



# Application Management

..... T ..... Systems .....

## Zajištění chodu důležitých aplikací v každém okamžiku

Produkt Application Management Services (AMS) od T-Systems představuje řešení pro zajištění bezproblémového chodu důležitých podnikových aplikací. Zákazník dostává v rámci služby k dispozici vývojovou a provozní kapacitu T-Systems, umožňující jednak operativně reagovat na nečekané problémy v jeho aplikacích, tak tyto aplikace upravovat, aktualizovat či rozvíjet. Může jít jak o aplikace T-Systems, tak řešení třetích stran. AMS se tedy skládá ze dvou částí – systematické práce s aplikací, jejich úprav, vývoje a péče o ni a části týkající se vlastního zajištění jejího rutinního provozu a rychlého řešení případných problémů.

---

### Výhody služby

- Zvýšení spolehlivosti provozu důležitých aplikací
- Optimalizace aplikací potřebám podniku – přizpůsobuje se aplikace, ne podnik
- Sledování vývoje - udržování nejaktuálnějších verzí aplikací
- Operativní řešení problémů s aplikacemi
- Poradenství a konzultace – poznejte špičkové know-how
- Zkušenosti a zázemí velké společnosti, která se vždy umí postarat

## Jak funguje AMS?

Tým T-Systems (vývojáři, analytici, databázových specialisté atd. dle potřeby), převezme kontrolu nad zdrojovými kódy aplikace, seznámí se s jejím datovým modelem a v případě nutnosti i s dalšími navazujícími systémy dle kontextuálního modelu vlastní aplikace.

Tento tým je následně schopen provádět úpravy a opravy aplikace na základě požadavků zákazníka, spolupracuje při integračním testování, konzultuje se zákazníkem možnosti úprav, či řeší různé nestandardní úlohy dle jeho požadavků. Tým provádí analýzu dopadu požadovaných změn na stabilitu a výkonnost, posuzuje koncepcí požadovaných změn atd.

## Náklady pod kontrolou

Výše uvedené činnosti se zpravidla vykonávají v rámci měsíčního paušálu. Zákazník má u dodavatele rezervovaný určitý počet hodin na každý měsíc, další práce nad rámec paušálu se vykonávají na základě objednávky. U aplikací vyvinutých třetí firmou je nutno počítat s přechodovým obdobím. V tomto čase T-Systems převezme aplikaci, zaškolí členy týmu, vybuduje testovací a vývojové prostředí a připraví se na její 100% kontrolovaný provoz.

## Servis a podpora

Společnost T-Systems nabízí svým zákazníkům profesionálně organizovaný servis, garantující dlouhodobou vysokou dostupnost všech dodaných systémů.

## Hotline

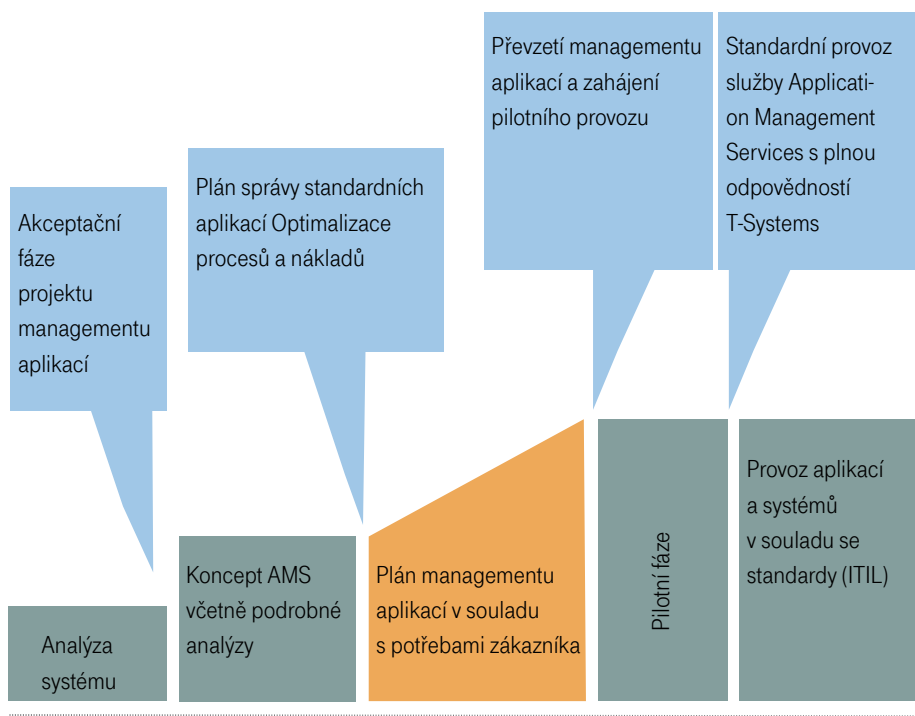
Na přání odběratele je možno v rámci služeb AMS zajistit provozní podporu uživatelů – hotline. Hotline je určena jednak pro běžné provozní konzultace (dostupná Po-Pá v pracovních hodinách) či v nonstop režimu 24x7 pro řešení případných poruch. Dle požadavků zákazníka lze zajistit i individuální provozní dobu hotline.

## Reakční doba

V případě problému či jen požadavku na změnu v aplikaci lze předem sjednat garantované reakční doby (doba v níž je zahájena požadovaná práce na aplikaci) a to v řádu hodin v případě poruch až dní v případě změn neovlivňujících provoz..

Reakční doby se nastavují u každé aplikace individuálně. V úvahu je nutno brát povahu aplikace, návaznost na okolní systémy atd. Konečné je ovšem jako vždy u nás přání zákazníka.

## Cesta k vysokému výkonu vašich aplikací



## Obsah služby

- Vývojová a provozní kapacita T-Systems je plně k dispozici zákazníkovi
- Systematická práce s aplikacemi zákazníka
- Zajištění rutinního provozu aplikací
- Řešení nečekaných a kritických problémů
- Široký rozsah reakčních dob při řešení problémů a požadavků na změny v provozu nebo vývoji aplikací

### T-Systems Czech Republic a.s.

Na Pankráci 1685/17, 19  
140 21 Praha 4  
Česká republika

info@t-systems.cz  
www.t-systems.cz  
Tel.: +420 236 099 111  
Fax: +420 236 099 999