



**ЭЛЕМАШ**

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«МАШИНОСТРОИТЕЛЬНЫЙ ЗАВОД»  
(ОАО «МСЗ»)

К. Маркса ул., д.12, г.Электросталь,  
Московская обл., Российская Федерация,  
144001

Телефон: (495) 702-99-01, (495) 702-99-70

Телефакс: (495) 702-92-21

Телетайп: 346312 «ИСКРА»

E-mail: [zysmsz@elemash.ru](mailto:zysmsz@elemash.ru); [www.elemash.ru](http://www.elemash.ru)

ОКПО 07622118 ОГРН 1025007111491

ИНН 5053005918 КПП 509950001

*21.01.2009* № *111/06*

Директору ДКР

Чижову А.Н.

## ОТЗЫВ

### О СОТРУДНИЧЕСТВЕ С КОМПАНИЕЙ ЗАО "БИ-ЭЙ-СИ"

Сотрудничество ОАО "МСЗ" с компанией ЗАО «Би-Эй-Си» началось в рамках работ по поиску и реализации оптимального, комплексного организационно-технического решения по поддержке ИТ-сервисов ОАО "МСЗ", к которым ЗАО «Би-Эй-Си» было привлечено в качестве подрядчика.

В процессе сотрудничества по данному направлению специалистами ЗАО "Би-Эй-Си" был проделан большой объем работ, связанных с:

- проведением обследования, разработкой требований на создание комплексного решения по поддержке ИТ-сервисов;
- дизайном процессов и процедур поддержки ИТ-сервисов на основе принципов ITIL;
- проектированием автоматизированной системы класса ServiceDesk на программной платформе компании BMC Software и ее внедрением в промышленную эксплуатацию;
- разработкой организационной и эксплуатационной документации и обучающих материалов.

Для создания автоматизированной системы класса ServiceDesk специалистами ЗАО «Би-Эй-Си» были использованы следующие продукты компании BMC Software: BMC Remedy Action Request System, включая Web Services; BMC Remedy MidTier; BMC Remedy Email Engine; BMC Remedy Alert; BMC Remedy FlashBoard; Crystall Reports.

По результатам выполненных проектов ОАО «МСЗ» высоко оценивает квалификацию сотрудников ЗАО «Би-Эй-Си» в области построения сервисной ИТ архитектуры и внедренных сервисных процессов на базе методологии ITIL/e-Tom и знания программных продуктов компании BMC Software, а так же отмечает высокое качество сервиса по поддержке внедренных решений.

Оказываемые услуги ЗАО «Би-Эй-Си» мы оцениваем как удовлетворительные, и надеемся на продолжение сотрудничества.

ОАО «МСЗ» рекомендует ЗАО «Би-Эй-Си» в качестве надежного партнера и компетентного исполнителя проектов по внедрению сервисных процессов на базе методологии ITIL/e-Tom.

Главный конструктор по автоматизации производства

С.В. Быстроворов