



Начиная со 2 апреля 2007 года всем клиентам SAP, использующим системы SAP NetWeaver 2004s и выше, а также приложения на его основе (включая компоненты SAP Business Suite 2005, такие как ERP, CRM, SRM, SCM и PLM), необходимо установить Maintenance Optimizer – новый компонент платформы SAP Solution Manager, который позволит получать пакеты поддержки и обновления в соответствии с законодательными изменениями.

## Компонент Maintenance Optimizer

# НОВЫЕ ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СОПРОВОЖДЕНИЯ SAP

## Компонент Maintenance Optimizer возьмет Вашу работу на себя

Приложения SAP включают множество компонентов программного обеспечения. Например, версия SAP ERP 2005 состоит из более чем 50-ти отдельных компонентов, включая SAP NetWeaver. Для всех этих компонентов поставляются пакеты поддержки, которые могут объединяться в комплекты, называемые стеками пакетов поддержки.

Если Вы внедряете какое-либо приложение SAP, Вы, скорее всего, используете только часть имеющихся компонентов в соответствии с Вашими потребностями. Поэтому Вам требуются только те пакеты поддержки из стека, которые относятся к используемым Вами компонентам. В настоящее время Вам нужно выбирать и устанавливать эти пакеты поддержки самостоятельно. Этот метод недостаточно точен, так как не предусматривает никаких гарантий правильности обновления.

Компонент Maintenance Optimizer в составе SAP Solution Manager содержит полную информацию о том, какие компоненты установлены, поэтому может произвести правильный отбор пакетов поддержки и загрузить их. Этот процесс автоматизирован и интегрируется с процессом утверждения загрузок и внедрения пакетов исправлений (патчей), а также с внедрением всего решения SAP и его тестированием. Компонент Maintenance Optimizer формирует отчетность по всем перечисленным действиям. Таким образом, Maintenance Optimizer управляет всем процессом поддержки Вашего решения.

Начиная со 2 апреля 2007 года всем клиентам SAP, использующим системы SAP NetWeaver 2004s и выше, а также приложения на его основе (включая компоненты SAP Business Suite 2005, такие как ERP, CRM, SRM, SCM и PLM), необходимо установить Maintenance Optimizer – новый компонент платформы управления приложениями SAP Solution Manager, который позволит получать пакеты поддержки и обновления в соответствии с законодательными изменениями.

В той или иной степени это новшество затрагивает каждого клиента. Для кого-то эффект нововведений будет замечен сразу; для тех, кто откладывает переход на новую технологию, он будет ощущен позже.

**SAP Solution Manager становится неотъемлемой частью SAP Business Suite 2005 и будущих версий, и управление решениями SAP без средств Solution Manager не будет поддерживаться.**

- **Если Вы уже используете решения на базе SAP NetWeaver 2004s.** После 2 апреля 2007 года Вы не сможете скачать и внедрить пакеты поддержки (SP) и обновления в соответствии с законодательными изменениями без Maintenance Optimizer. Компонент Maintenance Optimizer поставляется клиентам SAP бесплатно с января 2007. Для того, чтобы использовать компонент Maintenance Optimizer в полном объеме, необходимо перейти на платформу управления приложениями Solution Manager 4.0, SP 9. В ограниченном объеме новые функции доступны в версии Solution Manager 3.2, SP 15. Уточните детали у Вашего контактного лица в SAP.
- **Если Вы планируете переход на SAP Business Suite 2005 или другое решение на базе SAP NetWeaver 2004s.** Обязательное использование компонента Maintenance Optimizer со 2 апреля 2007 будет иметь большое значение для всех, кто планирует новые внедрения или обновления. Вы должны будете учитывать установку платформы управления приложения-

**Несмотря на то, что наличие Maintenance Optimizer обязательно для инсталляций SAP NetWeaver 2004s и других приложений, разработанных на его основе, он так же работает и с более ранними версиями компонентов SAP**

ми SAP Solution Manager, поскольку эта платформа необходима для инсталляции SAP Business Suite 2005 и других решений на базе SAP NetWeaver 2004s. Поскольку платформа управления приложениями SAP Solution Manager является отдельной системой, для неё потребуются собственные аппаратные ресурсы, либо в составе имеющегося аппаратного обеспечения, либо как независимая система. Это позволит Вам использовать богатые возможности платформы управления приложениями Solution Manager на всех этапах жизненного цикла Вашего решения SAP – от внедрения к обновлению, включая сопровождение и постоянное совершенствование решения. Платформа управления приложениями SAP Solution Manager становится неотъемлемой частью SAP Business Suite 2005 и будущих версий, и управление решениями SAP без средств Solution Manager не будет поддерживаться. Внедрение компонента Maintenance Optimizer – это важный этап для перевода управления Вашим решением SAP на новый качественный уровень.

- **Для тех, кто планирует переход на решения SAP Business Suite 2005** только в долгосрочной перспективе, настоятельно рекомендуется уже сейчас включить платформу SAP Solution Manager в общую стратегию развития ИТ-инфраструктуры. Вне всякого сомнения, эта платформа является наиболее полезным и эффективным инструментом, позволяющим клиенту управлять приложениями SAP. Более того, платформа SAP Solution Manager дает возможность контролировать все вопросы, связанные с жизненным циклом Ваших приложений и быть готовым к внедрению новых продуктов SAP, поскольку в будущем без платформы SAP Solution Manager установить новые приложения SAP и управлять ими будет невозможно.

В свою очередь, новый компонент Maintenance Optimizer – лучший инструмент для работы с обновлениями и пакетами исправлений (патчами).

### **Означает ли это отказ от использования портала SAP Service Marketplace?**

Платформа управления приложениями SAP Solution Manager управляет процессами поиска, загрузки и внедрения пакетов поддержки. Как известно, на сегодняшний день основным каналом предоставления пакетов поддержки служит портал SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com>). Это означает, что клиенты пользуются двумя средами для обеспечения обслуживания. Вероятность ошибок в таком случае выше, чем при использовании единого процесса в рамках одной среды. Платформа управления приложениями SAP Solution Manager работает в Вашей ИТ-среде и содержит важные сведения об уникальных настройках используемых Вами решений SAP. Например, Ваши специалисты по внедрению могут хранить проектную документацию в соответствующем разделе платформы SAP Solution Manager, специалисты по тестированию – свои тест-планы, а специалисты службы поддержки могут ее использовать для поиска решений при возникновении сообщений об ошибках.

Платформа управления приложениями SAP Solution Manager содержит информацию об используемых Вами программных компонентах, подключается к portalу SAP Service Marketplace, определяет, какие обновления и пакеты исправлений необходимо установить. Зная рекомендации SAP, Вы можете контролировать весь процесс от планирования и загрузки обновлений до их установки.

Сейчас пока еще можно обойтись без использования компонента Maintenance Optimizer, однако в этом случае Вам необходимо самостоятельно искать нужную информацию на портале SAP Service Marketplace, правильно указывая данные о своей системе и обновлениях. Новые возможности платформы SAP Solution Manager позволяют автоматизировать этот процесс и сделать его более легким и безопасным.

### **Эволюция инфраструктуры поддержки SAP**

Раньше инфраструктура поддержки SAP была пассивной, и заказчик сам обращался в компанию SAP при возникновении технических вопросов. Затем эксперты службы поддержки компании SAP обрабатывали сообщение, не обладая большой информацией об используемом решении, критичных бизнес-процессах заказчика, а также о последних изменениях и обновлениях.

В компании SAP давно поняли, что такая модель взаимодействия не подходит для эффективного решения задач, возникающих у наших клиентов. В связи с этим компания SAP изменила свою инфраструктуру поддержки и разработала новую платформу управления приложениями – SAP Solution Manager, предназначенную для работы на стороне клиента и содержащую огромное количество информации о Вашем решении SAP и его компонентах, критичных бизнес-процессах и другие данные о ИТ-системах, работающих на Вашем предприятии.

Выпустив компонент Maintenance Optimizer, мы установили надежный канал взаимодействия между платформой SAP Solution Manager у клиента и нашей центральной системой предоставления поддержки – порталом SAP Service Marketplace. Этот канал – хороший пример технического фундамента для организации удаленного сотрудничества. Такая инфраструктура дает нам возможность осуществлять поддержку активно, быстро и качественно.

Архитектуры будущего, включая сервисно-ориентированную архитектуру, будут еще более распределенными, чем те архитектуры, которые используются сегодня. По этой причине особенно важным становится обеспечение комплексной поддержки всей архитектуры в целом. Эта задача решается с помощью входящей в эту архитектуру центральной платформы управления, такой как SAP Solution Manager. Таким образом, платформа управления приложениями SAP Solution Manager станет основой для комплексной поддержки, предлагаемой компанией SAP для сервисно-ориентированной инфраструктуры.

Означает ли это отказ от использования портала SAP Service Marketplace? Нет. Портал SAP Service Marketplace и платформа SAP Solution Manager полностью дополняют друг друга, позволяя улучшить инфраструктуру поддержки SAP. Кроме того, заказчики, которые не используют приложения на базе SAP NetWeaver 2004s, по желанию могут пользоваться порталом SAP Service Marketplace для загрузки пакетов исправлений и обновлений. Портал SAP Service Marketplace останется точкой доступа к таким ресурсам, как SAP Developer Network, SAP Support Portal, SAP Partner Portal, SAP Help Portal, SAP Business Community и другим.

#### **Несколько простых шагов для установки Maintenance Optimizer**

Если Вы хотите воспользоваться новыми возможностями платформы SAP Solution Manager для загрузки обновлений приложений, Вам необходимо сделать следующие шаги:

- установите SAP Solution Manager,
- настройте соединение Ваших систем с платформой SAP Solution Manager,
- настройте соединение SAP Solution Manager со службой поддержки SAP,
- установите пакет, в который включен компонент Maintenance Optimizer.

Если Вы используете набор приложений, которые входят в решение SAP Business Suite 2005, то первые три шага уже были выполнены для Вас в рамках проекта установки или обновления. Вам необходимо выполнить только последний шаг (№4).

Требования к аппаратному обеспечению и настройкам платформы SAP Solution Manager зависят от того, как Вы собираетесь его использовать. Если основная задача состоит в установке пакетов обновлений и исправлений, то настройки относительно небольшие. В случае, если Вам необходимо автоматизировать службу поддержки и/или другие функции с помощью платформы SAP Solution Manager, Вам потребуется более сложная система. В любом случае Ваши разработчики и администраторы располагают всем необходимым для внедрения и поддержки платформы SAP Solution Manager.

**Платформа SAP Solution Manager должна стать неотъемлемой частью Вашей долгосрочной стратегии развития ИТ и решений SAP на долгие годы вперед. Иначе, Вы не сможете получить выгоды, которые принесет Вам использование нашей сервисной инфраструктуры и входящих в ее состав сервисов нового поколения.**

Платформа SAP Solution Manager 4.0 – это очень важный шаг в развитии сервисной инфраструктуры SAP, который меняет концепцию ежегодных обновлений SAP Solution Manager. До конца 2009 года не планируется выпуска новых версий SAP Solution Manager. Еще одним доказательством зрелости инфраструктуры SAP является отказ от использования системы OSS после официального выхода версии SAP Solution Manager 4.0. Таким образом, все задачи по обработке сообщений ложатся на SAP Solution Manager и SAP Service Marketplace.

#### **Зачем это SAP?**

Внедряя вышеописанный подход, мы хотим достичь двух целей. Во-первых, снизить риски наших клиентов, возникающие при эксплуатации решений SAP, за счет использования компонента Maintenance Optimizer. Например, если SAP выпускает критичное для Вашего решения обновление, то Вы сразу получите уведомление и сможете начать работу по тестированию и установке. Это, в свою очередь, позволит избежать многих проблем с поддержкой Вашего решения. Во-вторых, мы хотим, чтобы системы SAP были готовы к требованиям, которые наши клиенты будут предъявлять к ним в будущем. Как сказал директор департамента исследований известной аналитической компании AMR Research Дэрэк Приор (Derek Prior): «Перед началом полномасштабного разворачивания сервисно ориентированной архитектуры (SOA) нам критически необходимо иметь систему поддержки жизненного цикла программных решений» (из интервью SearchSAP.com Август 2006).<sup>1</sup> Платформа SAP Solution Manager уже сегодня предоставляет своим клиентам возможность управления решениями,

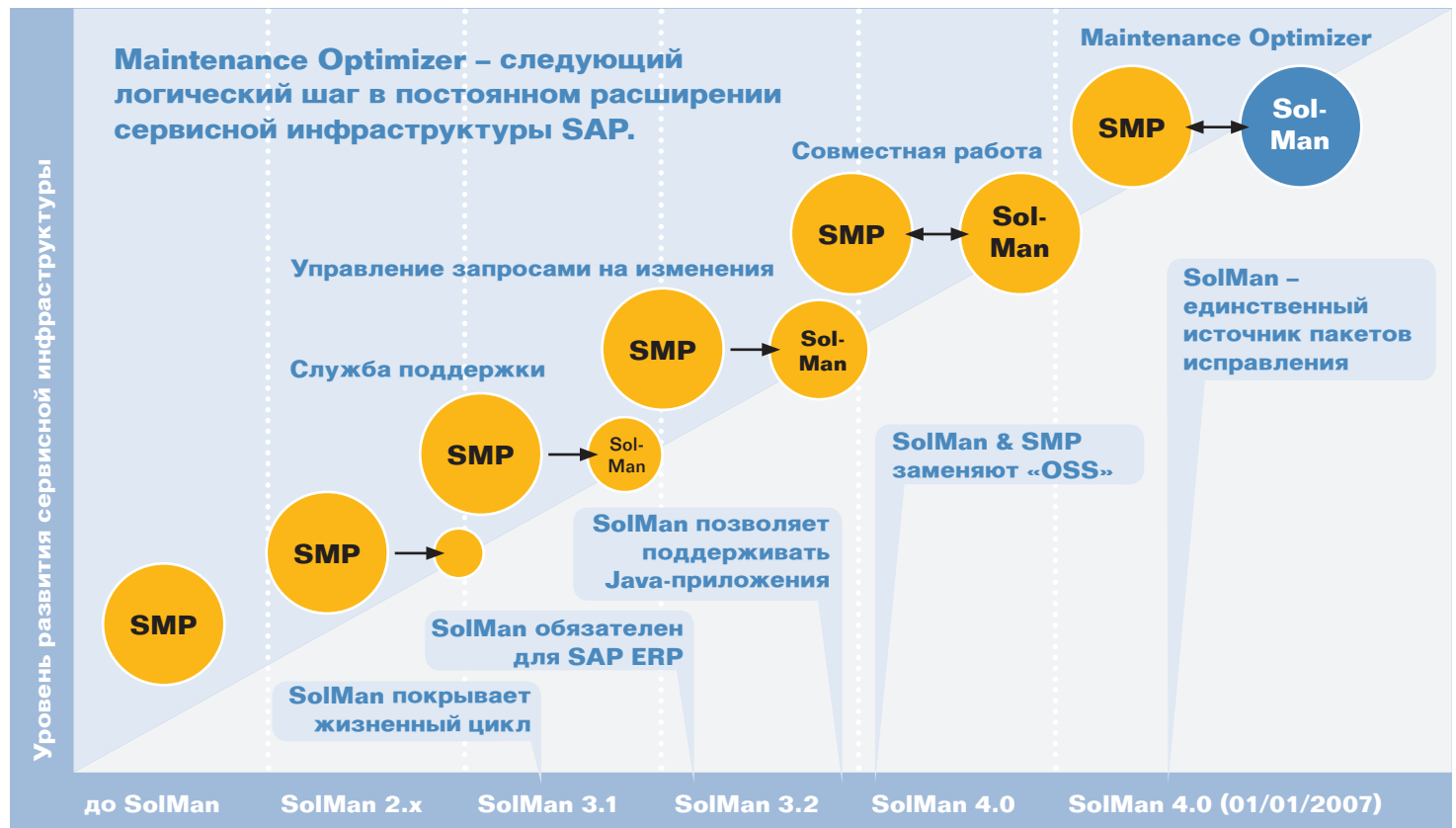
<sup>1</sup> Robert Westervelt, «SAP taps Solution Manager for future maintenance update» (Август 2006).  
Статья доступна по адресу [http://searchsap.techtarget.com/originalContent/0,289142,sid21\\_gci1207464,00.html](http://searchsap.techtarget.com/originalContent/0,289142,sid21_gci1207464,00.html).

построенными на базе SOA. С момента выпуска платформы SAP Solution Manager компания SAP постоянно совершенствовала свою сервисную инфраструктуру (см. Рисунок 1). Мы улучшали нашу модель с каждым годом, чтобы соответствовать всем требованиям, предъявляемым к поддержке решений SAP в течение всего их жизненного цикла. Maintenance Optimizer – это следующий логический шаг в рамках этого развития. С помощью компонента Maintenance Optimizer решаются следующие задачи:

- **прозрачность** – непрерывный процесс обслуживания позволяет качественно отслеживать изменения в системе и проверять их на соответствие требованиям,

- **стандартизация** – стандартизация и упрощение процессов поддержки необходимы для подготовки Вашей организации к будущим задачам (например, поддержке SOA),
- **интеграция** – весь процесс установки исправлений проходит в рамках Maintenance Optimizer, и администраторам нет необходимости переключаться между различными системами,
- **упрощение** – компонент Maintenance Optimizer позволяет упростить работы по управлению исправлениями, что позволяет Вам снизить затраты на обслуживание решений SAP,
- **контроль** – платформа SAP Solution Manager управляет всем процессом обслуживания приложений SAP. Она гарантирует, что Вы найдете нужные Вам обновления и сохранит информацию о Ваших действиях с ними.

**Рисунок 1.** Эволюция портала SAP Service Marketplace (SMP) и платформы SAP Solution Manager (SolMan).



## С платформой управления приложениями SAP Solution Manager Вы всегда на шаг впереди

Некоторые клиенты SAP видели в платформе SAP Solution Manager только временный инструмент. Поэтому после перехода на версию SAP ERP 2005 или другой продукт они деинсталировали платформу SAP Solution Manager. Но эти клиенты поступили недальновидно: платформа SAP Solution Manager представляется собой не «еще один» инструмент, а «центральный» инструмент. Платформа SAP Solution Manager позволяет клиентам построить и эффективно использовать важные для них приложения SAP, состоящие из многих компонентов. Также платформа SAP Solution Manager предоставляет клиентам доступ к сервисам SAP, поддержке, моделям лучшей практики и знаниям экспертов SAP со всего мира. Платформа SAP Solution Manager произведет революцию в Вашем подходе к обслуживанию решений SAP. Платформа SAP Solution Manager должна стать неотъемлемой частью долгосрочной стратегии развития Вашей ИТ-инфраструктуры и решений SAP. В противном случае, Вы не сможете воспользоваться преимуществами, которые принесет Вам использование нашей сервисной инфраструктуры и входящих в ее состав сервисов нового поколения.

## ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Мы готовы ответить на Ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут Вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества. Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: [www.sap.ru](http://www.sap.ru), где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: [www.sap.ru/company/digest](http://www.sap.ru/company/digest), и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

## АДРЕСА ОФИСОВ

### ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2.  
Телефон: +7 (495) 755-9800, факс: +7 (495) 755-9801.  
E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com), [www.sap.ru](http://www.sap.ru)

### ООО «САП Украина»

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12.  
Телефоны: +38 (044) 490-3392, 490-3393;  
факс: +38 (044) 490-3394.  
E-mail: [info.Ukraine@sap.com](mailto:info.Ukraine@sap.com), [www.sap.ua](http://www.sap.ua)

### ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 050059, Алматы, ул. Фурманова 240г.  
Телефон: +7 (327) 250-8400, факс: +7 (327) 250-8401  
E-mail: [Info.cis@sap.com](mailto:Info.cis@sap.com), [www.sap.ru](http://www.sap.ru)

## Способы связи со службой поддержки:

- Задайте свой вопрос в форме сообщения на странице SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/message>). Мы рекомендуем выбрать именно этот вариант, так как в этом случае Ваш запрос сразу попадает в сервисную систему и будет переадресован сотрудникам SAP, отвечающим за тематику, к которой относится вопрос. Кроме этого, такой способ предоставляет Вам возможность отслеживать статус запроса.
- Свяжитесь с нами по электронной почте: [support.cis@sap.com](mailto:support.cis@sap.com) (чтобы ускорить обработку Вашего запроса, просим Вас использовать инструкцию из ноты 217405).
- Направьте нам факс по номеру: **(495) 725-43-44**.
- Кроме этого, Вы можете позвонить нам: с 7:00 до 19:00 по московскому времени по номерам: **(495) 725-43-41, 725-43-42**, после 19:00 и в выходные дни для связи с нами Вы можете воспользоваться номером в Германии: **+49 (180) 534-34-36** или прибегнуть к помощи сообщения на странице SAP Service Marketplace.