



Услуги SAP по сопровождению и поддержке

## НАБОР УСЛУГ SAP Safeguarding

**Максимальное снижение технических рисков  
и обеспечение технической надежности  
решений SAP**

Вы беспокоитесь о технических рисках Ваших решений в области информационных технологий? Вам интересно, как можно оценить и сравнить их эффективность и производительность? Если это так, компания SAP может помочь Вам выявить и сократить риски при реализации проекта и последующей эксплуатации системы. Комплекс SAP Safeguarding – это набор услуг по контролю качества, инструментов и сервисов, которые снижают технический риск и затраты по внедрению, обновлению, миграции и эксплуатации информационного ландшафта Вашей компании. Комплекс SAP Safeguarding поможет Вам лучше управлять основными бизнес-процессами, а также предоставит план управления рисками и план сервисного обслуживания.

### **Защита Вашего проекта**

Организации сегодня ведут свою деятельность в условиях использования все более сложных ландшафтов ИТ-решений. Наиболее часто основные бизнес-процессы распределены между несколькими системами, использующими разнородные приложения и технологии. Хотя они могут оптимально отвечать Вашему бизнесу, данные решения связаны с риском в отношении управляемости, надежности, доступности и производительности.

Вы можете столкнуться с трудностями на любом этапе ИТ-проекта. В ходе внедрения, продуктивной эксплуатации, миграции или обновления возникают различные факторы, негативно влияющие на успех проекта. Значение, которое имеют для Вас эти факторы, зависит от среды решения, географического размаха осуществляемых операций, сложности бизнес-процессов и интеграции новых технологий в существующую среду. Скорее всего, Вы задаете себе следующие вопросы:

- Какова существующая ИТ-инфраструктура компании и как она будет развиваться?
- Обладает ли моя команда необходимыми навыками руководства проектом и управления рисками? Могут ли мои сотрудники взять на себя дополнительную ответственность по осуществлению проекта обновления или миграции? Будут ли мои сотрудники, отвечающие за поддержку системы, достаточно подготовлены к работе после запуска проекта?
- Что я считаю «допустимым временем простоя» и как я могу максимально сократить время простоя?
- Какие специальные изменения были внесены в существующую систему и каким образом я смогу внести их в новую систему?

- Сколько критически важных бизнес-процессов задействовано и какие основные интерфейсы необходимы для поддержки данных бизнес-процессов при использовании продуктивного решения?
- Какую инфраструктуру и методики испытаний следует применять и можно ли с их помощью эффективно проверить мое новое или обновленное решение до его ввода в эксплуатацию?

Если Вы решите использовать портфель услуг SAP Safeguarding, Вы получите ответы на все эти вопросы. Вы получите возможность избежать многих дополнительных расходов, которые могут быстро привести к превышению бюджета проекта. Портфель SAP Safeguarding включает проверки на месте, а также удаленные проверки, которые защищают решения SAP, используемые в компании, от сбоев в работе и повышают их техническую надежность. Вы можете использовать услуги SAP Safeguarding при внедрении, обновлении и переходе на новые версии решений SAP, а также для мониторинга и постоянного усовершенствования решения в ходе его эксплуатации.

### **ПОРТФЕЛЬ УСЛУГ SAP Safeguarding**

Для того чтобы выбрать план управления рисками, который больше всего удовлетворяет Вашим потребностям, Вы должны сначала оценить статус Вашего проекта. Если он находится на этапе разработки технического и функционального концептуального проекта, целесообразно использовать сервис SAP Feasibility Check (Проверка технической осуществимости). В случае если Ваш проект уже находится на этапе внедрения, требуется сервис SAP Technical Integration Check (Проверка технической интеграции). Для проектов, перешедших в фазу эксплуатации, необходим сервис SAP Solution Management Assessment (Оценка управления решением).

Для комплексного проекта внедрения Вы можете начать с использования сервиса SAP Feasibility Check для выявления основных рисков, связанных с интерфейсами и системами, а затем несколько раз проводить проверки в рамках сервиса SAP Technical Integration Check для достижения требуемых параметров функциональности и интеграционных возможностей. Затем Вы можете использовать сервис SAP GoingLive Check для проверки производительности и общей оценки системы.

Полученные в результате проверок данные используются для создания индивидуального плана управления рисками и плана обслуживания решения SAP. План управления рисками определяет этапы для совместного управления рисками, связанными с используемым ИТ-решением. Совместное управление предполагает участие Вас, SAP и Ваших партнеров. В плане обслуживания сопоставляются определенные результаты проверки из набора услуг SAP Safeguarding и соответствующие требования компании в таких областях, как производительность и надежность поддержки основных бизнес-процессов. В плане обслуживания описываются необходимые проверки, определяется, будут ли проверки проводиться на месте или удаленно, а также устанавливается, когда и сколько раз необходимо провести проверки. Набор услуг SAP Safeguarding нацелен на снижение технических рисков. В рамках этих услуг не предоставляются подробные консультации в области бизнеса, не анализируется функциональная пригодность решений, не осуществляется пересмотр технического и функционального аспектов проектов.

Полный набор проверок в рамках данного набора включает:

### **Сервис SAP Safeguarding для стадии внедрения**

- Услуга SAP Safeguarding Planning выполняется для разработки и предоставления плана технического обслуживания высокого уровня, обеспечивается эффективное ведение проекта внедрения. В данном плане обслуживания определяются соответствующие дистанционные услуги, которые предоставляются службой поддержки SAP, в зависимости от специальных требований Вашего проекта внедрения.
- Услуга SAP Feasibility Check служит для оценки новых проектов, находящихся еще на начальной стадии. Данная услуга выполняется у заказчика и служит для идентификации и классификации технических рисков Вашего проекта после создания технического и функционального проектов. Сервис SAP Feasibility Check настоятельно рекомендуется проводить для сложных и критически важных новых проектов. Полученные по результатам работ в рамках услуги SAP Feasibility Check данные используются для создания плана обслуживания, предлагающего необходимые для проекта услуги.
- Услуга SAP Technical Integration Check служит для оценки операционной совместимости и интеграции основных

бизнес-процессов в рамках системного ландшафта. Она помогает проверить оптимальность совместной работы ключевых бизнес-процессов компании. В ходе выполнения проверок технической интеграции проводится анализ таких областей, как соотношение основных бизнес-процессов с техническими компонентами в среде решения; критические интерфейсы; процедуры функционирования приложений и систем; управление изменениями; процедуры обеспечения контроля качества. В ходе выполнения данной услуги предоставляется план действий для решения выявленных проблем.

- Услуга SAP Operations Competence Assessment помогает в ходе проекта внедрения снизить риски на этапе передачи ответственности за решение от проектной группы по внедрению к организации по поддержке, ответственной за эксплуатацию. На этапе эксплуатации решения в рамках услуги SAP Operations Competence Assessment предоставляются рекомендации относительно улучшения деятельности организации по поддержке. Мы уделяем особое внимание процессам поддержки, основанным на Библиотеке инфраструктуры ИТ (IT Infrastructure Library – ITIL), управлению бизнес-процессами и методикам управления системой.
- В рамках услуги SAP GoingLive Check оцениваются проекты внедрения, близкие к завершению. Данная проверка состоит из трех этапов: анализа, оптимизации и контроля. В ходе выполнения услуги анализируется конфигурация важных компонентов систем и проверяется, имеют ли аппаратные средства продуктивной системы надлежащие ресурсы. Также проверяется техническая производительность важных бизнес-процессов в продуктивной системе и возможность соблюдения желаемого времени реакции системы. После ввода системы в эксплуатацию проверяется конфигурация системы.

#### **SAP Safeguarding для усовершенствования решения**

- Услуга SAP Solution Management Assessment служит для оценки проектов, которые находятся на этапе ввода решения SAP в эксплуатацию. В ходе выполнения сервиса выявляется соответствие между ландшафтом решения и основными бизнес-процессами, выявляются слабые места и их возможное воздействие на бизнес-процессы.

Разрабатывается план действий, включающий в себя необходимые рекомендации, в том числе список дополнительных услуг, которые могут понадобиться для постоянного совершенствования решения.

- Услуга SAP OS/DB Migration Check служит для оказания помощи и передачи знаний по миграции, в случае если Вам необходимо изменить Вашу операционную систему или базу данных на любом этапе жизненного цикла решения SAP. Компания SAP рекомендует проводить данную проверку в качестве необходимого предварительного условия миграции продуктивной системы. Проверка состоит из трех этапов: удаленного аудита проекта, анализа и контроля. Выполнение каждого этапа осуществляется в соответствующий момент проекта миграции.

#### **SAP Safeguarding для перехода на новые версии**

- Услуга SAP GoingLive Functional Upgrade Check служит для подготовки Вашей системы к переходу на новые версии и эффективному функционированию в среде нового программного обеспечения. В результате выполнения данной услуги выявляются необходимые и рекомендованные в связи с обновлением изменения в системе SAP, базе данных и конфигурации операционной системы. Услуга состоит из трех этапов, каждый из которых направлен соответственно на планирование, контроль и анализ. В ходе планирования проверяется совместимость целевой конфигурации системы с текущей версией операционной системы, ландшафтом решения, версиями базы данных, а также установленными базовыми и дополнительными программными компонентами. В детальном отчете предоставляются технические рекомендации, относящиеся к конкретной ситуации.
- Услуга SAP Upgrade Weekend Support служит для обеспечения дополнительной поддержки проекта перехода на новые версии ПО во время выходных или праздничных дней, являющихся наиболее критическим временем для технической части проекта. От компании SAP назначается выделенное контактное лицо, которое будет отвечать за поддержку проекта в определенные выходные дни. В ходе дежурства данное лицо координирует работы с ответственными сторонами и отслеживает любые возникающие проблемы для ускоренного получения решения.

**ООО «САП СНГ»**

115054, Москва, Космодамианская наб., 52/2.

Телефон: +7 (495) 755-9800.

Факс: +7 (495) 755-9801.

E-mail: [info.cis@sap.com](mailto:info.cis@sap.com)

## **СОКРАЩЕНИЕ РИСКОВ И ОБЩЕЙ СТОИМОСТИ ВЛАДЕНИЯ**

Комплекс услуг SAP Safeguarding служит для увеличения эффективности управления техническими рисками и обеспечения производительности, доступности и возможностей обслуживания решений SAP в ходе реализации проектов внедрения, обновления и миграции. Использование услуг из пакета SAP Safeguarding позволяет значительно снизить общую стоимость владения и риски возникновения критических технических проблем благодаря:

- сокращению продолжительности проекта внедрения SAP, что позволяет своевременно запустить проект при использовании меньших ресурсов;
- предоставлению технических регламентов, которые помогут сократить выполнение ненужной работы и избежать усложнения процессов;
- подготовке решений SAP к использованию с оптимальной производительностью, доступностью и эксплуатационной технологичностью;
- идентификации областей, оптимизация которых принесет преимущества, связанные с экономией времени и денежных средств.

Консультанты SAP обладают опытом тысяч внедрений глобальных проектов, что является безусловным преимуществом наших заказчиков и позволяет избежать уже известных сложностей. Значимость SAP Safeguarding особо высока для критически важных процессов. Если в них возникнет сбой, существует значительный риск катастрофически быстрого и значительного роста прямых и косвенных затрат.

### **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.

### **ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ**

Компания SAP – надежный партнер, в котором Вы можете быть уверены. Опытные специалисты обеспечивают оперативную и надежную поддержку эксплуатации решений в любом регионе страны 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Мы готовы ответить на Ваши вопросы, связанные с эксплуатацией решений SAP, и продемонстрировать высокое качество сервисного обслуживания, предоставляемого компанией SAP.

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти по адресу: [www.sap.ru](http://www.sap.ru) на нашем Интернет-сайте, 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.