö testimist peale esmast installeerimist;

• sisevõrgu monitooringut (vastavalt paketile);

• tõrgete likvideerimist (vastavalt paketile);

• tööjaamade võrgukonfiguratsioonide seadistust;

• lisaturvavõimalusi (port security, VPN tunneling);

• veebiliidest kohtvõrgu töö jälgimiseks;

• kohtvõrguhaldust;

• personaalset kliendihaldurit.

Mis peaks olema LAN hooldusteenuse lepingus?

• Aktiivne teenindusaeg tööpäevadel (mis kellast mis kellani).

• Rikete kõrvaldamise maksimaalne aeg (max downtime) aktiivsel teenindusajal.

• Rikete kõrvaldamise maksimaalne aeg (max downtime) kalendrikuus.

• Garanteeritud toimivus aastas (uptime).

Milleks LAN teenust vaja on?

Kogu sisevõrk töötab, milleks on mul teenust? Pahatihti sillutab just selline suhtumine teed katastroofini.

Teenus aitab:

• sisevõrku õigesti konfigureerida ja füüsiliselt kokku viia;

• suurendab sisevõrgu turvalisust ja töökindlust;

• kui midagi juhtub, siis aidatakse viga otsida, mille peale võib ise kulutada palju rohkem aega ja raha kui hooldusteenuse peale.

- Lahendused