

SAP Basis Link-SERVICE

Garantire interventi tecnici qualificati, a costi certi e contenuti ed erogati in maniera continuativa nel tempo, non è sempre facile per le PMI.

Infatti, per soddisfare le condizioni appena elencate, servono adeguati strumenti di supporto al processo di erogazione del servizio, il raggiungimento di economie di scala – sia in termini di risorse umane, che di asset –, tecnici sempre aggiornati e che abbiano una esperienza solida, nonché un organico, che sia numericamente in grado di assicurare presenza e reperibilità nell’arco di tutto l’anno.

L’impegno, nel senso indicato nelle righe sopra, si fa per le aziende ancora più intenso, quando le competenze tecniche riguardano aree specifiche e ad elevata specializzazione, come quella del SAP Basis Component.

Per questo motivo, IT-Link ha rilasciato per i propri Partner/Clienti il servizio di Manutenzione ed Assistenza in ambito SAP Basis Component, denominato “SAP Basis Link-SERVICE”.

La copertura del servizio

Il servizio “SAP Basis Link-Service” si compone dei quattro moduli “Monitoraggio”, “Manutenzione Reattiva ed Assistenza”, “Manutenzione Pianificata” e “Back Up”. Ciascuno dei quattro moduli può essere attivato indipendentemente dagli altri. Inoltre, l’insieme delle attività, erogate in riferimento a ciascun modulo, può essere definito in base alle specifiche esigenze del Cliente, garantendo così la massima flessibilità del Servizio.

La copertura del servizio viene poi completata dalle “Consulenze in ambito Basis Component”, che garantiscono al Cliente un supporto per tutte quelle

attività, che non rientrano nell’ambito di quelle operative ordinarie, come, ad esempio, analisi di fattibilità, calcolo del Total Cost of Ownership di eventuali nuove soluzioni, sviluppo di nuovi progetti, ecc..



Monitoraggio
dei sistemi

Manutenzione
Reattiva ed
Assistenza

Manutenzione
Pianificata

Gestione dei
Back Up

Consulenze
SAP BC

L'ambito

Il servizio "SAP Basis Link-Service" è applicabile alla piattaforma Netweaver ed a tutti i componenti della SAP Business Suite: ECC, SCM, SRM, CRM e PLM. Per ogni componente possono essere comprese nel servizio le attività inerenti al Sistema Operativo, al Data Base ed al livello sistemistico del componente SAP medesimo, fino ad arrivare alla gestione delle utenze, dei trasporti delle Change Request, del Job Scheduling, del SAP Office, ecc..

Il modulo Monitoraggio

Le attività di monitoraggio vengono eseguite sia direttamente, che attraverso l'utilizzo di opportuni strumenti (il sistema di monitoring del SAP Solution Manager, il CCMS dell'ECC, soluzioni Sw di terze parti, ecc.), in grado di inviare messaggi di alert e di raccogliere dati per report ed analisi statistiche.

Manutenzione reattiva ed assistenza

Il modulo Manutenzione Reattiva ed Assistenza comprende tutte quelle attività, volte a garantire il normale funzionamento del sistema SAP del cliente e la cui esecuzione è innescata da un alert del servizio/sistema di monitoraggio e/o da una chiamata del Cliente.

Manutenzione pianificata

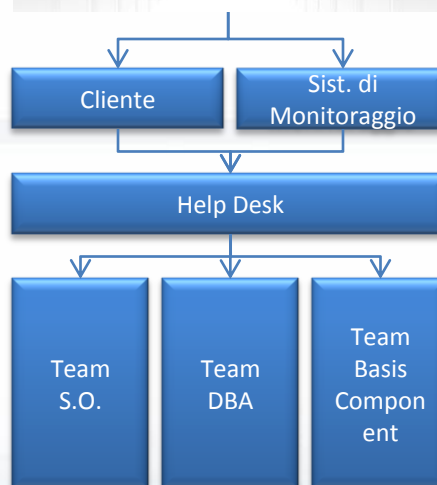
Tutte le attività manutentive, la cui esecuzione viene schedulata in accordo col Cliente, rientrano nell'ambito della Manutenzione Pianificata. A titolo di esempio, sono attività di manutenzione pianificata la schedulazione dei job, le installazioni di patch, la definizione di nuove stampanti, ecc..

Il modulo Back Up

Il modulo Back UP copre tutte le esigenze di schedulazione, gestione e verifica dei back up, nonché le attività degli eventuali restore.

L'organizzazione ed i processi

L'organizzazione ed i processi sono definiti, sulla base delle best practice ITIL.



I costi

Il sistema di riconoscimento economico dei servizi SAP Basis Link è estremamente flessibile e può essere articolato in quote a canone mensile, per ticket (cioè: per chiamata del Cliente, a secondo della tipologia dell'intervento) oppure a Time & Material.