

# Fujitsu Technology Solutions

Третьяков Анатолий

Менеджер по маркетингу сервисных продуктов

Tel.: +7 495 730 6220 ext. 2248

Mob.: +7 916 189 82 55

Email: [Anatoly.Tretyakov@ts.fujitsu.com](mailto:Anatoly.Tretyakov@ts.fujitsu.com)

## Услуги Fujitsu

## Портфель услуг предоставляемых глобально группой компаний Fujitsu



Оптимизация бизнес  
процессов



Разработка, внедрение и  
сопровождение  
приложений

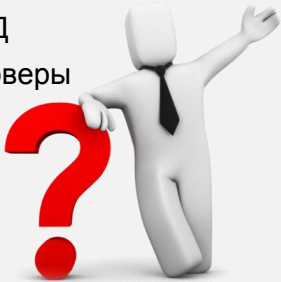


Динамические  
инфраструктуры

## Инфраструктурные продукты и услуги

Составные части для динамических инфраструктур

- Рабочие места
- СХД
- Серверы



Гарантия  
Support Pack  
Пакеты по Установке  
Контракты на обслуживание

## Инфраструктурные Решения

Решения для простой интеграции

- Виртуальные рабочие места
- Eternus CS
- FlexFrame
- DI Blocks
- Server + Storage + SW
- Другие

Аудит  
Интеграция  
Виртуализация  
Миграция данных  
Контракты на обслуживание

## Инфраструктура как услуга

Делите затраты на инфраструктуру

- Виртуальное дисковое пространство как услуга
- Виртуальный или выделенный сервер как услуга
- Backup как услуга
- PaaS и тд.

Стандартизированные  
и разделяемые услуги

## Услуги управления

Управление инфраструктурой с внешними экспертами

- Управляемый офис
- Управляемое хранение
- Управляемые серверы
- Управляемое обслуживание
- Управление сетью

Выполнение  
стандартных операций  
по администрированию  
инфраструктуры заказчиков

## Инфраструктурные продукты и услуги

Составные части для динамических инфраструктур

▪ Рабочие места

### 0. Гарантия

▪ Серверы

### 1. Пакеты по расширению условий стандартной гарантии

### 2. Аудит, Интеграции, Инсталляции

### 3. Территория присутствия СЦ и доступность услуг по регионам

### 4. Поддержка Решений

## Инфраструктурные Решения

Решения для простой интеграции

▪ Виртуальные рабочие места

▪ Eternus CS

▪ Server + Storage + SW

▪ Другие

## Инфраструктура как услуга

Делите затраты на инфраструктуру

▪ Виртуальное дисковое пространство как услуга  
▪ Виртуальный или выделенный сервер как услуга

### 5. IaaS и другие предложения по сервису на базе разделяемых инфраструктур из ЦОД Fujitsu

Стандартизированные и разделяемые услуги

## Услуги управления

Управление инфраструктурой с внешними экспертами

▪ Управляемый офис  
▪ Управляемое хранение  
▪ Управляемые серверы  
▪ Управляемое обслуживание

### 6. Управление серверной инфраструктурой

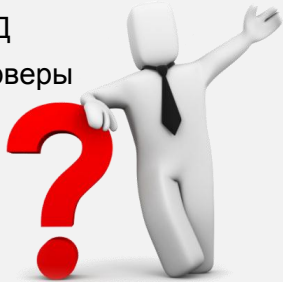
### 7. Обслуживание рабочих мест

Выполнение стандартных операций по администрированию инфраструктуры заказчиков

## Инфраструктурные продукты и услуги

Составные части для динамических инфраструктур

- Рабочие места
- СХД
- Серверы



Гарантия  
Support Pack  
Пакеты по Установке  
Контракты на обслуживание

## Инфраструктурные Решения

Решения для простой интеграции

- Виртуальные рабочие места
- Eternus CS
- FlexFrame
- DI Blocks
- Server + Storage + SW
- Другие

Аудит  
Интеграция  
Виртуализация  
Миграция данных  
Контракты на обслуживание



**Базовые установки**



**Сопровождение ПО**



**Пакеты по интеграции**



**Поддержка оборудования и расширение гарантии**



**Невозвратные жесткие диски**

Выполнение стандартных операций по администрированию инфраструктуры заказчиков

## Для PRIMERGY и ETERNUS

- On-Site

- 9x5/24x7

- RT:4 часа, NBD

- FT:24 часа\*, NBD

### Установки

- Basic

- Advanced

### Интеграция

- ETERNUS

- DI BLOCK

## Для WPS

### Lifebooks, ESPRIMO

- On-Site, Bring-In,  
Collect & return

- 5x9

- RT: 4 часа, NBD

### CELSIUS

- On-Site

- 5x9

- RT:4 часа, NBD

### Дисплеи

- Collect & return

- 5x9



## ETERNUS / PRIMERGY

### Basic-минимальная

- Распаковка
  - Размещение в стойке
  - Подключение
  - Начальные настройки
  - Тестирование
- Готовность для установки ОС или настройки подключения

### Advanced-стандартная

#### Минимальная +

- Установка ОС или ПО удаленного управления
  - Начальная настройка ОС
  - Установка минимального набора согласованных системных параметров
  - Настройка удаленного доступа если применимо
- Готовность к установке Приложений

### Individual-расширенная

- Установка в соответствии с согласованным ТЗ
  - Дополнительные услуги, например планирование работ, RAID, High Availability или Virtual Domain настройка в соответствии с требованиями Заказчика
- В соответствии с утвержденным объемом работ

➤ Пакеты доступны в виде опций Installation Pack для оборудования Fujitsu. Цены применимы для Москвы.

➤ Не позднее двух недель до плановой даты проведения работ, точная дата запуска оборудования должна быть согласована с Сервисной организацией Fujitsu.

<http://www.fujitsu.com/ru/services/support/startup-services/>

Цены по запросу, в соответствии с утвержденным объемом работ

Установка и настройка - Fujitsu Russia - Fujitsu Technology Solutions

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

http://www.fujitsu.com/ru/services/support/startup-services/ Яндекс

Избранное Яндекс Почта Карты Маркет Диск Home - North Eastern Eur... Рекомендуемые сайты Sharepoint Russia Домашняя - Услуги

Welcome to Fujitsu Techn... Установка и настройк... Мероприятия - Fujitsu Ru...

Продукты Услуги Решения Сервис и поддержка Услуги Cloud О компании

Главная > Услуги > Услуги по сопровождению и технической поддержке > Установка и настройка

**Услуги**

- > Управляемая инфраструктура
- > Консалтинговые услуги в области ИТ
- > Разработка, внедрение и сопровождение приложений
- > Финансовые услуги
- > Услуги по сопровождению и технической поддержке
  - > Установка и настройка
  - > Поддержка аппаратного обеспечения
  - > Поддержка программного обеспечения
  - > Услуги по сопровождению решений
- > Организация логистики

**Установка и настройка**

**Свяжитесь с нами**

**Ссылки**

- Консалтинговые услуги в области ИТ
- Финансовые услуги

**Истории успеха**

- For online storage, Lechwerke relies on Fujitsu's ETERNUS DX systems
- STX Europe: IT Management Services

**Техническая поддержка оборудования на основе потребностей**

**Пакеты услуг InstallationPacks**

Пакет услуг InstallationPack обеспечивает установку и конфигурирование сервера или/или СХД на площадке заказчика, а также, если применимо, соответствующей операционной системы, включая документально отслеживаемый процесс передачи систем заказчику. Все это гарантирует, что ИТ-системы будут бесперебойно работать с самого начала эксплуатации. Собственные ИТ-специалисты заказчика получают возможность уделять больше внимания основным бизнес-процессам.

- Услуги по установке серверов и СХД Fujitsu
- Услуги по установке Fujitsu PRIMERGY (дополнение)
- Услуги по установке Fujitsu ETERNUS DX (дополнение)
- Услуги по установке Fujitsu ETERNUS CS800 (дополнение)

**Замечания**

Пакеты услуг по сборке, монтажу и пуско-наладке серверов и СХД (Installation Packs) и Пакеты

Местная интрасеть | Защищенный режим: выкл. 100%

# Условия стандартной гарантии

- Приём обращений **круглосуточно**
- Оказание услуг по рабочим дням с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00, включая:
  - Идентификацию отказов и поддержку пользователей
  - – услуги Call Center
  - «Горячая линия» по телефону, факсу, e-mail
  - Диагностика отказов оборудования
  - Возможность обслуживания на месте установки оборудования (в зависимости от типа оборудования)
  - Ремонт или замена дефектного элемента, проведение функциональных проверочных тестов
  - Время приезда инженера на место установки: до 2 рабочих дней\*
  - Работу специалиста, необходимые запасные части и комплектующие



С более детальным описанием стандартной гарантии по типам оборудования можно ознакомиться на странице производителя:

\* При наличии технической возможности

<http://ru.ts.fujitsu.com/support/warranty/index.html>



- Для пакетов по продлению гарантии или расширенного обслуживания, а так же по опциям по невозвратным жестким дискам активация должна быть произведена в период действия стандартной или расширенной гарантии.



# Активация пакета на портале

<https://ts.fujitsu.com/servicepack/ServicePackRegistration.aspx?lang=RU>

Support Pack Factory : FUJITSU - Fujitsu Technology Solutions

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

https://ts.fujitsu.com/supportpack/supportpackregistration.aspx?lang=RU

Избранное Яндекс Почта Карты Маркет Диск Home - North Eastern Eur... Рекомендуемые сайты Sharepoint Russia

SBG: Интеграции, Консал... Support Pack Factory : ...

Страница Безопасность Сервис

**FUJITSU** Fujitsu Technology Solutions Internet Change Search

Products Services Solutions Support Fujitsu Cloud About Fujitsu

## Активировать Сервис (Шаг 1 из 6)

Добро пожаловать на Web-сайт Fujitsu Support Pack. [Логин Сервисного Партнера](#)

### Активация

На этом сайте Вы можете активировать приобретенный Вами Сервисный Пакет, используя его серийный номер. В процессе активации Вы укажете оборудование и адрес, для которого был приобретен Сервисный Пакет. Таким образом Ваша покупка будет отмечена в нашей гарантийной базе данных, и наши сервисные партнеры получают сведения об обслуживании Вашего оборудования.

### Введите код активации

Для того, чтобы начать процесс активации, пожалуйста, введите Ваш код активации. Вы можете многократно вводить код активации для изменения контактной информации и адреса. [Подтвердить](#)

Код активации:  -

Дополнительно: Для того, чтобы использовать контактную информацию и данные о местонахождении, указанные при прошлой активации, введите прежний код активации ниже. Обратите внимание: нельзя использовать общий код активации, если контактная информация различается.

Код активации:  -  or Serial ID:  и почтовый индекс:

Products	Services	Solutions	Corporate	Country Selector
<a href="#">Fujitsu Servers</a>	<a href="#">Fujitsu Cloud Solutions</a>	<a href="#">Infrastructure Solutions</a>	<a href="#">About Fujitsu</a>	<a href="#">Fujitsu Technology Solutions Internet</a>
<a href="#">Storage</a>	<a href="#">Managed Infrastructure Services</a>	<a href="#">Virtual Client Computing</a>	<a href="#">About Fujitsu Technology Solutions</a>	<a href="#">Change</a>
<a href="#">Desktops and Notebooks</a>	<a href="#">Product Support Center</a>	<a href="#">Business Solution Catalog</a>	<a href="#">Newsroom</a>	

Надежные узлы | Защищенный режим: выкл. 100%

Расширение условий и продление стандартной гарантии с помощью так называемых Top Up и Support Pack.

<http://www.fujitsu.com/ru/services/support/hardware-maintenance/>

## Вне места установки

- Bring-In
- Collect & Return

*Для Ноутбуков, ПК,  
Тонких клиентов,  
Мониторов*

**FSP:GM3B00Z00RUU01**  
*3 years Bring-In Service*

## Начало работ

- Поддержка на месте обслуживания с гарантированным началом работ
  - 4 часа
  - След. Раб. День (NBD)
- Доступность
  - 9×5
  - 24×7
- Невозвратные диски

**FSP:GM3S20Z00RUU01**  
*3 years On-Site Service*

## Восстановление

- Поддержка на месте обслуживания с гарантированным решением проблем
  - 24 часа
  - NBD
- Доступность
  - 9×5
  - 24×7
- Невозвратные диски

**FSP:GP3SD0ZR1RUPX3**  
*3y Service NBD fix*

## Гарантия

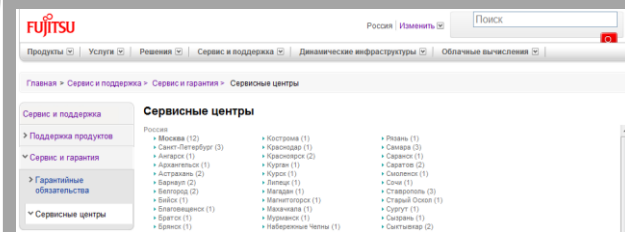
- Следующие пакеты доступны в виде опций для оборудования Fujitsu для всех регионов, где работает гарантия (присутствие наших сервисных центров +50 км или час пути по дорогам с твердым покрытием):
  - **Увеличение длительности стандартной гарантии**
  - **Пакеты в гарантированном времени реакции  
5X9 NBD (Next Business Day) response  
и 5X9 4h response**
- Следующие пакеты доступны в виде опций SupportPack для оборудования Fujitsu для следующих городов: Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Ростов-на-Дону, Екатеринбург, Новосибирск, Хабаровск, Владивосток, Пермь, Омск, Челябинск, Самара, Краснодар, Воронеж, Тамбов, Саранск, Казань, Волгоград, Тольятти, Саратов, Ижевск, Тюмень, Петрозаводск, Красноярск, Калининград; +50 км или час пути по дорогам с твердым покрытием):
  - **Пакеты с гарантированным временем реакции 7X24 4h response**
  - **Пакеты с гарантированным временем восстановления 5X9 NBD recovery** – важно понимать, что пакет начинает действовать через две недели после его активации (требуется запуск этого сервиса), в перспективе этот период будет сокращен.
  - **Пакеты с гарантированным временем восстановления 7X24 24h recovery и 7X24 8h recovery** будут доступны к заказу не ранее декабря 2013 года. (организация указанного или другого уровня обслуживания возможна с помощью заключения отдельного договора на обслуживание).
- **Пакеты услуг по продлению гарантии (Prolongation Packs)** позволяют продлить существующие гарантийные обязательства (в том числе и при наличии дополнительных соглашений к стандартной гарантии) в период действия стандартной гарантии или приобретенного ранее пакета услуг. Пакеты доступны в виде опций для оборудования Fujitsu для всех регионов, где работает гарантия.

<http://www.fujitsu.com/ru/services/support/hardware-maintenance/>

## Более 230 сервисных центров по регионам



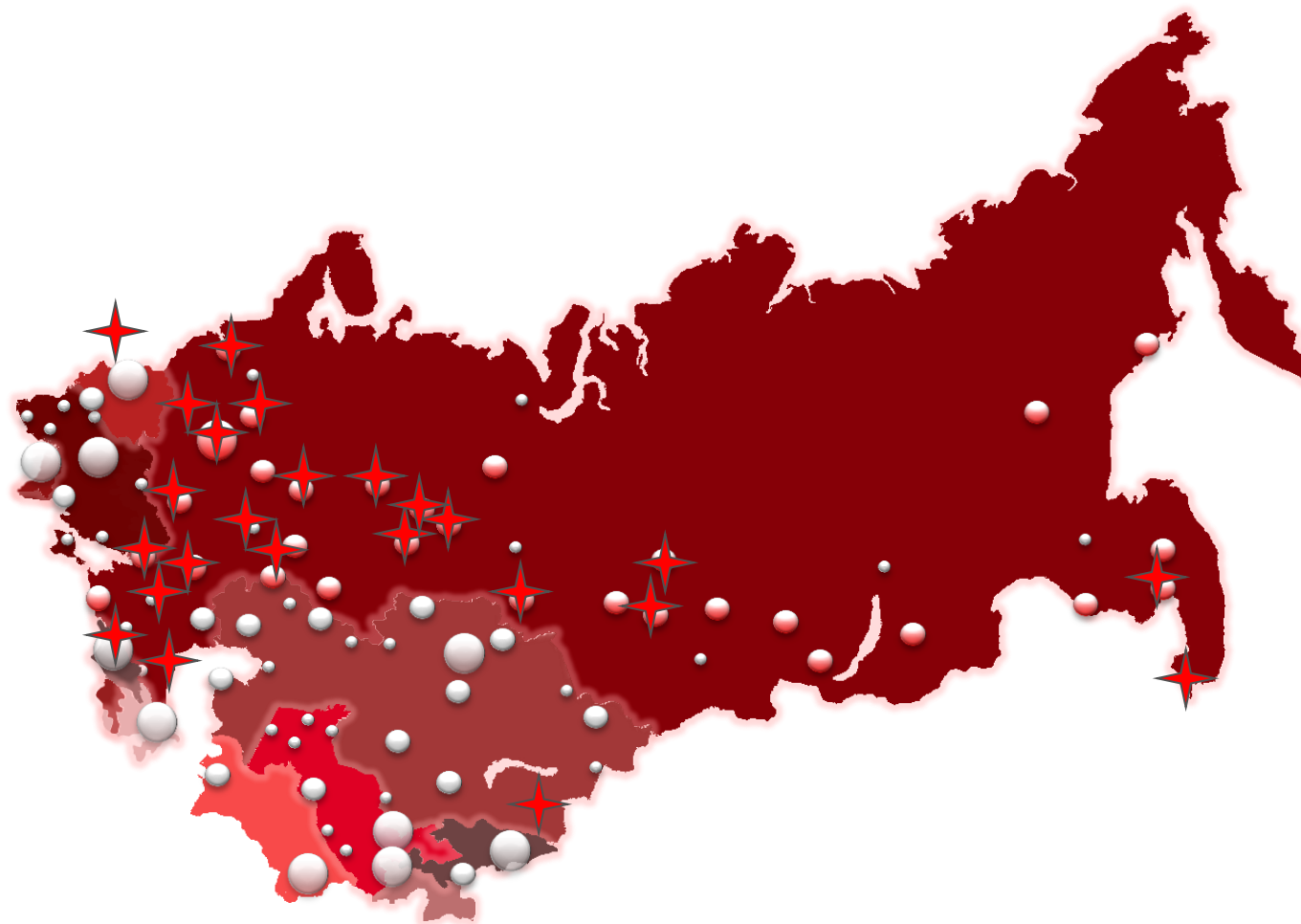
## Перечень авторизованных сервисных центров по городам



[http://www.fujitsu.com/ru/support/service\\_support/servicepartners/index.html](http://www.fujitsu.com/ru/support/service_support/servicepartners/index.html)

- 7X24
- Сервис Деск на базе корпоративного Телефонного Центра в Будапеште с русскоговорящими операторами для России и СНГ
- Система учета заявок и управления работами на базе корпоративной системы OSMQ и WCM для организации работы Специалистов, Партнеров и Клиентов через WEB
- Дежурная высоко-квалифицированная группа специалистов в Москве
- Центральная логистика Запасных частей

# Покры́тие пакета́ми с режимом 7Х24



<http://maps.yandex.ru/?um=LIZCCL4Q6OcVjiWxtUN123y7wZB5PMD&l=map>

## Российская Федерация

Москва  
Санкт-Петербург  
Нижний Новгород  
Ростов-на-Дону  
Екатеринбург  
Новосибирск  
Хабаровск  
Владивосток  
Пермь  
Омск  
Челябинск  
Самара  
Краснодар  
Воронеж  
Тамбов  
Саранск  
Казань  
Волгоград  
Тольятти  
Саратов  
Ижевск  
Тюмень  
Петрозаводск  
Красноярск  
Калининград  
**NEW**  
Астрахань  
Пенза  
Алматы

Поддержка ПО подразумевает диагностику ПО в случае возникновения проблем. По результатам диагностики предоставляется обходное решение и/или исправление ошибки, обновления. Предоставляется удаленно.

## Поддержка производителя

- Приобретается в составе конфигурации
- Может быть бессрочная или на ограниченный срок
- Активирует возможности ПО

<a href="#">FTS:D01910F8GH</a>	ETSF15 ACM LocalCopy DX8700 S2	1
<a href="#">FTS:D01910FSGH</a>	Annual Maint.Fee 1Year f. FTS:D01910F8GH	5

## Простая-Basic

- Патчи (исправления) – предоставляются по запросу, если доступны от разработчика ПО
- Удаленная поддержка с временем реакции
  - 4 часа
- Обслуживание
  - 9×5
  - 24×7

<a href="#">FSP:G-SP3L160PRL63</a>	Service Pack 3 years Software Service, 4h response, 5x9, service partner specified, contact FSC, valid in country of purchase for SUSE Linux Enterprise Server (1 Server with 1 CPU) prerequisite: Subscription S26361-F2346-E602
------------------------------------	--

## Стандартная-Classic

### Basic+

- Обновления (новый функционал) предоставляются по запросу, если доступны от разработчика ПО
- Удаленная поддержка с временем реакции
  - 2 hours
  - 4 hours
- Обслуживание
  - 9×5
  - 24×7

# Доступные пакеты по поддержке ПО

Software		Licensor	9x5, 24x7 Remote response time	
			2 h	4 h
Operating System	Solaris	Fujitsu/Oracle	○	●
	RedHat Linux	RedHat	○	●
	SUSE Linux	SUSE	○	●
High availability	ROR/RCVE	Fujitsu		●
	VERITAS Cluster Server	Symantec	○	○
Virtualization	vSphere	VMware	○	●
	XEN Desktop/Server	Citrix	○	●
	VIOM	Fujitsu	○	●
Storage Software	Brocade Software	Brocade	○	○
	NetWorker	EMC	○	○
	NetWorker by Fujitsu	Fujitsu	○	●
	NetBackup	Symantec	○	○
	Enterprise Vault	Symantec	○	○
	Simpana	CommVault	○	○
	ETERNUS SF	Fujitsu	○	●
	ONTAP	NetApp		○
DDC	CA Infrastructure Management	CA		○
	ManageNow	Fujitsu		●
	Storage Foundation	Symantec	○	○
	Open FT Enterprise File Transfer	Fujitsu	○	●
	Xprint	OCE	○	○
	SecDocs	Fujitsu	○	○

## Legend:

● Generally available across CEMEA&I

○ Availability depending on product and country within CEMEA&I


Content subject to change without prior notice.

Замена носителей информации без возврата поломанных HDD или SSD



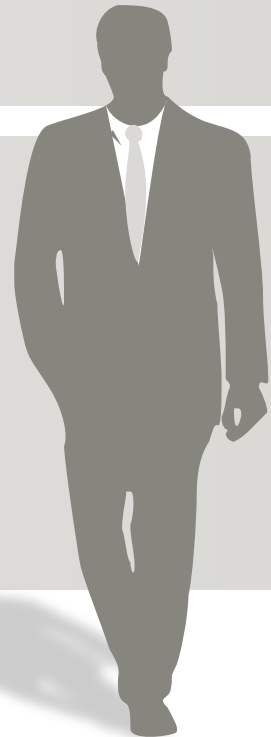
## Выгоды

- Безопасность конфиденциальной информации
- Полный контроль данных заказчиком
- Удовлетворение требованиям информационной безопасности
- Снижение рисков, ошибок



## Доступны для

- Esprimo PCs, CELSIUS
- LIFEBOOKs, STYLISTIC Tablet PC
- PRIMERGY
- ETERNUS DX



**FSP:GSXA00Z00RUC71**

**HDD Service Pack**



ds-etermus-dx400-8000-deployment-service-RU.docx (только чтение) - Microsoft Word

Главная Вставка Разметка страницы Ссылки Рассылки Рецензирование Вид Настройки ABBYY Translation

Документ на сервере Чтобы изменить документ, нажмите кнопку "Редактировать документ". Редактировать документ

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ УСЛУГА ПО РАЗВЕРТЫВАНИЮ СИСТЕМ FUJITSU ETERNUS СЕРИИ DX400 И DX8000

FUJITSU

Информация об услуге

Описание услуги

Цель данной услуги — установить и обеспечить эксплуатационную готовность дисковых систем хранения Fujitsu ETERNUS DX.

При развертывании систем Fujitsu ETERNUS DX, предустановленных в стойку (стойка PRIMECENTER M1), предоставляются следующие услуги:

- Проверка подготовки площадки
- Установка стойки (и удлинителей при необходимости)
- Физическое подключение
  - Подключение кабелей
  - Блоки питания
  - Сетевые компоненты
- Проверка приобретенных лицензий
- Установка и настройка
  - Включение системы
  - Проверка встроенного ПО и при необходимости его обновление
  - Конфигурирование управляющих IP-адресов в соответствии с требованиями клиента
  - Конфигурирование до 4 хост-портов хранения (iSCSI, Fibre Channel или FCoE)
  - Конфигурирование групп RAID или тонких пулов, всего
    - до 4 (96 и 192 дисков)
    - до 8 (480 дисков)
  - Конфигурирование логических дисков
    - до 8 (96 и 192 дисков)
    - до 32 (480 дисков)
  - Регистрация хост-систем (iSCSI, Fibre Channel или FCoE)
    - до 4 (96 и 192 дисков)
    - до 8 (480 дисков)
  - Картирование логических дисков по хост-системам
  - Проверка соединения между логическими дисками и хост-системами

Условия предоставления услуги

Клиент соглашается на следующие условия в отношении предоставления указанной услуги:

- Доступ к центру обработки данных и требуемым системам
- Система заказывается (и поставляется) предустановленной в стойку
- Предоставление всей информации, необходимой для установки, не позднее даты поставки
- Имеется подключение к LAN/SAN и физическая инфраструктура (напр., электричество, удобства, кабельная проводка и т. п.).
- В течение срока предоставления услуги доступно контактное лицо клиента для выяснения вопросов и предоставления информации, доступа и паролей, когда это необходимо
- К услугам применяются стандартные положения и условия компании Fujitsu Technology Solutions
- Все работы выполняются в обычное рабочее время
- Услуга предоставляется в рабочие дни

Оформление заказа и предоставление услуги

Данная профессиональная услуга предоставляется торговым представительством компании Fujitsu в вашем регионе. При оформлении заказа укажите следующую информацию:

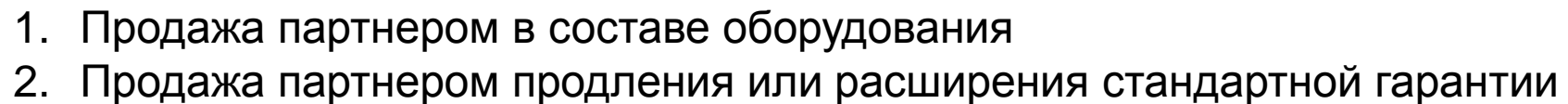
Наименование	Услуга по развертыванию системы ETERNUS DX400/DX8000, до 96 дисков
Код заказа	CPS-ST-ONL-21039F
Наименование	Услуга по развертыванию системы ETERNUS DX400/DX8000, до 192 дисков
Код заказа	CPS-ST-ONL-21040F
Наименование	Услуга по развертыванию системы ETERNUS DX400/DX8000, до 480 дисков

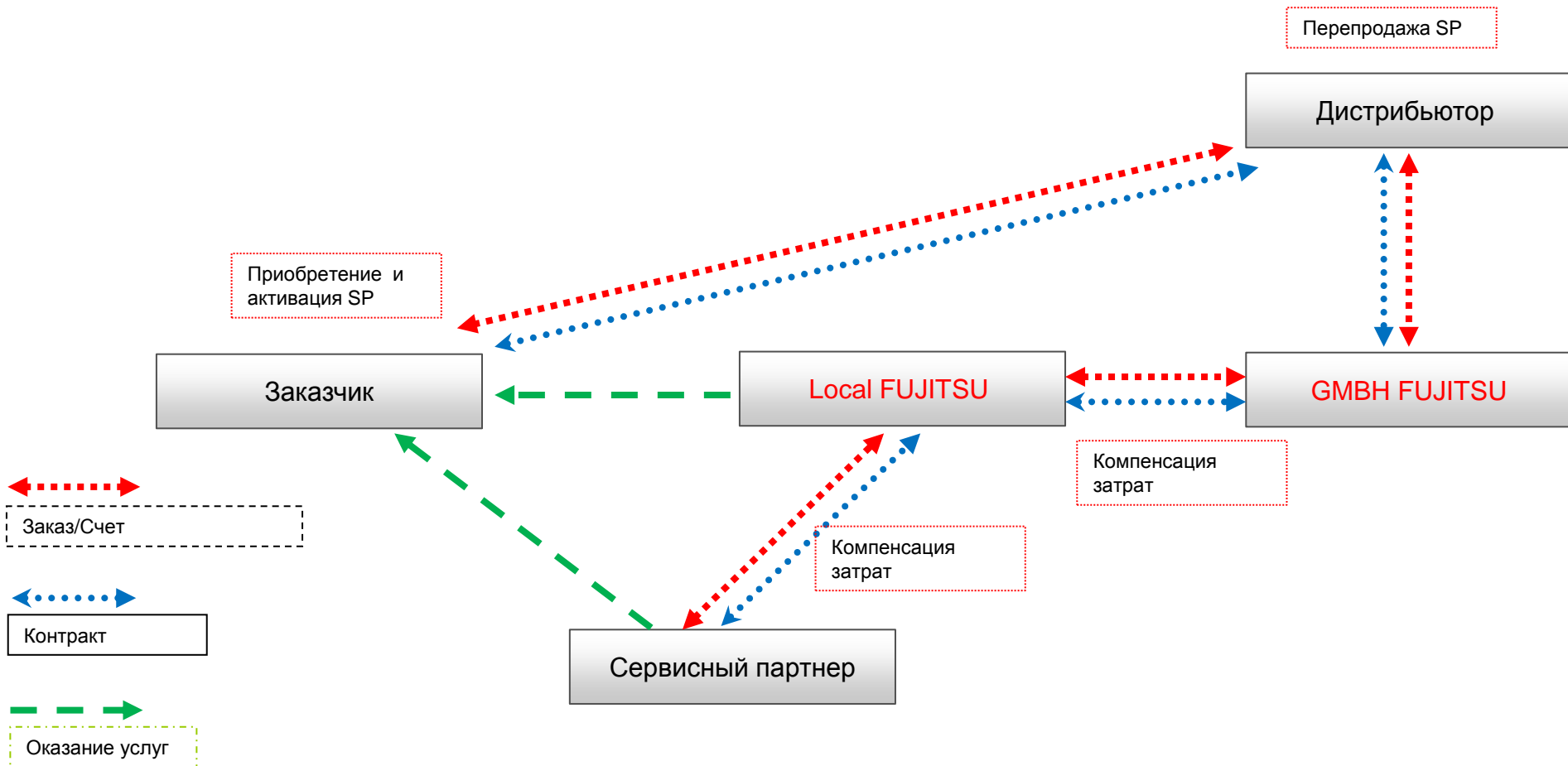
Страница: 2 из 3 Число слов: 927 Русский (Россия) 120%

**Важно!** Цены стандартных пакетов не включают затраты на командировки. **Дополнительные затраты** должны быть отдельно согласованы на этапе согласования условий.

21

Copyright 2012 FUJITSU





1. Продажа дистрибьютором в составе оборудования
2. Продажа дистрибьютором продления или расширения стандартной гарантии

1. Любой заказ на приобретение Пакета размещается через Дистрибьютора
2. Это относится к стандартным TP/SP HW/SW/HDD (FSP:GAxxx), Инсталляции (FSP:G-IPxxx) и Интеграции (CPS:xxx)
3. Услуги оказываются Fujitsu: Специалистами Fujitsu или Сервисными Партнерами
4. Не учитываются командировочные и проживание, то есть требуется обсуждать отдельно условия проведения работ вне зоны стандартной покрытия
5. Все SP должны быть активированы клиентом на портале Fujitsu; Интеграционные/Инсталляционные работы проводятся на основании присутствия заказных номеров в заказе в соответствии с предварительным планированием работ.

## Регулярное обслуживание:

- Персональный менеджер поддержки (TAM)
- Мониторинг состояния системы
- Плановая проверка работоспособности

## Время реакции

- Обслуживание на месте установки с гарантированным временем реакции:
  - 4 часа
  - Следующий рабочий день(NBD)
  - 24 часа

## Время восстановления

- Обслуживание на месте установки с гарантированным временем восстановления:
  - 8 часов
  - Следующий рабочий день(NBD)
  - 24 часа

## Доступность услуги:

- 5x9 vs. 7x24

## Виды обслуживания:

- Bring-In
- Collect & Return
- On-site

Стандартная гарантия

# Услуги по сопровождению IT решений (пример)

- Покрытие всей инфраструктуры решения (Flex Frame, HANA, DI Block, CS Hi-End и тд. )

- Регулярное обслуживание
- SLA, Устранение сбоев
- Поддержка ПО
- TAM

- Компоненты сторонних производителей

- Анализ проблем, передача и сопровождение решения неисправностей других производителей
- Функциональное тестирование после ремонтов



## Регулярное обслуживание:

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| ■ Плановая проверка работоспособности   |                                |
| ■ Персональный менеджер поддержки (TAM) | ■ Мониторинг состояния системы |

## Вид обслуживания:)

- On-site

## Устранение сбоев:

- Обслуживание на месте установки с гарантированным временем восстановления: 24 часа

## Доступность услуги:

- 7x24



- ❖ Oracle, Flex Frame, HANA, DI Block, CS Hi-End и другие решения
  - ❖ Поддержка по не стандартным SLA и/или не Fujitsu оборудования
  - ❖ Услуги управления, Аутсорсинг и тд...
- это отдельные темы требующие проработки, согласования и заключения договора*

## Top-Up

- Могут быть заказаны только в составе оборудования.
- Поставляются преактивированными.
- Полная стоимость оплачивается единовременно.
- Могут быть продлены с помощью Пакетов по продлению.

## Support Pack

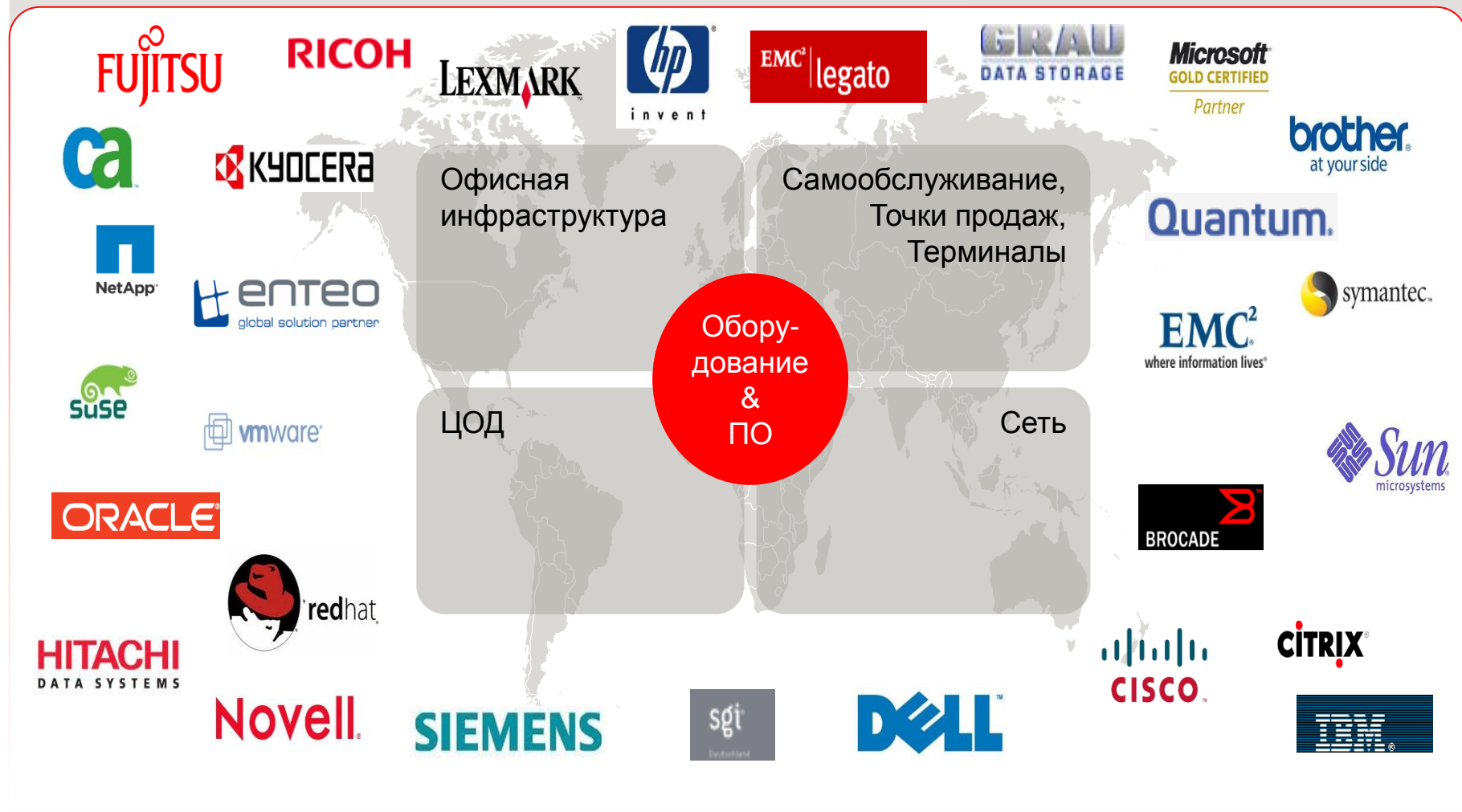
- Могут быть заказаны в составе оборудования или в течении 90 дней после покупки.
- Требуется активация.
- Полная стоимость оплачивается единовременно.
- Не используется для продления гарантии после ее истечения.

## Service Contract

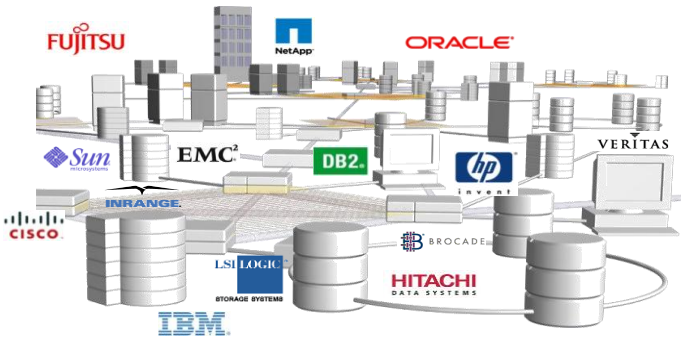
- Могут быть заключены в любой период жизненного цикла продукта.
- Выплаты по контракту производятся регулярно в течении периода действия.
- Включают наиболее сложные программы обслуживания.

# Комплексная мультивендорная поддержка

## Fujitsu – Организация и Управление обслуживанием



Disclaimer: Brand names/Logos belong to respective customers/ companies



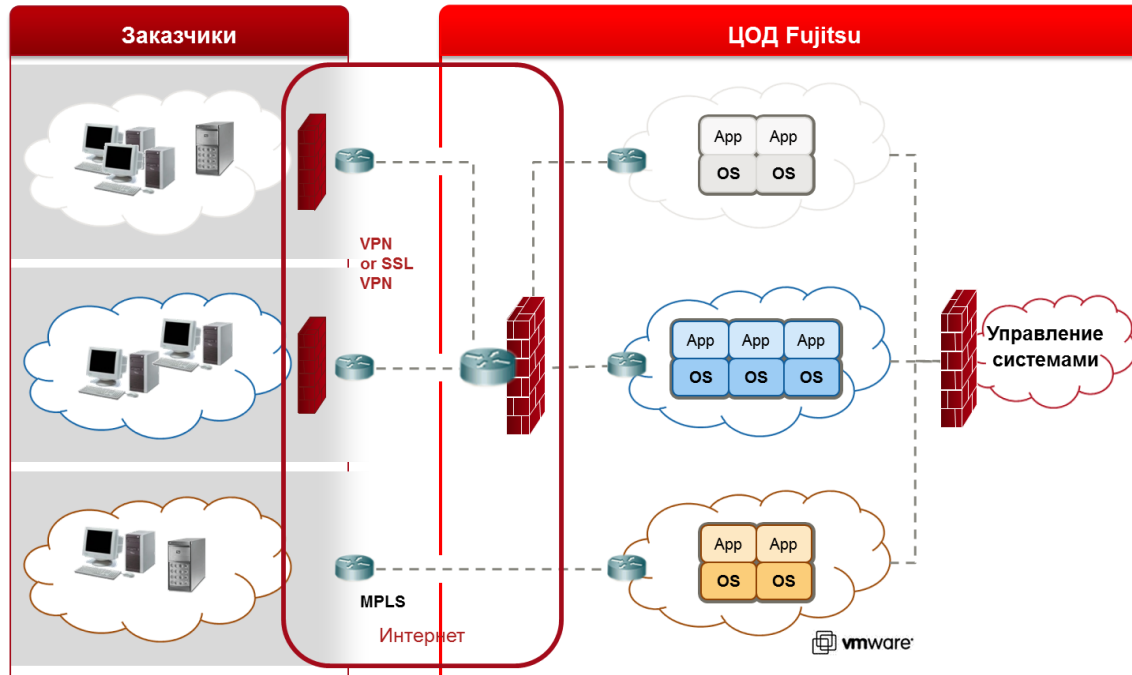
- Единый контактный центр **Fujitsu**
- Центральный каталог услуг & SLA
- Консолидированная отчетность



■ Управление контрактами



■ Управление партнерами



Доступ для пользователей

Динамическое планирование ресурсов

Управление услугами

Управление ресурсами



1. **FUJITSU Cloud IaaS Trusted Public S5** - На базе глобальной облачной платформы, в ЦОД в Германии (Tier3+), виртуальные серверы и СХД из разделяемой инфраструктуры. Возможно использование стандартных элементов инфраструктуры и имеющихся темплейтов.  
<http://globalcloud.de.fujitsu.com/portal/ctrl/top>
2. На базе того же ЦОД в Германии, но с возможностью использования физических серверов. Рассчитывается на проектной основе. Возможен специализированный SAP hosting.
3. Организация облачного сервиса в ЦОД России на базе Fujitsu инфраструктуры (в том числе услуги по управлению, обслуживанию и сопровождению) + Услуги Колокейшн + Финансовые услуги

Operating Normally

Menu <<

- DesignStudio
- System Manager
- Event Log
- Allocation Status
- Network Settings
- Template Manager
- Image Manager
- News
- Startup

DesignStudio

Create New System

1. Select Templates 2. Set Basic Info 3. Reconfigure 4. Estimate 5. Agreement Complete

Step 3. Options can be added using drag-an... Monthly Charges (Approximate) EUR1,068.12 /month One-time Charges EUR0.00

3-tier Skeleton Template:3-tier Skeleton

Internet Public IP address X0

DMZ

W2k8R2SE...

SECURE1

Firewall SLB1 W2k8R2SE... W2k8R2SE... W2k8R2SE...

SECURE2

Additional Options

Server Other

Load Balancer

Disk From 10 GB


Disk Name : DISK1 Details Disconnect Delete



Disk 10GB 100GB 1TB 500GB


Device Name -


\*1 TB = 1000 GB


<Back Next> Cancel


 100+ Fujitsu ЦОД на всех континентах

  
 7 глобальных сервисных центров по CLOUD развёрнутых в 6 странах по миру

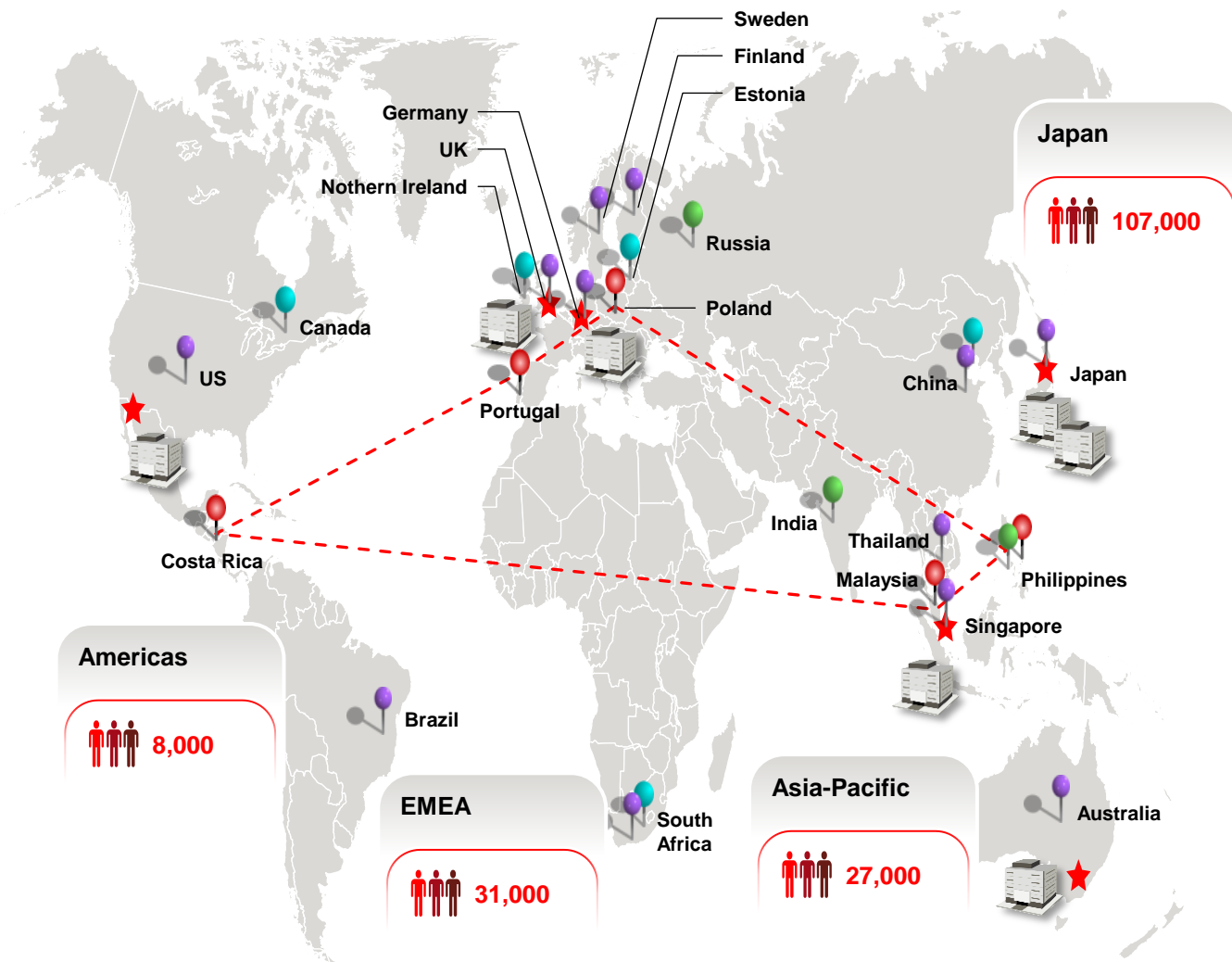
 3 глобальных центра по удаленному мониторингу и управлению системами Клиентов (GDC)

 5 региональных центров по предоставлению услуг (GDC)

 5 глобальных мультиязычных служб Сервис Деск (31 язык)

 173,000 сотрудников в более 100 странах

-- Возможность Безостановочного оказания услуг



Услуги	Для ЦОД	Для конечных пользователей	Service Desk
Предложения	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ «Облачный» ЦОД</li> <li>■ Управление СХД</li> <li>■ Управление серверами</li> <li>■ Управление БД</li> <li>■ Управление приложениями</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Управление совместной работой</li> <li>■ Управление рабочими местами</li> <li>■ Управление печатью</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Управление службой Сервис Деск</li> </ul>
Цели	Эффективное управление инфраструктурой ЦОД	Увеличение производительности пользователей	Уменьшение количество инцидентов и повышение удовлетворенности пользователей



## Сервис Деск

### Предоставляемые услуги

- Единая точка контакта для конечных пользователей
- Ведение журнала обращений, маршрутизация звонков, мониторинг и отчеты по SLA
- Решение инцидентов с помощью удаленного подключения, по телефону, электронной почте
- Управление правами доступа
- Управление лицензиями, реестром оборудования/ПО

### Сервис Деск охватывает основные ИТ сервисы:

- Поддержка общей архитектуры PC
- Поддержка OS Microsoft XP/Vista/W7 и другого стандартного ПО (MS Office)
- 1-ая и 2-ая линии поддержки для готовых коммерческих продуктов (SAP, 1C, Outlook, Outlook Web Access, MS SharePoint и т.д.)

### Поддерживаемые языки

- Русский, Английский, Немецкий, Французский, Татарский, Турецкий, Азери, Узбекский



## Услуги по поддержке ИТ инфраструктуры

### Предоставляемые услуги

- Высококачественные, профессиональные и надежные услуги по круглосуточному управлению инфраструктурой заказчиков по всему миру

### Комплексная техническая поддержка для ИТ инфраструктуры Заказчика :

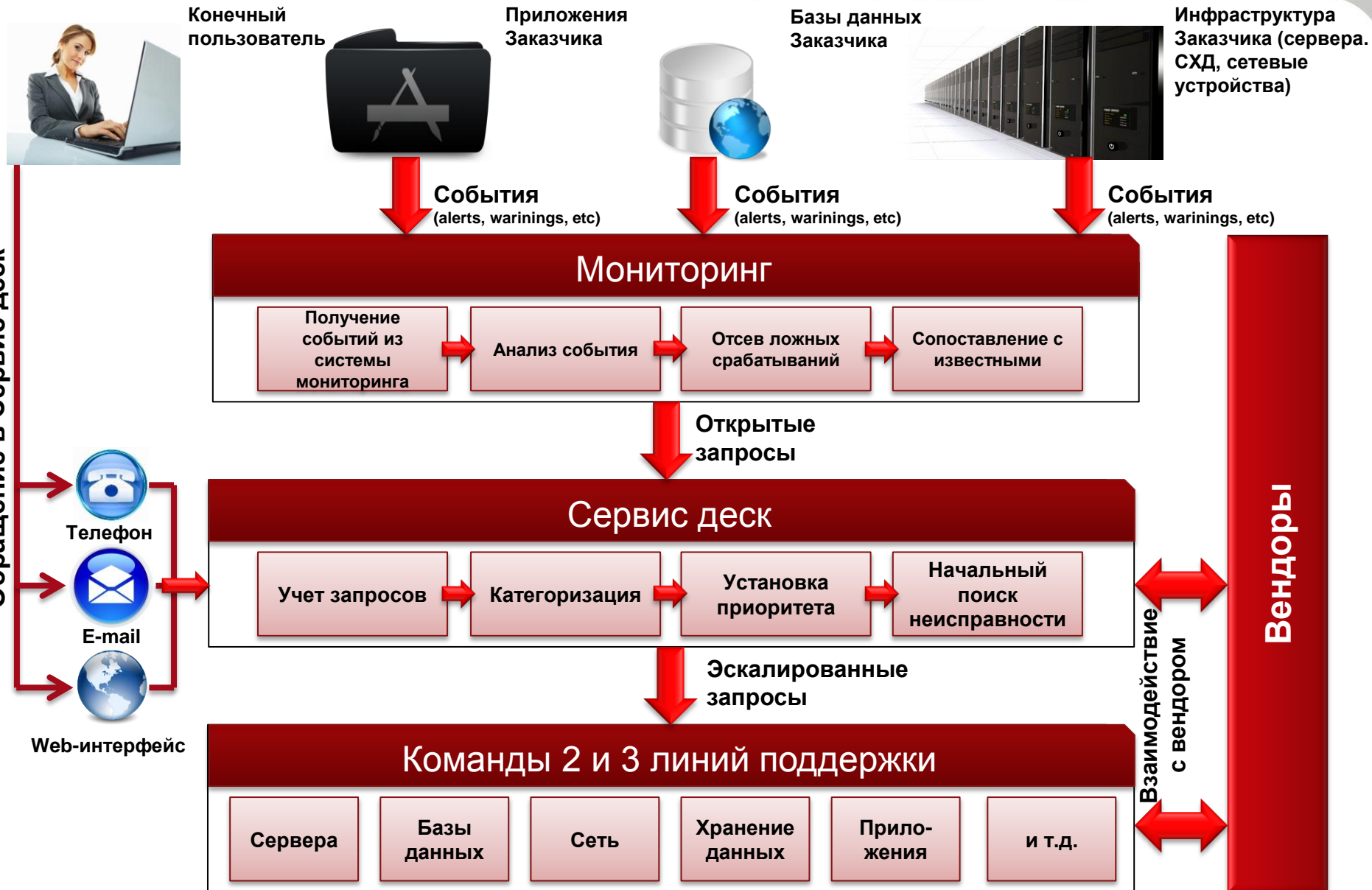
- Управляемый ЦОД
  - Управляемые Серверы (UNIX, WINTEL, E-Mail, Enterprise Management, виртуализация, базы данных, решения ИТ безопасности, и т.д.)
  - Управляемые системы хранения данных (NetApp, EMC, HP, IBM, Hitachi, Fujitsu, Backup/Recovery, и т.д.)
  - Управляемые сети (LAN, WAN, VPN, DSL, Сетевая безопасность, и т.д.)
- Управляемое рабочее место (Удаленная поддержка рабочих станций, дистанционная централизованная установка ПО, управление образами, упаковка и тестирование ПО)

### Качество и стандарты

- Аккредитация ISO 27001, ISO 9001:2008 и ISAE3402 Type II (SAS 70) по предоставлению услуг Управления инфраструктурой



# Управляемая инфраструктура – схема взаимодействия



Уровень предоставляемого сервиса	Общее описание
<b>Мониторинг</b>	<p>Данный уровень характеризуется точным соблюдением инструкций (созданных на базе инструкций бизнес-процессов клиента, а также внутренних технических и технологических инструкций), которые описывают точную последовательность действий по обслуживанию.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Мониторинг: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Сетевых устройств, включая качество и доступную ширину канала;</li> <li>- Серверных платформ, включая наблюдение за серверами в целом, так же доступности и состояния функционирующих на них служб, ресурсов файловых массивов;</li> <li>- Систем хранения данных, включая доступность и объемы свободного пространства.</li> </ul> </li> <li>• Наблюдение за системами аккумулирования и анализа событий и ошибок.</li> <li>• Решение простых инцидентов, не требующих изменений в конфигурациях используемых систем и модулей.</li> <li>• Первоначальная диагностика инцидентов</li> <li>• Передача инцидента средней и высокой сложности на операционный уровень.</li> </ul> <p>Все услуги предоставляемого сервиса производятся в строгие временные рамки, определенные в разделе описания уровней предоставления сервисов.</p>
<b>Операционный</b>	<p>Данный уровень обеспечивается точным соблюдением инструкций (созданных на базе инструкций бизнес-процессов клиента, а также внутренних технических и технологических инструкций), которые описывают многие ключевые моменты в процессах клиента, (некоторые важные задачи при поддержке клиента, возможно решить только на данном уровне).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержка платформ, включая диагностику, корректировка процессов в обход проблем.</li> <li>• Поддержка систем восстановления.</li> <li>• Управление доступами на уровне пользователей.</li> <li>• Управление безопасностью в рамках ранее оговорённых процедур.</li> <li>• Поддержка оборудования серверов и сетевого оборудования через центры технической поддержки.</li> <li>• Внедрение стандартных изменений</li> <li>• Решение инцидентов среднего уровня сложности.</li> <li>• Делегирование задач команде уровня Мониторинг.</li> <li>• Делегирование сложного инцидента на экспертный уровень.</li> </ul> <p>Все услуги предоставляемого сервиса производятся в строгие временные рамки, определенные в SLA.</p>
<b>Инженерный</b>	<p>Услуги данного уровня основаны на операционных задачах (большинство проблем данной категории не описываются в инструкциях)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оптимизация и автоматизация, включая создание и поддержка процедур и скриптов.</li> <li>• Внесение нестандартных изменений.</li> <li>• Решение сложных проблем.</li> <li>• Управление решением комплексных, сложных инцидентов.</li> <li>• Управление производительностью и мощностями.</li> <li>• Превентивное решение проблем.</li> <li>• Реализация стратегий резервного копирования и антивирусной защиты.</li> <li>• Делегирование задач командам уровня мониторинга и операционного уровня.</li> <li>• Делегирование задач группам поддержки программного продукта и оборудования.</li> </ul> <p>В связи с тем, что подавляющее большинство выполняемых на данном уровне задач является нестандартным, временные рамки решения задач обычно строго не регламентируются.</p>

## Поддержка инфраструктуры

Серверы, Системы Хранения  
Данных, Базы данных

- **WINTEL системы** (Windows NT, Windows 2000/2003/2008 Server, Windows XP/Vista/7)
- **UNIX системы** (Linux, HP-UX, AIX, FreeBSD, Solaris, UnixWare)
- **Virtualisation** (VMWare, Citrix)
- **E-Mail systems** (MS Exchange, SendMail, Lotus Domino)
- **Базы данных** (MS SQL, Oracle, MySQL)
- **Безопасность** (Symantec, McAfee, Computer Associates AV and anti-spam systems, Kaspersky, Trend Micro)
- **Web Services** (MS IIS, Apache)
- **Управление предоставлением услуг** (MS SCOM, MS MOM, MS SMS, MS SCCM, CA UniCenter, CA Spectrum, CA eHealth, CA Client Automation, Tivoli, Symantec Altiris, HP Openview, CiscoWorks, Fujitsu System Walker)
- **СХД** (NetApp, Fujitsu Eternus, EMC, Sun, Hitachi, HP, IBM, Cisco, Brocade)
- **Бэкап/Восстановление** (Symantec NetBackup, Symantec BackupExec, Tivoli Storage Manager, CA Brightstor, HP DataProtector, EMC Networker, Windows Backup, Symantec Enterprise Vault)

## Поддержка инфраструктуры

### Сетевая инфраструктура

- **WAN** (Cisco, Nortel, 3Com)
- **LAN** (Cisco, Aruba, Nortel, 3Com, HP, Extreme Networks и т.д.)
- **Firewall** (CheckPoint, Cisco, Juniper, Linux based firewalls)
- **VPN оборудование** (Cisco PIX, Cisco ASA, маршрутизаторы Cisco)
- **DSL оборудование** (Cisco, Zyxel, Alcatel)
- **Системы передачи голоса** (Системы IP-телефонии, Cisco Call Manager, Asterisk, голосовые шлюзы)



## Технологии/Услуги:

- Управляемый ЦОД:
  - Управляемые серверы
  - Управляемые хранилища данных
  - Управляемые сети
- Управляемое рабочее место
- Сервис деск
- Разработка и интеграция ПО (Microsoft, Java, Oracle)
- Управление и аутсорсинг ПО
- Миграция ПО
- Тестирование ПО
- Создание установочных пакетов ПО

## Экспертиза:

- Ритейл, Логистика, Производство, Финансовый сектор, Гос. Органы, Нефтегазовый сектор

## Отличительные особенности

- Уникальный опыт предоставления комплексных услуг глобальным компаниям
- Большой опыт по разработке дизайна и предоставлению сервисов
- Широкий спектр компетенций
- Высокий профессионализм

## Качество и стандарты

- ISO 27001
- ISO 9001:2008
- ISAE 3402 Type II (SAS70)

## Количество специалистов:

- Более 700 специалистов

## Местонахождения:

- Москва, Казань, Воронеж

## Услуги:

- Управляемая инфраструктура
- Разработка и сопровождение ПО
- Обслуживание рабочих мест

## Поддержка клиентов:

- 24x7, на русском, английском, французском и немецком языках



## Статистика

- Количество специалистов: **450**
- Основные страны-потребители услуг: Великобритания, Германия, Франция, Дания, Швеция, Норвегия, Финляндия, Нидерланды, Бельгия, Россия
- Услуги по поддержке: **24x7 на английском, русском, немецком и французском языках**
- Средний индекс SLA (инциденты, решенные вовремя): **98,8%, без прерываний**

### В рамках предоставляемых услуг по управлению инфраструктурой:

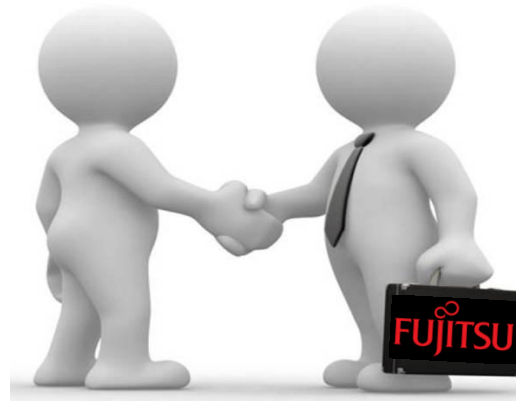
- Поддерживает ~ **61000** пользователей
- Поддерживает **3000** приложений
- Обслуживает **8000** серверов
- Обслуживает **7200** сетевых устройств
- Обслуживает более **7** петабайт систем хранения данных




# Мы успешно обслуживаем клиентов



Mercedes-Benz



## Услуги управления

### Инфраструктурные Решения

#### Инфраструктурные продукты и услуги

Составные части для динамических инфраструктур

Решения для простой интеграции

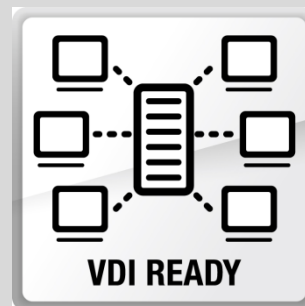
Управление инфраструктурой с внешними экспертами

#### Рабочие места

- ПК и рабочие станции
- Тонкие и нулевые клиенты
- Ноутбуки и планшеты
- Мониторы
- Аксессуары

Сервис Паки  
Контракты на обслуживание

#### Виртуальные рабочие места



Виртуализация  
Контракты на обслуживание

#### Управляемый офис

- Разворачивание, планирование и управление пользовательским окружением
- Поддержка внутренних проектов
- Оптимизация поддержки

#### Управление обслуживанием

- Контроль SLA
- Единый контакт
- Отчетность

Выполнение  
стандартных операций  
по администрированию  
инфраструктуры заказчиков

Люди  
ходили на  
работу



... Работали  
в офисе



... устанавливали  
ПО с дискет



...  
Общались  
через  
почту

...  
Передавал  
и данные  
на  
дискетах





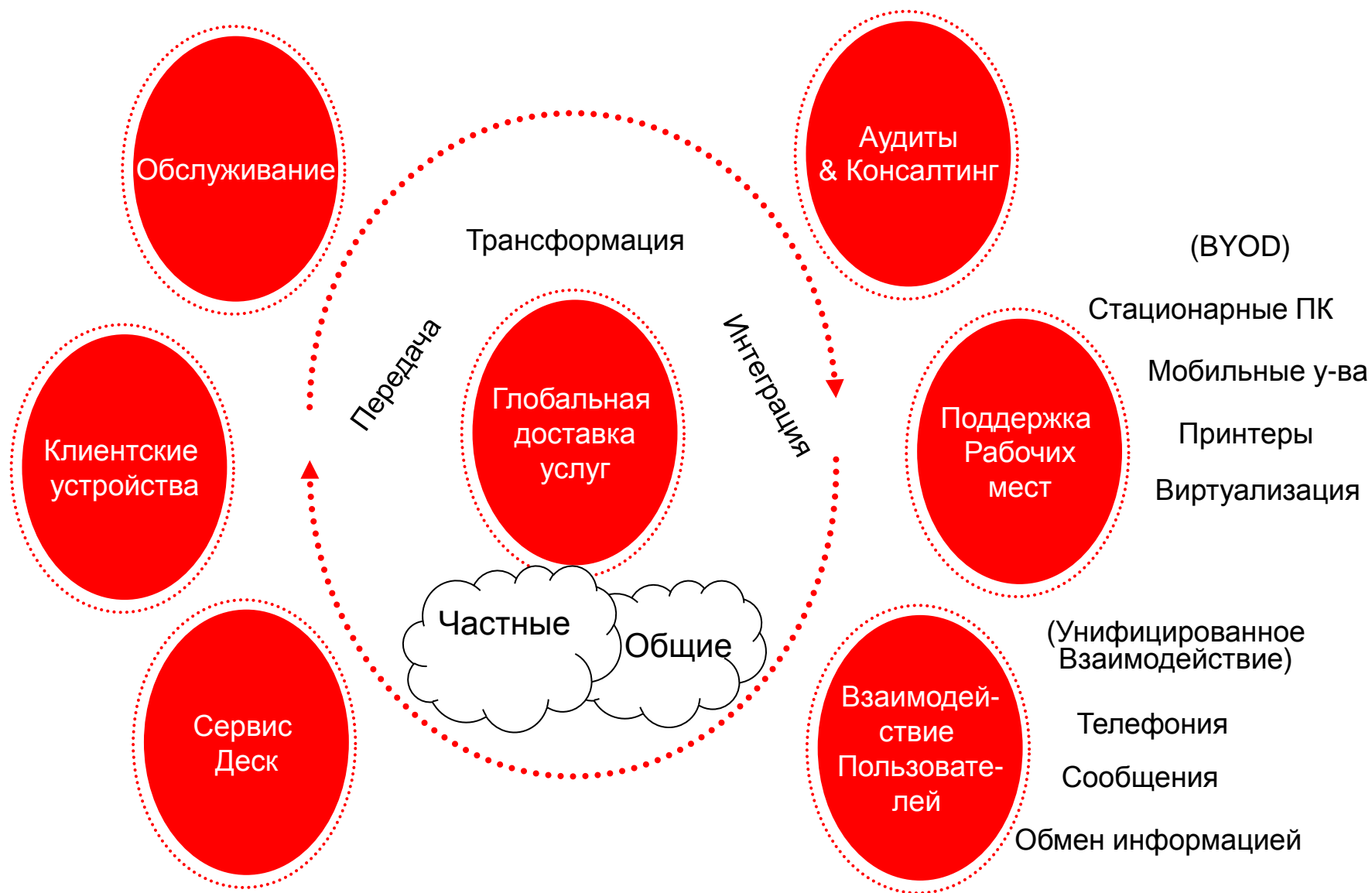


- Отсутствие стандартов
- Определение ИТ услуг и SLA
- Управление и поддержка
- Разные типы пользователей
- Ресурсы и навыки



**Результат: Высокая ТСО и отсутствие времени на инновационные проекты и развитие**

# Услуги для пользователей ...трансформация рабочих мест



## Мы анализируем:

- Данные по инфраструктуре
- Загрузку инфраструктуры
- Деятельность пользователей
- Результаты работ
- Пиковые загрузки
- Используемые приложения
- Зависимость от аппаратной платформы
- Сетевые соединения (WAN)
- Возможности виртуализации
- Разнообразие производителей (HW & SW)
- Оценочный бюджет на предполагаемое решение

## Мы организуем:

- Семинар для определения целей проекта
- Автоматизированный (без агентный) аудит
- Безопасная передача и хранение выявленных данных
- Детализированный отчет о состоянии текущей ИТ инфраструктуры
- Эскизный проект на базе выявленных данных и определенных задачах
- Бюджетная оценка на разработку решения
- Лучшие практики и знания
- Быстрый результат
- Понятные дальнейшие шаги

- Стандартизированные услуги и комплексные решения для обеспечения качественного сервиса и продуктивности пользователей с минимальными затратами и рисками
- Трансформация и внедрение инноваций в работу пользователей с помощью решений по автоматизации
- Практичная ценовая модель, смещение Сарех в Орех
- Согласованные уровни обслуживания
- Помогает организациям при переходе на новые версии ОС и приложений

## Управление мобильными устройствами

- Комплексная услуга по управлению и поддержке пользователей смартфонов и планшетных компьютеров, мобильных устройств и приложений
- Включает офисные приложения такие как Почта, Календарь, Контакты. Обеспечивает безопасное распространение и пользование корпоративными приложениями и данными.
- Соответствие современным трендам в области обеспечения возможности работы из любого места и использования мобильных устройств (BYOD)

## Управление традиционными рабочими местами

- Обеспечение полного жизненного цикла услуг для рабочих мест, многофункциональных и устройств печати, начиная от конфигурации и настройки на заводе, последующей поддержке и заканчивая выводом из эксплуатации

## Виртуальные рабочие места (VCS)

- Организация доступа к приложениям из любых устройств
- Увеличивает мобильность пользователей
- Позволяет стандартизовать офисное окружение

# Управление рабочими местами: Порядок оказания услуг

## Проекты по миграции

### Дизайн и Реализация

Низкоуровневый дизайн толстого клиента (W7), тонкого клиента (W7 Embedded), среды тестирования по управлению приложениям и развертыванию ОС (SCCM, CA), AppSense,

### Инвентаризация и Оптимизация

Используются передовые инструменты, такие как Microsoft Assessment and Planning (MAP) Toolkit, Microsoft SCCM, Centrix WorkSpace iQ, Lakeside Systrack

Разработка пакетов MSI (Windows Installer) и виртуализованных пакетов с использованием технологий MS App-V, VMWare ThinApp, Citrix XenApp, Symantec EVS...

### Анализ приложений

### Разработка инсталляционных пакетов приложений

### Миграция пользовательских данных

Опытная команда специалистов по миграции данных, прошедших сертификацию в различных областях и обладающих многолетним практическим опытом

### Управление образами ОС

## Консультации & Обучение



**Свои  
устройства**



В среднем на  
каждого  
пользователя

**Несколько  
мест**



Работает из  
разных мест

**Разнообразие  
приложение**



Число бизнес  
приложений по  
данным Citrix

**Неуправляемые  
данные**



Используют не  
коммерческие  
облачные  
сервисы:  
Dropbox,  
Sky drive,  
....

Source: Citrix and leading analysts

## ■ Основные возможности

1. Управление мобильными устройствами
2. Безопасные мобильные приложения – доступ к внутренним корпоративным сервисам, безопасность данных
3. Разработка и запуск новых мобильных приложений

Комплексное решение  
сочетающее управление на  
основе заранее заданных ролей  
вне зависимости от  
территориального расположения  
и используемого устройства



Fujitsu global offerings and technology from



Сервис на базе интегрированного Облачного  
Решение по управлению мобильными  
устройствами и приложениями

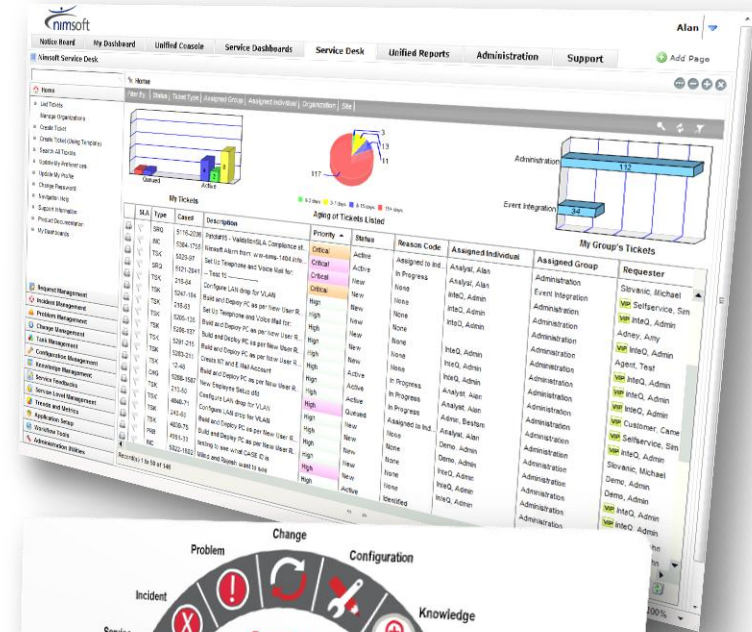


# Пример SaaS: ITMaaS – услуги контроля инфраструктуры и организации службы поддержки

## ■ Основные возможности

1. Быстрое внедрение Процесса управления Инцидентами из «облака» с возможностью настройки процессов и использования заранее сформированных шаблонов запросов
2. Простой WEB портал для создания, просмотра и управления Заявками и Запросами
3. Возможность интеграции с внешними системами мониторинга
4. Расширенная отчетность по услугам (большое количество пред настроенных шаблонов)

... Возможно расширить объем до Услуг Управления Службой Сервис Деск от Fujitsu (GDC). Простая интеграция с дополнительными услугами и решениями Fujitsu



Облачное Решение включающее гибко кастомизируемые модули CA Nimsoft Monitor и CA Nimsoft Service Desk, предоставляемые посредством глобальной среды облачных вычислений Fujitsu

## Безопасность

### Email AntiSpam

Ограничение СПАМа

### Email AntiVirus

Защита от вирусов

### Email Content Control

Блокирование  
нежелательного  
содержания

### Email Image Control

Блокирование  
нежелательного  
содержания



## Шифрование

### Email Boundary Protection

Полностью защищенная  
частная сеть для  
взаимодействия с  
выбранным кругом  
партнеров

### Policy Based Encryption

Гибкие правила  
управления  
шифрованными  
сообщениями



## Управление

### Enterprise Archiving

Архивация и поиск  
архивных писем

### Email Continuity

Резервирование  
основного почтового  
сервера



Рекомен-  
дации

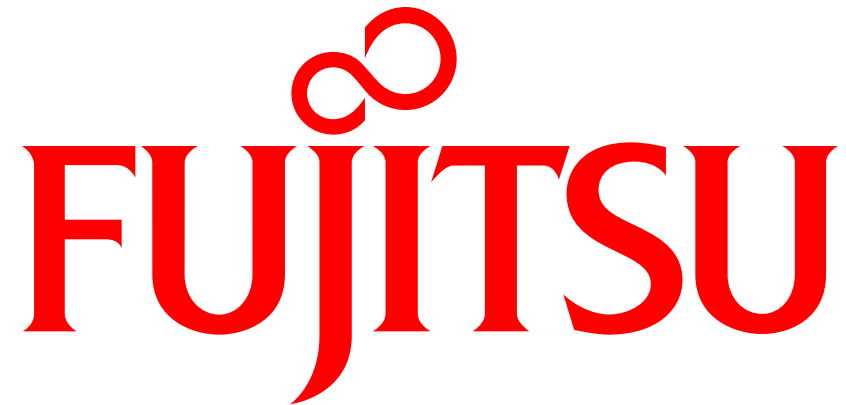
Внедрение

Управление  
безопас-  
ностью



Сервисы защиты электронной почты,  
шифрования и управления в рамках  
сервисов управления от Fujitsu





shaping tomorrow with you