

>> KEY FACTS

Die USU AG übernimmt als professioneller Partner den Support Ihrer bestehenden, individuell entwickelten Applikationen:

- ! *Rasche Übernahme der Verantwortung durch die USU*
- ! *Sicherstellung der Verfügbarkeit und des Betriebs*
- ! *Einhaltung bestehender Service Level Agreements (SLA)*
- ! *Durchführung Incident, Problem und Change Management*
- ! *Unterstützung bei der fachlichen Konzeption und der Umsetzung neuer Anforderungen*

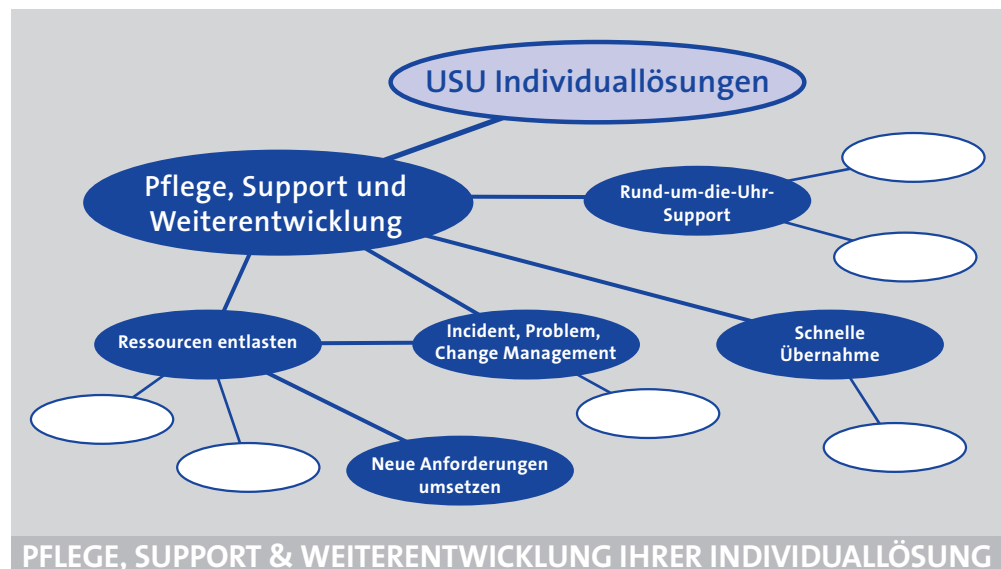
Pflege, Support und Weiterentwicklung von Individuallösungen

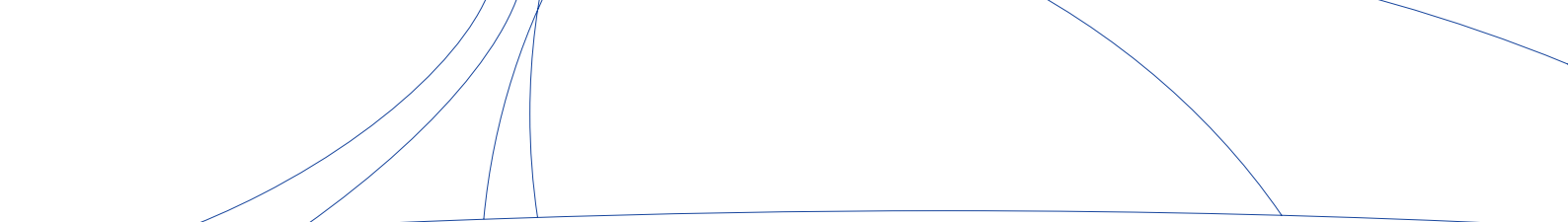
Die IT-Leitung steht im Spannungsfeld konkurrierender Anforderungen. Fachanforderungen sollen schnell umgesetzt werden, neue Systeme müssen eingeführt werden. Gleichzeitig müssen bestehende Applikationen weiterhin reibungslos funktionieren. Teilweise erfordern die Applikationen Spezialwissen in Technologien, für die es schwieriger wird, Experten zu finden. So sind Ihre hoch spezialisierten Mitarbeiter im Wartungs- und Supportumfeld gebunden, und können nicht für Themen mit höherer Wertschöpfung eingesetzt werden. Darüber hinaus führt die Umsetzung von Änderungen zu ständig wachsender Komplexität. Dies alles in einem Umfeld knapper Ressourcen und schrumpfender Budgets.

! Herausforderung Pflege, Wartung und Weiterentwicklung

Sie haben eine individuell entwickelte Lösung im Einsatz? Ihre Ressourcen sind knapp, und Sie wollen Ihre Mitarbeiter für weiterführende Aufgaben einsetzen? Sie fordern eine hohe wirtschaftliche Sicherheit beim Betrieb Ihrer Applikation? Statt Standardaufgaben sollen Ihre Mitarbeiter strategische Aufgaben übernehmen? Sie suchen einen zuverlässigen Partner, der sich darum kümmert?

Die USU übernimmt die Wartung, Weiterentwicklung und den Support Ihrer selbst entwickelten Applikationen. Sie profitieren von einer schnellen Übergabe an ein professionelles Operations- und Entwicklungsteam, das einen reibungslosen Stabwechsel sicherstellt.





Unsere erfahrenen Projektmanager überführen die Weiterentwicklung in einen standardisierten Entwicklungsprozess und stellen so sicher, dass neue Anforderungen schnell und in hoher Qualität durchgeführt werden. Darüber hinaus gewährleistet die USU AG den stabilen und ausfallsicheren Betrieb Ihrer Applikation.

Die Prozesse der USU orientieren sich dabei an Industriestandards wie V-Modell® XT (Vorgehensmodell), IPMA (Projektmanagement) und an ITIL® (Betrieb).

Durch unsere langjährige Erfahrung verfügen wir über folgende Kompetenzen:

- Schnelle Übernahme der Verantwortung
- Pflege und Betrieb bestehender Applikationen
- Weiterentwicklung

! **Schnelle Übernahme der Verantwortung**

Geschwindigkeit ist bei der Übernahme von zentraler Bedeutung, da die Notwendigkeit oft kurzfristig entsteht. Sei es, dass zentrale Mitarbeiter andere Aufgaben übernehmen müssen, bestehende Wartungsverträge nicht verlängert werden, oder bestehende Systeme vom Hersteller nicht mehr unterstützt werden. In einer gemeinsam vereinbarten Übergabephase lernen wir Ihre spezifischen Anforderungen, Prozesse und Softwaretools kennen, um eine schnellstmögliche komplette Übernahme der Verantwortung zu gewährleisten.

Die USU gewährleistet die Übernahme komplexer, individuell entwickelter Applikationen in nur

wenigen Wochen. Wie zum Beispiel beim Bundesamt für Justiz: Innerhalb von sechs Wochen wurden über eine Million Zeilen C/C++ Code in unsere Verantwortung übergeben.

Dabei wird die Applikation in den USU-Softwareentwicklungsprozess überführt und in unser Qualitätsmanagement integriert.

! **Pflege und Betrieb bestehender Applikationen**

Zur Entlastung Ihrer Mitarbeiter übernimmt die USU Pflege und Betrieb der individuell erstellten Applikation in Anlehnung an die dafür existierenden ITIL®-Prozesse. Unser Operations-Team sorgt für den Aufbau eines angemessenen Monitorings Ihrer Anwendung und stellt somit die Einhaltung Ihrer vorgegebenen SLAs sicher. Zur Durchführung eines professionellen Betriebs setzen wir Betriebshandbücher auf Wiki-Basis ein, in die unser jahrelanges Betriebs-Know-how und unsere Projekterfahrung kontinuierlich einfließen.

Dokumentiert werden hier:

- alle direkten und vorbeugenden Prozesse
- betriebspezifische Konfigurationen, Anpassungen und Erweiterungen
- Schnittstellen zu anderen Produkten und Projekten
- Sicherheitshinweise und Sicherheitsverhalten
- wichtige Informationsquellen und Checklisten, z.B. für Wiederanlauf, Betriebsausfälle, Wartungsfenster, Fehlersuche und Fehlerbehebung
- Störungsmaßnahmen
- Verantwortlichkeiten (Was, Wer, Wie, Wann, Wie oft)

Das Betriebshandbuch ist oftmals Voraussetzung für die Erlangung von Revisionsicherheit und für den Nachweis zur Einhaltung von Richtlinien wie beispielsweise BASEL II oder SOX.

Im Rahmen der Pflege wird das System an geänderte technische Systemumgebungen angepasst – wie zum Beispiel ein Update des Betriebssystems, der Datenbank oder des Application Servers. Sollten im laufenden Betrieb kleinere Mängel auftreten, werden diese behoben. Weiterhin umfasst die Pflege Aufgaben wie das Anlegen von neuen Anwendern, die Anpassung von Rechten und die Bereitstellung einer Service-Hotline.

Im Rahmen des Applikations-Betriebs stellt die USU eine Hotline für Ihr Betriebsteam zur Verfügung (auch am Wochenende und an Feiertagen). Selbstverständlich gehört dazu auch eine technische Betriebsunterstützung, wie zum Beispiel das Erstellen von Skripten. Die USU kümmert sich darüber hinaus um die Server- und Applikations-Überwachung, damit die Verfügbarkeit Ihrer Anwendungen sichergestellt ist.

! **Weiterentwicklung**

Um komplexe Applikationen erfolgreich zu betreiben, müssen diese weiterentwickelt werden. Ursache dafür können neben internen, fachlichen Neuanforderungen auch notwendige Anpassungen an geänderte gesetzliche Rahmenbedingungen sein – auch an Systemen, an denen eigentlich keine Änderung mehr geplant war. Teilweise müssen veraltete Komponenten getauscht werden, für die der Hersteller keinen Support mehr bereitstellt.

Die Funktionsfähigkeit muss dabei jederzeit gewährleistet sein.

Die USU entwickelt seit Jahren erfolgreiche Individuallösungen und übernimmt auch deren Weiterentwicklung. Änderungen erfolgen im Rahmen eines definierten Change-Prozesses. Erfahrene und zertifizierte Berater übernehmen in Zusammenarbeit mit Ihnen neben der technischen Umsetzung auch gerne die fachliche Konzeption neuer Anforderungen. Dabei haben die umgesetzten Anforderungen durch standardisierte Methoden und Prozesse die Qualität eines Standardprodukts.

! **Referenzen**

Unter den zahlreichen Kunden, für die wir Pflege, Betrieb und Weiterentwicklung übernehmen, sind drei besonders erwähnenswert:

- Bei unserem Kunden Bundesamt für Justiz ist die USU für die Pflege und Weiterentwicklung des Bundes- und Gewerbezentralregisters zuständig. Ein professionelles und erfahrenes Team der USU übernahm die volle Verantwortung in nur sechs Wochen. Im Zuge der Übergabe wurde der Entwicklungsprozess in das Vorgehensmodell der USU überführt und ein professionelles Qualitätsmanagement inklusive Test-Automatisierung etabliert.
- Bei der Allianz Shared Infrastructure Services SE (IT-Tochter des Allianz-Konzerns) betreiben wir das „System für IT-Management der ASIC“ und leisten dafür Support. Darüber hinaus ist die USU für die funktionale Weiterentwicklung

>> NUTZEN

- ! *Konzentrieren Sie sich auf die Prozesse mit der höchsten Wertschöpfung.*
- ! *Sie müssen keine hoch spezialisierten Mitarbeiter für Weiterentwicklung und Support vorhalten.*
- ! *Gewinnen Sie wirtschaftliche Planungssicherheit durch pauschale Sätze für Pflege und Unterstützung.*
- ! *Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung in Softwareentwicklung und Support.*
- ! *Aufgrund unserer soliden Kapitalausstattung haben Sie mit uns auch langfristig einen zuverlässigen Partner.*

und das Customizing der Applikation verantwortlich. Dies geschieht unter Einbindung des 1st/2nd Level Support und vielen weiteren konzerneigenen Organisationseinheiten. Der Betrieb und die Weiterentwicklung erfolgt unter Nutzung von Serviceprozessen gemäß ITIL® und USU-eigenen Best Practices. Zur Unterstützung werden Tools- und Werkzeuge für die Bereiche Incident, Problem und Change Management eingesetzt.

- Bei einem großen Hersteller der Halbleiter-Industrie betreibt die USU einen globalen Enterprise Service Bus (ESB). Dabei garantieren wir den Betrieb der hoch verfügbaren, produktionskritischen Infrastruktur rund um die Uhr und übernehmen das Monitoring der Applikationen und Server.

Sprechen Sie uns an, wie wir Ihnen bei Pflege, Support oder Weiterentwicklung Ihrer bestehenden Individuallösungen helfen können!

