Ай-ТИ Фреш

ТЕХНИЧЕСКИЙ РАЗБОР

Абонентское IT-обслуживание: как мы строим сервис по SLA

Наша сервисная платформа: Zabbix 7.0 LTS, GLPI, Veeam B&R 13 и SLA-матрица P1–P3 под ключ

Июль 2026

itfresh.ru · ИТ-аутсорсинг для юридических лиц

О ЧЁМ ЭТОТ РАЗБОР

Суть проблемы

Компания на 20–50 рабочих мест живёт без измеримой ИТ-эксплуатации: о падении сервера узнают от бухгалтерии, бэкапы «вроде делаются», учёт техники — Excel двухлетней давности, пароли — в голове одного админа. Мы переводим инфраструктуру на сервисную модель: мониторинг с порогами, заявки с SLA, проверяемые копии. Цена бездействия — простой 1С в отчётный период и потеря данных.

Почему это важно бизнесу

- Час простоя сервера 1С в закрытие месяца — остановка счетов, отгрузок и касс по всем точкам сразу
- Потеря базы без проверенного бэкапа — недели ручного восстановления учёта из первички
- Уход единственного админа с паролями в голове — потеря контроля над своей же инфраструктурой
- Шифровальщик, дотянувшийся до бэкапов на сетевой шаре, — выбор между выкупом и закрытием
- Без SLA спор «когда почините» решается на эмоциях, а не по зафиксированным цифрам договора

ЧТО МЫ ЗАКЛАДЫВАЕМ

Ключевые параметры реализации

7.0 LTS

ветка Zabbix для клиентских внедрений — фиксы до июня 2029 (полная поддержка — до июня 2027),...

по докам zabbix.com

1 мин

интервал опроса критичных метрик: службы 1С/SQL, ICMP, свободное место на дисках

наш стандарт

15 мин

время реакции на P1 (простой сервиса) в SLA-матрице; P2 — 1 час, P3 — 8 рабочих часов

наш стандарт SLA

3-2-1

схема копий: 3 экземпляра, 2 типа носителей, 1 вне площадки — офсайт уходит по VPN

по докам Veeam B&R 13

30 дн

наш срок immutability на hardened-репозитории (по докам Veeam минимум — 7 дней) — копии защище...

наш стандарт по докам Veeam B&R 13

24 ч

цикл автоинвентаризации GLPI Agent: железо, софт и лицензии обновляются без ручного труда

по докам glpi-project.org

РЕАЛИЗАЦИЯ 1 ИЗ 3

Мониторинг инфраструктуры клиента на Zabbix 7.0 LTS

Что настраиваем

Серверы, гипервизоры, сетевое оборудование, ИБП и МФУ клиента; сервер Zabbix — на нашей площадке, связь через site-to-site VPN

Как мы это делаем

1. Разворачиваем Zabbix server 7.0 LTS (PostgreSQL 16 + TimescaleDB) на нашей VM; до площадки клиента — site-to-site VPN, порты мониторинга наружу не открываем
2. На серверы Windows/Linux ставим Zabbix agent 2 в активном режиме (ServerActive) с шифрованием PSK; коммутаторы, ИБП и МФУ опрашиваем по SNMP v2c/v3
3. Подключаем штатные шаблоны: Windows by Zabbix agent, Linux by Zabbix agent, VMware (через StartVMwareCollectors) для vCenter, Generic by SNMP для сети
4. Пороги задаём макросами под клиента: {$VFS.FS.PUSED.MAX.CRIT}=90 на диски, CPU >90% дольше 5 мин, недоступность — 3 неудачных ICMP-опроса подряд
5. Эскалация оповещений: сразу — Telegram дежурному, через 30 мин без ack — старшему инженеру; в триггерах recovery expression с гистерезисом

РЕЗУЛЬТАТ

Аварию видим за минуты до того, как её заметят сотрудники: падение службы 1С, переполнение диска SQL или умирающий ИБП приходят алертом дежурному. Плановые работы закрываем по трендам — диск, который кончится через месяц, расширяем до аварии, а не после неё.

КЛЮЧЕВОЙ НЮАНС

LTS-ветка принципиальна: у 7.0 полная поддержка до июня 2027, критические и security-фиксы — до июня 2029; клиентский мониторинг не должен требовать мажорного апгрейда каждые полгода. Пороги меняем только чере...

РЕАЛИЗАЦИЯ 2 ИЗ 3

Учёт активов и заявки: GLPI с агентной инвентаризацией

Что настраиваем

Все рабочие станции и серверы клиента; сервер GLPI 10.0.x на нашей площадке, агенты раскатываются через GPO

Как мы это делаем

1. Поднимаем GLPI 10.0.x (PHP 8.3, MariaDB 10.11) со встроенным серверным inventory — отдельный плагин FusionInventory больше не нужен
2. GLPI Agent (MSI) ставим через GPO: режим службы, точка сдачи /front/inventory.php, тег клиента — инвентарь железа и софта обновляется сам раз в сутки
3. Включаем LDAP-подключение к AD клиента и почтовый коллектор: письмо на support@ становится заявкой с автором и его техникой в карточке
4. Настраиваем SLA в GLPI: TTO/TTR по приоритетам P1–P3, уровни эскалации автоматически поднимают просроченную заявку старшему инженеру
5. Клеим QR-этикетки на технику: скан с телефона открывает карточку актива — конфигурация, гарантия, лицензии, история ремонтов

РЕЗУЛЬТАТ

Вопрос «сколько у нас ноутбуков и где лицензии» решается отчётом за минуту, а не неделей инвентаризации. У каждой заявки есть след: кто, когда, что сделал — на этом же строится ежемесячный отчёт руководителю и обоснование ИТ-бюджета на следующий год.

КЛЮЧЕВОЙ НЮАНС

Инвентаризация живёт, только если она агентная и автоматическая: любой ручной реестр умирает за квартал. Тег агента обязателен — без него активы разных площадок клиента сливаются в одну кучу.

РЕАЛИЗАЦИЯ 3 ИЗ 3

Резервное копирование и DR на Veeam B&R 13

Что настраиваем

Серверы 1С/SQL, файловые шары, конфигурации сетевого оборудования; локальный NAS плюс офсайт hardened-репозиторий

Как мы это делаем

1. Схема 3-2-1: ночной бэкап на локальный репозиторий, Backup Copy Job гонит вторую копию на офсайт по site-to-site VPN
2. Офсайт — Linux hardened repository на XFS (fast clone/reflink): immutability 30 дней, атрибут immutable блокирует удаление и изменение копий до истечения срока
3. Для 1С на SQL Server включаем обработку журналов транзакций каждые 15 минут — RPO базы 15 минут вместо суток
4. Бэкапы шифруем AES-256; пароль шифрования — в сейфе паролей с раздельным доступом, а не в голове инженера
5. Раз в месяц — тестовое восстановление: поднимаем сервер 1С из копии в изолированной сети, проверяем вход в базу и проведение документа

РЕЗУЛЬТАТ

Шифровальщик с правами доменного админа не дотягивается до офсайт-копии: репозиторий вне AD, доступ по отдельным кредам, immutability блокирует удаление. Договорные RTO/RPO подтверждены не отчётом задания, а ежемесячным реальным рестором.

КЛЮЧЕВОЙ НЮАНС

Зелёная галка в задании ничего не гарантирует — проверкой считаем только рестор. По докам Veeam hardened-репозиторий строится на non-root транспортном сервисе: SSH после ввода в строй отключаем, креды хоста в…

ЧТО МЫ ВЫУЧИЛИ НА ПРАКТИКЕ

Подводные камни

- ✕ **Алерты-хлопушки**
  Триггер без гистерезиса шлёт пачки CPU-алертов на каждом колебании; закладываем recovery expression и усреднение avg(5m).

- ✕ **«Всё горит, всё P1»**
  Без матрицы приоритетов клиент ставит P1 на замену мышки; критерии P1–P3 и разные часы реакции фиксируем в договоре.

- ✕ **Бэкап есть — восстановления нет**
  Задание зелёное, а точка восстановления битая; лечим health check в задании и ежемесячным тестовым рестором с проверкой входа в 1С.

- ✕ **Репозиторий в том же домене AD**
  Шифровальщик с правами домена стирает копии на шаре; офсайт держим вне AD, с immutability и отдельными кредами.

- ✕ **Инвентаризация в Excel**
  Ручной реестр устаревает в день создания; карточки активов обновляет GLPI Agent раз в сутки, Excel не ведём вовсе.

- ✕ **Все доступы у одного человека**
  Уход админа означает потерю инфраструктуры; пароли — в Vaultwarden с раздельным доступом, на каждый контур минимум два инженера.

- ✕ **Мониторинг без канала действия**
  Видим аварию, но нечем действовать; в каждый контракт закладываем VPN-доступ и IPMI/iLO на серверы для работы без выезда.

- ✕ **Сервисные веб-морды наружу**
  Zabbix, GLPI и гипервизоры, опубликованные в интернет, — готовый вектор атаки; держим всё за site-to-site VPN, наружу — ничего.

УРОВНИ РЕАЛИЗАЦИИ

Как правильно

МИНИМУМ

- Zabbix 7.0 LTS: ICMP, диски, CPU, службы 1С/SQL; алерты в Telegram
- Бэкап по схеме 3-2-1, ежемесячная проверка восстановлением
- Все пароли — в менеджере паролей, а не в блокноте админа

НОРМАЛЬНО

- GLPI: агентная инвентаризация плюс почтовый коллектор заявок
- SLA-матрица P1–P3 с автоэскалацией просроченных заявок
- Офсайт-копия на immutable-репозиторий, срок 30 дней
- SNMP-мониторинг сети: коммутаторы, ИБП, МФУ

ХОРОШО

- SureBackup: автоматическая верификация восстановимости копий
- Ежемесячный отчёт: аптайм, заявки, тренды ресурсов, план апгрейдов
- Дежурство по P1 с реакцией 15 минут и вторым эшелоном
- DR-план с RTO/RPO по системам и ежегодными учениями

ПРОВЕРЬТЕ У СЕБЯ

Чек-лист самопроверки

- [ ] Узнаёте ли вы о падении сервера от мониторинга, а не от звонков сотрудников?
- [ ] Проверяли ли восстановление из бэкапа за последние 30 дней — реальный рестор, а не отчёт задания?
- [ ] Есть ли копия бэкапа вне офиса, которую нельзя удалить даже с правами администратора домена?
- [ ] Зафиксированы ли в договоре время реакции и время решения по приоритетам P1–P3?
- [ ] Обновляется ли учёт техники и лицензий автоматически агентом, а не вручную в Excel?
- [ ] Доступны ли пароли инфраструктуры минимум двум людям через общий сейф паролей?
- [ ] Закрыты ли веб-интерфейсы мониторинга, тикет-системы и гипервизоров от доступа из интернета?
- [ ] Известны ли RTO/RPO ключевых систем: сколько часов простоя и данных бизнес готов потерять?
- [ ] Получает ли руководитель ежемесячный отчёт с аптаймом, заявками и прогнозом ресурсов?

Если хотя бы на два вопроса ответ «нет» или «не знаю» — тема требует внимания.

ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ

Как поможет ITFresh

ITFresh — ИТ-аутсорсинг для юридических лиц до 50 рабочих мест в Москве и области. 15+ лет практики, собственная инфраструктура в дата-центре МТС (8 серверов Dell Xeon Platinum).

- Аудит инфраструктуры за 3 дня: карта сети, активы, доступы, бэкапы — отчёт с приоритетами рисков
- Внедрение Zabbix 7.0 LTS + GLPI + Veeam под ключ, с передачей всех доступов заказчику
- Абонентское обслуживание по SLA: реакция на P1 за 15 минут, ежемесячный отчёт руководителю
- Перехват инфраструктуры при уходе штатного админа: ревизия и смена доступов за 24 часа

15+
лет в ИТ-поддержке

50
рабочих мест — наш профиль

МТС
дата-центр, Москва

КОНТАКТЫ

Обсудить вашу задачу

Сайт	**itfresh.ru**
Телефон	**+7 903 729-62-41**
Telegram	**@ITfresh_Boss**

Бесплатно посмотрим вашу инфраструктуру по этому чек-листу и скажем, где тонко — без обязательств.

itfresh.ru

ДОКУМЕНТАЦИЯ И НАШ СТЕК

Техническая база

01 Zabbix 7.0 Manual — Templates, Trigger expressions, Escalations (zabbix.com — 7.0 LTS)

02 Zabbix Life Cycle & Release Policy (zabbix.com — 2026)

03 GLPI Administrator Guide — Native Inventory, SLA (glpi-project.org — 10.0)

04 GLPI Agent Documentation — MSI deployment, tags (glpi-project.org — 1.x)

05 Veeam B&R User Guide — Hardened Repository (helpcenter.veeam.com — v13)

06 Veeam B&R User Guide — Backup Copy, SureBackup (helpcenter.veeam.com — v13)

07 SLA-матрица ITfresh (P1–P3, TTO/TTR) — внутренний шаблон (itfresh.ru — 2026)

Основано на официальной документации продуктов и нашей практике внедрения.