



Application Service

Ihr individueller Applikationsserver Support

Fakten und Vorteile

Ihre Kern-Applikationen, die eine Server Komponente oder gar einen dedizierten Applikationsserver benötigen, bedingen eine entsprechende Überwachung und Administration. UPGREAT bietet mit dem Application Service einen exakt auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Dienst.

Rundum versorgt

Der UPGREAT Application Service stellt sicher, dass Ihre Kern-Applikationen überwacht werden und damit die Ihre gesamte IT Lösung rundum versorgt wird. Damit können Sie Versorgungslücken verhindern und müssen sich nicht noch selbst um einzelne Komponenten kümmern.

Hersteller und Partner inklusive

Bei Problemen oder Störungen mit einer Applikation ist es von Vorteil, wenn Ihre Lieferanten und Partner einen Ansprechpartner haben, der sich mit der Funktionsweise der Applikation auskennt und Verantwortung übernimmt. Dank dem Application Service geht unsere Leistung über das Betriebssystem hinaus und unsere Systems Engineers fungieren als SPoC für Ihre Applikationsserver und kontaktieren bei Bedarf den Hersteller/Partner.

Individuelle Service Levels (SLA)

Die im Application Service enthaltenen Aufgaben und Leistungen werden exakt auf Ihre Bedürfnisse und die Anforderungen der Applikation angepasst. Damit entsteht ein Service, der weit über die Sichtweise einer «Blackbox» hinaus geht. Der SLA definiert welche Aufgaben von UPGREAT ausgeführt werden und berücksichtigt auch die Verantwortlichkeiten sowie die Mitarbeit von Ihnen als Kunde sowie von Drittpartnern.

Rundum die Uhr überwacht

Dank dem Application Service wird Ihre Applikation rund um die Uhr überwacht. Wo immer möglich, werden die vom Hersteller zur Verfügung gestellten Mechanismen und Schnittstellen verwendet. In Absprache mit Ihnen und dem erwarteten SLA, werden individuelle oder zusätzliche Verfahren implementiert, um die vereinbarten Ziele zu überwachen und einzuhalten.

Tool unterstützt

UPGREAT nutzt vorhandene Überwachungsfunktionen. Falls zusätzliche Tools benötigt werden sollten, kümmert sich UPGREAT um die Beschaffung und Implementierung. Dabei nutzen wir bereits vorhandene Tools zur Überwachung oder Automatisierung, um die erwarteten Ziele erreichen zu können.

Operation Package

Damit Ihr Kern Applikationen auch längerfristig sicher und zuverlässig funktionieren, müssen regelmässig Updates durchgeführt werden. Sie bestimmen, welche der hierzu benötigten Tätigkeiten im Service inkludiert sein sollen und was weiterhin als kostenpflichtiger Custom Change umgesetzt wird.

Prozessgesteuert

Alles rund um den Application Service wird über unsere ITSM Plattform gesteuert, überwacht und protokolliert. Bei Bedarf bilden wir Ihre spezifischen Workflows im ITSM ab.