

SMARTing 24x7 per ambienti SAP

Servizi avanzati di monitoraggio sui sistemi

SMARTing 24x7 è la Business Unit di WSS Italia che fornisce servizi di problem solving

24x7 garantendo non solo il monitoraggio passivo dei sistemi, ma anticipandone eventuali malfunzionamenti.

Questo centro di competenza è in grado di **garantire servizi di supporto sistemistico per gli ambienti di sviluppo-test e produzione SAP del Cliente:**

- un team di esperti garantisce livelli di servizio rispondenti alle esigenze operative;
- viene assicurata la continuità di servizio del sistema SAP in essere, permettendone un incremento di efficienza;
- vengono garantiti diversi livelli di servizio (SLA), definiti dopo un accurato Assessment dei sistemi e delle specifiche esigenze del Cliente, effettuato dai nostri Service Manager;
- al Cliente viene fornita periodicamente una reportistica che riassume lo stato generale dei sistemi e degli ambienti oggetto di servizio, evidenziando eventuali aspetti critici e possibili manutenzioni preventive;
- il servizio risponde in lingua italiana ed inglese e dispone di strumenti per l'Assistenza Remota e la Gestione Ticket/reportistica (OTRS).

L'obiettivo di WSS Italia è comunque fornire un servizio personalizzato a partire dalle specifiche esigenze del Cliente; la nostra offerta sarà studiata "su misura" in modo da adattarsi perfettamente all'ambiente di riferimento.



- **WSS Italia S.r.l.**
- Via Giulio Ceradini, 12 - 20129 Milano
- T +39 02 70009046 - info@wssitalia.it - www.wssitalia.it

DATASHEET

I servizi che WSS Italia fornisce sono di 3 tipologie:

SERVIZI CONTINUATIVI

- **Monitoraggio del sistema:** il sistema SAP viene controllato per quanto riguarda gli aspetti di database e di funzionalità fondamentali, al fine di verificarne in modo costante le prestazioni ed individuarne in anticipo eventuali problemi e/o decadimenti di performance;
- **Database Administration:** manutenzione e gestione del sistema SAP. Inoltre, il servizio prevede anche tutte le attività e gli interventi sistemistici atti ad amministrare il database relazionale utilizzato dal Cliente;
- **Query, Problem ed Incident Management:** prevede l'intervento in seguito a chiamata da parte del Cliente, al verificarsi di Incidents o Problems nel sistema SAP, oppure a fronte di particolari richieste (Queries).

SERVIZI PERIODICI

- **Installazione SAP Support Packages:** esecuzione degli aggiornamenti dei Support Package rilasciati dal SAP OSS e conseguente aggiornamento dei sistemi del Cliente, pianificandone installazione ed applicazione;
- **Kernel Upgrade:** esecuzione dell'aggiornamento del Kernel SAP, pianificandone installazione ed applicazione;
- **SAP System Copy:** esecuzione della copia mandante da un sistema all'altro, ad esempio dal sistema di Produzione a quello di Sviluppo-Quality.

SERVIZI AGGIUNTIVI

- **Analisi Architetture:** consulenza nelle scelte architetture, oltre che nella gestione avanzata dei sistemi SAP e nell'integrazione di SAP con le altre applicazioni aziendali. Analisi, sviluppo architetture in alta affidabilità, soluzioni in Disaster Recovery, ingegnerizzazione ed ottimizzazione dei sistemi e dei processi;
- **Supporto tecnico per il cliente:** supervisione nella definizione di aspetti tecnici (Saproter, scenari WEB, OSS, Enterprise support, License Audit, Escalation problem, analisi di performance), tuning dei sistemi per il miglioramento delle performance, consolidamento tecnologico;
- **Change Management:** modifica della configurazione dei sistemi;
- **Upgrade - EHP Installation:** pianificazione e coordinamento delle attività relative al cambio di release, oltre alle attività tecniche necessarie per l'upgrade e per l'implementazione di Enhancement Package;
- **Unicode Conversion;**
- **Etherogeneous System Copy:** servizi di migrazione di piattaforma, sistema operativo, database;
- **SAP System Installation:** consulenza per la definizione tecnologica e capacity planning del landscape SAP, oltre alle attività tecniche di installazione dei sistemi SAP (Abap e Java);
- **Solution Manager:** installazione e setup del SAP Solution Manager. Customizing di base per la definizione di Early Watch Alert, Data Volume Management, Technical Performance Optimization, Monitoring;
- **Role Management:** consulenza per la pianificazione e la definizione degli user-roles, gestione e progetti di role-upgrade;
- **Training on-the-job.**