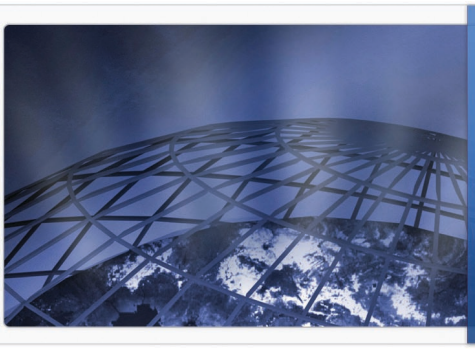
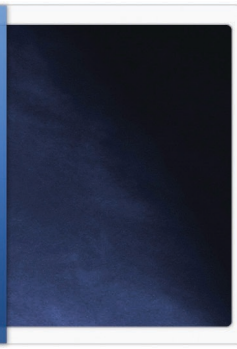
EMC²
where information lives®



EMC Global Services
Поддержка заказчиков



Получите максимальную отдачу от Вашей информационной инфраструктуры благодаря проактивной профилактической поддержке от EMC

Пусть Ваша информация работает на Вас – в нужное время и в нужном месте

Ваша компания применяет информационную инфраструктуру для хранения, защиты, оптимизации и использования ценной информации. Задача состоит в том, чтобы выполнить требования к доступности, надежности и производительности для удовлетворения нужд организации и достижения максимальной окупаемости инвестиций.

Выбрав EMC, Вы начали сотрудничать с ведущим разработчиком и поставщиком технологий и решений для информационной инфраструктуры, подкрепленных лучшей в своем классе поддержкой заказчиков. Сегодня Вы можете выбрать уровень поддержки, отвечающий потребностям Вашей организации, – круглосуточную поддержку высшего уровня для критически важных сред или экономичный подход, основанный на средствах самопомощи. EMC предоставит уровень поддержки, достаточный для того, чтобы Ваша информация и дальше работала на Вас.

Отличия EMC

- **Кадры.** Более 4 000 профессионалов, работающих в корпорации EMC®, обладают навыками поддержки, ориентированной на информацию, что позволяет обеспечивать непрерывную работу Ваших приложений. Сотрудники корпорации EMC, мирового лидера в области управления информацией, понимают технологии Вашей информационной инфраструктуры, как программные, так и аппаратные. У нас работают высококвалифицированные специалисты по информации, усилия которых направлены на повышение окупаемости инвестиций наших заказчиков.
- **Процессы.** Скрупулезные процессы позволяют нам оказывать круглосуточную поддержку по всему миру, предоставляя удаленную техническую поддержку через веб-портал EMC Powerlink® и поддержку на месте. Если от решения проблемы зависит Ваш бизнес, процессы EMC для эскалации критических случаев обеспечат более активное вовлечение специалистов по поддержке и инженеров.
- **Технология.** Интеллектуальная технология Secure Remote Support (безопасная удаленная поддержка) обеспечивает безопасный мониторинг систем EMC, выявляя проблемы и выполняя их удаленное устранение до того, как они смогут негативно повлиять на Ваш бизнес. Сложные среды с компонентами от разных производителей поддерживаются лабораторией EMC E-Lab™, которая является результатом многомиллиардных инвестиций в комплексное тестирование на совместимость, охватывающее продукты и операционные системы от всех основных производителей.
- **Партнерства.** От альянсов с технологическими лидерами – Microsoft, SAP, Oracle, Cisco – до более чем 500 соглашений о совместной поддержке и глобальных сетей партнеров, сертифицированных по программе Velocity², EMC располагает связями и ресурсами, чтобы предоставить заказчикам поддержку, в которой они нуждаются.

Поддержка заказчиков EMC: ориентация на показатели TCE (total customer experience)

Создание лучших условий работы заказчиков – наш главный приоритет. Располагая мощным и уникальным сочетанием кадров, процессов, партнерских отношений и технологий, EMC считает своим долгом предоставлять заказчикам нужные ресурсы, знания и опыт в нужном месте, в нужное время и нужным способом для быстрого разрешения проблем и вопросов, которые могут возникать у организаций.

Глобальная сеть специалистов EMC по поддержке заказчиков и сертифицированных партнеров работает круглосуточно, используя технологии удаленной поддержки, а также процедуры поиска и устранения неполадок на месте для предоставления комплексной поддержки. Общий уровень удовлетворенности заказчика измеряется при каждом обращении в службу поддержки – от работы с порталом Powerlink до обновления кода и замены комплектующих. Это позволяет нам неизменно превосходить ваши ожидания.

«Мы постоянно обновляли и расширяли нашу инфраструктуру хранения данных для выполнения требований бизнеса. Решения по поддержке, E-Lab Interoperability Navigator, генераторы процедур и материалы для загрузки на портале Powerlink оказали неоценимую помощь в процессе работы по планированию и внедрению наших систем. Вне всяких сомнений, они спасли нас от дорогостоящих ошибок и предоставили возможность разобраться в проекте самостоятельно. Благодарим корпорацию EMC.»

Стив Питтенгер (Steve Pittenger), руководитель группы управления СХД, ИТ-отдел Geisinger Healthcare Professionals

Кадры

Более 4000 специалистов EMC по поддержке, включая технических экспертов, персонал на местах и партнеров, обладают высочайшей квалификацией в области информационных технологий и сложных разнородных сред с интенсивным обменом информацией. Многие имеют элитные сертификаты **EMC Proven™ Professional** – самый серьезный технический сертификат в отрасли – и проходят постоянное обучение для поддержания актуальности навыков и опыта. Партнеры по поддержке, участвующие в программе **EMC Authorized Services Network,** обучаются и сертифицируются в соответствии со строгими профессиональными стандартами специалистов EMC по поддержке. Это значит, что Вы получите одинаковое качество и уровень обслуживания во всех регионах мира.

Благодаря непревзойденной глобальной сети центров поддержки EMC может обеспечивать круглосуточную поддержку по всему миру. **Глобальные центры технической поддержки EMC** используют совершенные системы управления вызовами и связями с заказчиками – от крупных центров в Австралии, Ирландии, США и Японии, до обширной сети региональных центров в Европе, на Ближнем Востоке и в Азиатско-Тихоокеанском регионе. У EMC есть кадры для предоставления квалифицированной поддержки, благодаря которой ваша информация будет работать на вас.

Процессы

EMC дает гарантии качества работы решений на всех этапах их жизненного цикла. Для всех обращений в службу поддержки и проектов по предоставлению услуг EMC следует одинаковым тщательно задокументированным и испытанным процессам, чтобы обеспечить согласованные (и оптимальные) условия работы пользователей.

При предоставлении услуг используется база знаний EMC, исчерпывающий репозиторий решений и технических знаний **корпорации EMC**, а также тысячи детальных статей и технических примечаний, описывающих передовые практики для оборудования и программного обеспечения от EMC и сторонних производителей, а также новейшие технологии. А совместимость компонентов тестируется и документируется в репозитории данных о совместимости **EMC E-Lab**, одной из крупнейших лабораторий тестирования совместимости в отрасли, которая проверяет полные комплексные инфраструктуры с компонентами разных производителей. Это значит, что у нас есть опыт непосредственной работы с реальными средами, такими как ваша. Кроме того, Вы можете воспользоваться нашими инвестициями для защиты своих собственных инвестиций благодаря интеллектуальному обнаружени. настраиваемых уведомлений, автоматическому обновлению и управлению изменениями. Пакет инструментов E-Lab обеспечивает базовое планирование и создание прогнозируемых сценариев для Вашей уникальной среды.

Если затронуты критически важные приложения и процессы организации, процессы EMC **для эскалации проблем** обеспечат быстрое и эффективное решение проблем благодаря выделенным группам эскалации, которые будут работать вместе с Вами для выявления критических проблем, подбора действий по их устранению и их быстрого решения. Эти группы работают с самыми разными подразделениями EMC, координируя ресурсы, составляя планы действий и сообщая заказчику о ходе разрешения проблемы.

Наши **испытанные процессы контроля изменений** в полной мере используют передовые средства подключения, гибкость и возможность модернизации, встроенные в каждую систему EMC на этапе проектирования. Это значит, что особые изменения решений EMC – от стандартного обновления микрокода, которое может управляться удаленно, до масштабного переноса ЦОД – реализуются правильно, экономично, с первого раза и в рамках Ваших возможностей.

E-Lab

дает максимальные гарантии совместимости решений EMC. Мы поддерживаем все сертифицированные конфигурации – без оговорок и оправданий

«После запуска системы корпорация EMC продолжила предоставлять услуги нашей компании, включая принятие превентивных мер до возникновения фактических проблем, таких как нехватка емкости. А система поддержки EMC значительно превосходит конкурентов.»

Митсунори Фуджимото (Mitsunori Fujimoto), менеджер отдела поддержки разработок, корпорация SEGA

Безопасность

Приверженность корпорации EMC вопросам безопасности охватывает самые разные аспекты, от проектирования продуктов до их поддержки в целях сооответствия требованиям заказчика к безопасности. Мы интегрируем системы безопасности во все компоненты наших информационных инфраструктур, чтобы сократить риски и улучшить соответствие нормативным требованиям. Заказчики могут выполнять аутентификацию и авторизацию специалистов службы поддержки и их действий, а мы тщательно документируем и формируем наши процессы так, чтобы заказчик всегда знал, какие действия разрешены техническому персоналу.

Технология

EMC интегрирует передовые технологии в каждый компонент процесса поддержки, чтобы сделать получение помощи простым, быстрым и удобным и повысить скорость и качество отклика.

Наши глобальные центры поддержки и офисы на местах объединены **глобальной системой CRM**, которая повышает TCE и гарантирует быстрое разрешение любых проблем – как серьезных, так и незначительных. Интеллектуальные системы обработки вызовов автоматически направят Ваш вызов в нужный центр глобальной поддержки или авторизованному партнеру, что обеспечивает круглосуточную поддержку и отправку материалов, а также скоординированную работу глобальной логистической организации. Это позволяет гарантировать круглосуточную доставку комплектующих и быстрое решение проблем, связанных с оборудованием.

EMC Secure Remote Support Gateway обеспечивает безопасный круглосуточный высокоскоростной удаленный мониторинг платформ EMC, установленных у заказчика, в целях увеличения времени безотказной работы и ускоренной диагностики проблем. Специалисты EMC по поддержке, пройдя аутентификацию, могут удаленно подключаться к системе и совместно использовать приложения для поиска и устранения неполадок, диагностики и ремонта – быстро и эффективно, в то время как передовые средства безопасности обеспечивают соответствие самым строгим государственным и отраслевым нормативам.

Наши инвестиции в технологии и их применение не ограничиваются процессами поддержки. Корпорация EMC постоянно инвестирует в технологии, которые ускоряют и повышают удобство обслуживания и эксплуатации, а также улучшают нашу способность поддерживать решения EMC для информационной инфраструктуры.

Основа системы поддержки EMC – Powerlink, круглосуточный безопасный портал для заказчиков, который предоставляет доступ к надежным, интеллектуальным и удобным средствам поддержки **eService Support Tools**. Эксклюзивный портал для заказчиков и партнеров EMC Powerlink обеспечивает доступ к последним сведениям о поддержке EMC в нашей исчерпывающей базе знаний с возможностью поиска. **EMC Powerlink** является центральным репозиторием информации об известных решениях по поддержке, текущих проблемах и совместимости продуктов, а также технической документации и детальных статей. Отправляйте заявки на обслуживание и управляйте ими, регистрируйте продукты, участвуйте в форумах поддержки, получайте технические оповещения, загружайте файлы и используйте средства диагностики и исправления. Решайте проблемы и вопросы, оставайтесь в курсе событий, поддерживайте актуальность систем и управляйте своими процессами поддержки в любое время и в любом месте, не поднимая трубку, со средствами поддержки Powerlink eService.

Партнерства

Давние партнерские отношения корпорации EMC с технологическими и рыночными лидерами, такими как Microsoft, SAP, Oracle и Cisco, помогают нам предоставлять ведущие в отрасли совместные решения, услуги и поддержку, которые упрощают развертывание приложений и снижают риски и затраты.

Возможности подразделения поддержки заказчиков EMC, которое признано лучшим в отрасли, дополняется 500 соглашениями о совместной поддержке. Это формализует процессы поддержки, предоставляемые EMC и другими поставщиками, что обеспечивает предоставление быстрого и скоординированного ответа на проблемы заказчика.Ресурсы, такие как **EMC/Microsoft Windows Competency Center** и **EMC/SAP Joint Engineering** гарантируют техническую готовность и повышают доступность систем, а **EMC/Oracle Joint Escalation Center** обеспечивает специальный путь эскалации проблем заказчиков.

Партнеры по программе Authorized Services Network и Velocity² совместно с корпорацией EMC предлагают полноценные комплексные решения и поддержку заказчиков, разрабатывая приложения, совместимые с технологиями EMC. Партнеры используют инфраструктуру и интеллектуальную собственность EMC, чтобы обеспечивать качественное обслуживание заказчиков по отдельным продуктам EMC силами квалифицированных и опытных экспертов по информационной инфраструктуре.

Варианты поддержки EMC для нужд вашего бизнеса

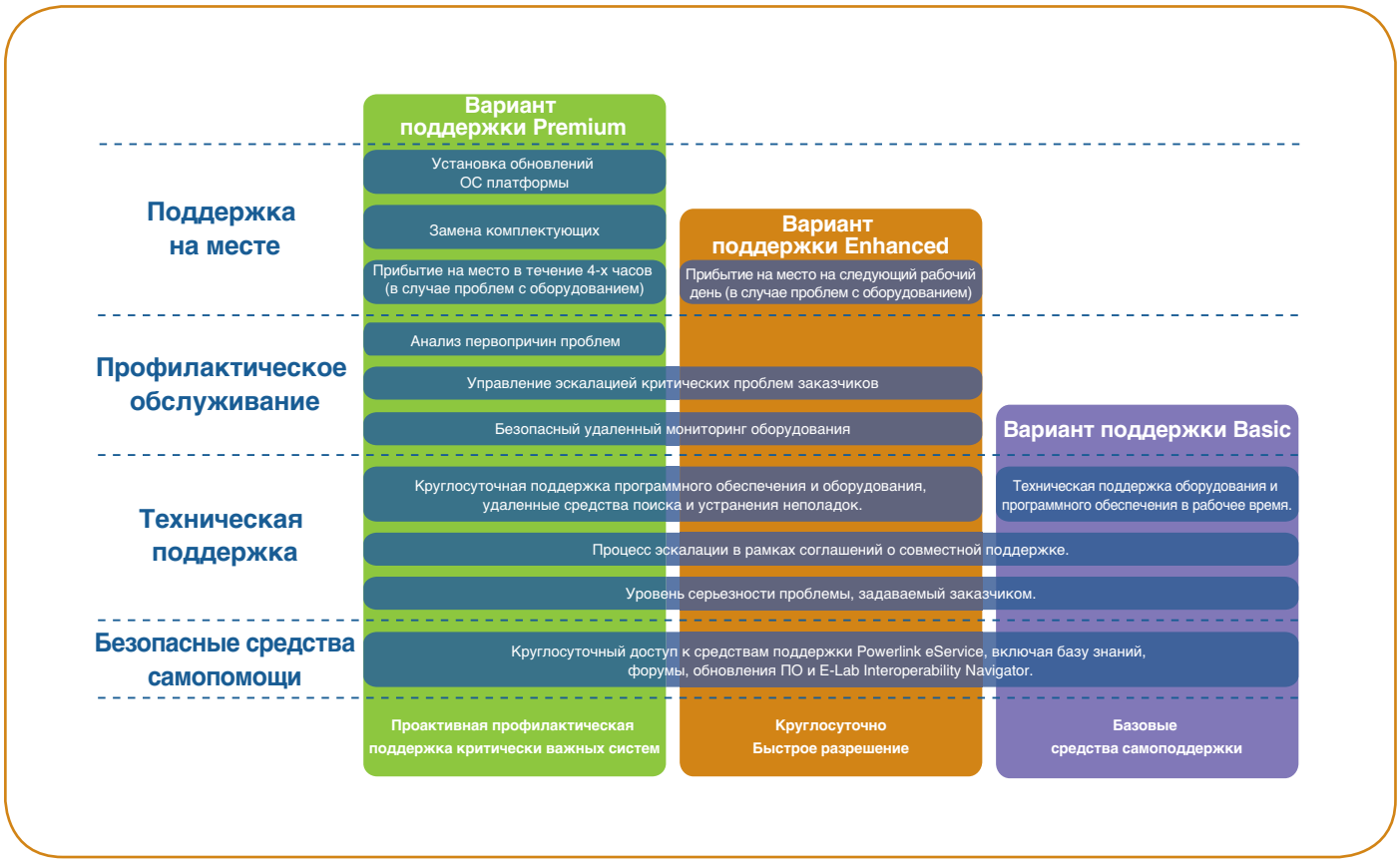
Вы можете выбрать вариант поддержки, отвечающий потребностям организации, из трех доступных уровней: Premium, Enhanced и Basic.

Вариант поддержки EMC Premium – самый полный и оперативный уровень поддержки, подразумевающий круглосуточное обслуживание в тот же день, поддержку на месте для ЦОД по всему миру, в которых оперативная реакция на простои и быстрое прибытие на место необходимы для функционирования бизнес-процессов заказчика.

Уровень поддержки EMC Enhanced – круглосуточная удаленная поддержка и доступ к глобальной сети центров поддержки EMC, обеспечивающих средства устранения неполадок и обслуживания, которые помогают проводить плановую замену комплектующих в платформах EMC.

Вариант поддержки EMC Basic – экономичный вариант для некритичных сред, в которых удаленной поддержки достаточно для удовлетворения нужд заказчика. Позволяет сотрудникам заказчика выполнять простую замену комплектующих.

Выберите подходящий вариант поддержки для своих приложений и информации, а также нужд организации и навыков ее сотрудников. От поддержки на месте для критически важных сред до вариантов самоподдержки – EMC предлагает лучшую в мире поддержку для любой информационной инфраструктуры.



Этот документ предоставляется исключительно для информационных целей и не является обязывающим для EMC. Характеристики предложений EMC по гарантии и обслуживанию приводятся на соответствующем веб-сайте EMC, в настоящий момент расположенном по адресу http://www.russia.emc.com/products/warranty_maintenance/index.jsp, и будут иметь приоритет в случае расхождений с информацией в этом документе.

«Мы эксперты по поставкам телекоммуникационного оборудования, но не по управлению хранилищем. Поэтому мы в значительной степени полагаемся на знания и поддержку специалиста EMC SAM. EMC SAM и команда EMC Services превзошли наши ожидания.»

Рен Йан,
директор серверного подразделения корпорации ZTE

Вариант поддержки Premium

Ресурсы

- Глобальные центры поддержки
- Услуги eSupport на портале Powerlink
- Безопасный удаленный мониторинг систем
- Поддержка оборудования на месте
- Команда управления эскалацией критических проблем
- Автоматизированное управление изменениями
- Анализ первопричин проблем

Требования уровней обслуживания по скорости ответа

- Удаленная реакция в течение 30 минут на проблемы уровня 1
- Доставка комплектующих в течение 4 часов
- Обслуживание оборудования на месте в течение 4-х часов

Спектр услуг поддержки

- Круглосуточная удаленная поддержка оборудования
- Круглосуточная техническая поддержка по телефону
- Круглосуточная передача заявок через веб-сайт и по электронной почте
- Круглосуточный доступ к средствам самопомощи и устранения неполадок
- Круглосуточное обслуживание на месте

Вариант поддержки EMC Premium: проактивная профилактическая поддержка критически важных систем

Вариант поддержки EMC Premium – самый полный и оперативный уровень поддержки, подразумевающий круглосуточное обслуживание в тот же день, поддержку на месте для ЦОД по всему миру, в которых оперативная реакция на простои и быстрое прибытие на место необходимы для функционирования бизнес-процессов заказчика. При использовании варианта поддержки Premium корпорация EMC выполняет восстановительное обслуживание с помощью технологии Secure Remote Support или по телефону. Для проблем, требующих физического присутствия на площадке, корпорация EMC или авторизованный партнер по обслуживанию осуществляет обслуживание, установку любых комплектующих и модернизацию ОС и оборудования платформ. Эскалация критических проблем, влияющих на работу организации, выполняется автоматически.

Кроме того, вариант поддержки EMC Premium позволяет воспользоваться услугой EMC Automated Change Control Management. Automated Change Control Management основывается на надежных средствах подключения, гибкости и возможностях обновления, встраиваемых во все системы EMC на этапе проектирования, и снижает риски за счет документированных процессов. От стандартного обновления микрокода, которым можно управлять удаленно, до масштабного переноса ЦОД, этот строгий процесс гарантирует плавную реализацию изменений инфраструктуры.

Знаете ли Вы, что…

- Корпорация EMC 7 раз получала награду STAR (Software Technical Assistance Recognition) ассоциации SSPA (Service and Support Professional Association) за непревзойденную поддержку критически важных систем и входит в Зал Славы SSPA. Наши центры поддержки получали престижный сертификат качества SSPA SCP (Support Center Practices) 5 лет подряд.
- EMC имеет статусы Authorized Microsoft Solutions Provider, Microsoft Gold Certified Partner for Support Services и Microsoft Global Alliance Partner.

Вариант поддержки EMC Enhanced: быстрое и круглосуточное решение проблем

Вариант поддержки EMC Enhanced обеспечивает круглосуточную удаленную поддержку и доступ к глобальной сети центров поддержки EMC, обеспечивающих поиск и устранение неполадок. Воспользуйтесь нашими средствами безопасной удаленной поддержки, чтобы обеспечить проактивное решение проблем в глобальных центрах поддержки. В рамках варианта Enhanced поддержка на месте предоставляется на следующий день корпорацией EMC или авторизованными партнерами по обслуживанию. Во многих случаях замена комплектующих может производиться персоналом заказчика с использованием услуги EMC по доставке комплектующих на следующий день. Вариант поддержки Enhanced предлагает повышенную гибкость благодаря возможности самостоятельной установки и замены комплектующих, допускающих замену силами заказчика.

Вариант поддержки Enhanced

Ресурсы

- Глобальные центры поддержки
- Услуги eSupport на портале Powerlink
- Безопасный удаленный мониторинг систем
- Поддержка оборудования на месте
- Команда управления эскалацией критических проблем

Требования уровней обслуживания по скорости ответа

- Удаленная реакция в течение часа на проблемы уровня 1
- Обслуживание оборудования на месте на следующий рабочий день
- Доставка комплектующих на следующий рабочий день

Спектр услуг поддержки

- Круглосуточная удаленная поддержка оборудования
- Круглосуточная техническая поддержка по телефону
- Круглосуточная подача заявок через веб-сайт и по электронной почте
- Круглосуточный доступ к средствам самопомощи и устранения неполадок
- Обслуживание оборудования на месте на следующий рабочий день

Знаете ли Вы, что…

- 99 % компаний из списка Fortune 500 являются заказчиками EMC.
- Корпорация EMC признавалась лидером «волшебного квадранта» Gartner в сфере услуг по хранению данных три года подряд благодаря своему видению и способности претворять его в жизнь.

«Причина, по которой мы остались с EMC, заключается в том, что их решения развивались вместе с нами, неизменно удовлетворяя нашим требованиям к производительности, масштабируемости и надежности. Кроме того, корпорация EMC предоставляет отменное обслуживание. Отношения с поставщиком, в которых Вы ощущаете свою значимость, очень важны. EMC обладает менталитетом партнера и понимает важность быстрого выхода на связь с последующим разрешением проблем.»

Бреет Фуллер, старший вице-президент, Oracle Applications Operations, Oracle

Вариант поддержки EMC Basic: базовые средства самоподдержки

Этот экономичный вариант идеален для некритичных сред, в которых удаленная поддержка в рабочее время полностью удовлетворяет потребностям заказчика. С вариантом поддержки EMC Basic Вы получаете полный контроль над работами на месте, от установки до обновления ПО и плановой замены комплектующих. Специалисты EMC по поддержке заказчиков помогут устранять проблемы, предоставляя исправления и обновления, и предоставят необходимые комплектующие, когда они понадобятся. Дополнительная поддержка на месте предоставляется по требованию с оплатой времени и материалов. Как и другие варианты поддержки, данный вариант позволяет сообщать о проблемах, устранять неполадки и получать интерактивную справку круглосуточно через Powerlink.

Вариант поддержки Basic

Ресурсы

- Глобальные центры поддержки
- Услуги eSupport на портале Powerlink
- Поддержка на месте (доступна)

Требования уровней обслуживания по скорости ответа

- В течение 2-х рабочих часов для проблем уровня 1
- Доставка комплектующих на следующий рабочий день

Спектр услуг поддержки

- Удаленная поддержка оборудования в рабочее время
- Техническая поддержка по телефону в рабочее время
- Круглосуточная подача заявок через веб-сайт и по электронной почте
- Круглосуточный доступ к средствам самопомощи и устранения неполадок
- Поддержка на месте по требованию

Знаете ли Вы, что…

- Корпорация EMC 5 раз получала награду IT Service Award от Центра развития информационной отрасли (Китай) за отличные результаты предоставления услуг по хранению данных и приверженность интересам заказчиков.
- Проактивные профилактические процедуры и решения EMC, например технология ежедневного и круглосуточного мониторинга систем заказчиков, которая автоматически оповещает центр поддержки о любых аномалиях, событиях и потенциальных проблемах, помогает обнаруживать и устранять проблемы до того, как они повлияют на бизнес-процессы.

Ваше удовлетворение – мера нашего успеха Используя комплексные процессы оценки удовлетворенности заказчиков и методики Six Sigma во всех проектах для постоянного совершенствования услуг, мы формулируем следующие задачи с точки зрения TCE:

- Поставлять высококачественные продукты, решения и услуги.
- Стремиться к простоте во всех аспектах наших взаимоотношений.
- Формировать правильные ожидания.
- Всегда следовать своим обязательствам.

Voices of TCE

TCE

EMC Total Customer Experience

Услуги для всех требований заказчиков к информации:

служба EMC Global Services предоставляет профессиональные услуги и услуги по поддержке, решения EMC Proven и учебные курсы, которые помогают заказчикам на всех этапах жизненного цикла информации, таких как планирование, создание, управление и поддержка. Узнайте больше о том, как EMC Global Services помогает разработать и внедрить стратегически эффективную информационную инфраструктуру и получить максимальную ценность для бизнеса. Обратитесь к менеджеру EMC по работе с заказчиком или посетите наш веб-сайт www.russia.emc.com.

Персональные варианты поддержки

EMC предлагает широкий спектр персональных вариантов поддержки, разработанных для дополнения процессов обслуживания, используемых заказчиком. Они включают специалистов по удаленной поддержке и поддержке на месте, которые обеспечивают индивидуальное взаимодействие с заказчиками, предоставляют услуги по безопасности дисков и реализуют гибкие варианты приобретения и продления. Доступные варианты:

- **Strategic Account Manager** – старший менеджер по работе с заказчиком. Разрабатывает план поддержки и координирует мероприятия по поддержке – от управления изменениями до установки и эскалации. Эти специалисты работают только с одним заказчиком и размещаются на его территории. Кроме того, они могут предоставлять удаленные услуги по работе с заказчиком. В этом случае они работают в Центре поддержки заказчиков EMC и могут обслуживать как одного заказчика, так и нескольких, в зависимости от их потребностей.
- **Designated Support Engineer** – старший инженер по поддержке, обладающий глубокими техническими знаниями определенного семейства программных или аппаратных продуктов. Designated Support Engineer действует как единое контактное лицо, ответственное за индивидуальную техническую поддержку. Вы можете выбрать подходящий вариант поддержки – на месте или удаленный – от Центра поддержки заказчиков EMC.
- **Customer Support Engineer** – этот выделенный инженер, работающий на площадке заказчика. Имеет квалификацию для помощи в установке и обслуживании информационной инфраструктуры EMC, выполняя проектные, профилактические и восстановительные работы.
- **Пакеты заявок на обслуживание** – оптимизация процесса закупок и сокращение времени предоставления услуг за счет заблаговременного приобретения услуг EMC и их использования в соответствии с нуждами бизнеса. Пакеты заявок на обслуживание дополняют соглашение об обслуживании с помощью предоплаты, которую можно использовать для приобретения дополнительных услуг у отдела обслуживания заказчиков EMC, таких как перемещение оборудования, установка и модернизация ПО, услуги по настройке и модификации бинарных файлов.
- **EMC Secure Select Support** – комплексная и безопасная услуга по поддержке, предоставляемая удаленно гражданами США на территории США и, при необходимости, на площадке заказчика инженерами на местах, являющимися гражданами США. Эта дополнительная услуга позволяет выполнить уникальные требования к безопасности, сохранив постоянный доступ к лучшим в отрасли услугам EMC по поддержке.

Индивидуальные варианты поддержки для аппаратных платформ

- **Запасные компоненты на местах** – планирование и администрирование склада запасных частей, поддерживающих установку силами заказчика. Ускорение решения проблем, если необходим простой ремонт.
- **Услуга по защите дисков** – эта услуга позволяет сохранить контроль над данными и владением дисками. Заказчик определяет подходящий метод хранения или уничтожения или поручает EMC применить проприетарные методы и средства для перезаписи носителей.
  - **Услуги по стиранию дисков** – безопасное, надежное и постоянное удаление информации из систем и с носителей.
  - **Услуги по хранению дисков** – сохранение полного контроля над информацией путем хранения носителей.
- **Услуга EMC по поддержке SAN с компонентами от разных производителей** – воспользуйтесь лучшей в своем классе поддержкой EMC для коммутаторов и директоров SAN разных производителей, включая продукты EMC и сертифицированные системы других производителей, такие как Cisco, Brocade и старые продукты McData. Услуга EMC по поддержке SAN с компонентами разных производителей включает весь спектр средств Powerlink eService, безопасную удаленную поддержку, удаленную техническую поддержку и поддержку на месте (при необходимости).

Индивидуальные варианты поддержки ПО

- **Поддержка разработчиков** – специалисты EMC по разработке ПО, располагающие исчерпывающей внутренней базой данных, могут предоставить Вашим разработчикам и интеграторам удаленную экспертную поддержку, которая ускоряет проекты по разработке и модификации приложений, а также повышает производительность труда без затрат времени и средств на поездки. Поддержка разработчиков предоставляется для ПО управления содержанием, включая EMC eRoom® и Documentum®.
- **Расширенная поддержка** – защита ключевых инвестиций в продукты EMC за счет поддержания текущего уровня поддержки после прекращения обслуживания и предоставления гибкости для обновления или перехода на более новые или другие версии продуктов, когда организация сочтет нужным.

Сделайте следующий шаг

Чтобы узнать больше о поддержке заказчиков EMC, обратитесь к представителю EMC или авторизованному системному интегратору. Кроме того, можно посетить веб-сайт www.russia.emc.com.

EMC²
where information lives®

Представительство EMC в России и СНГ
Россия
125040 Москва
ул. Правды, д. 26
Бизнес-центр «Северное сияние», 5-й этаж
тел. +7 (495) 648-9595
факс +7 (495) 648-9597
E-mail: russia@emc.com

Business Center "Severnoe Siyanie"
26 Pravdy Street, 5th Floor
125040 Moscow
Russia
Tel: +7 (495) 648-9595
Fax: +7 (495) 648-9597
E-mail: russia@emc.com

EMC², EMC, Documentum, eRoom, Powerlink и «where information lives» – зарегистрированные товарные знаки, а EMC Proven и E-Lab – товарные знаки корпорации EMC. Все остальные товарные знаки, упомянутые в этом документе, являются собственностью их владельцев. © Корпорация EMC, 2008 г. Все права защищены. Опубликовано в США.
09/08 Брошюра H4158.2