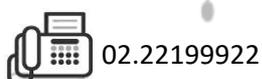


**SUPPORTO SISTEMISTICO
ERP & SYSTEM INTEGRATION
SOLUZIONI E TECNOLOGIE
SERVIZI GESTITI**

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)





“Le imprese, indipendentemente dall’attività svolta dall’azienda, si stanno affidando a fornitori con reti di partner esperti, in grado di offrire consulenze IT personalizzate e specifiche di settore”

Fonte IDG Global Solutions.

L’Azienda

Da più di dieci anni nel mercato dell’ Information Technology a supporto del business della piccola, media e grande impresa, consapevole che il ruolo dell’ IT si pone sempre di più come fattore propulsivo di trasformazione dell’azienda, Tech Wall è una società di consulenza specializzata nell’attività sistemistica e tecnica, cosciente che per essere propositiva e partecipe di questo percorso evolutivo, deve rispondere a requisiti di efficienza, competitività e riduzione di costi.

Mission

Business technology / IT sourcing / Managed services - soluzioni a supporto del business dei propri Clienti, Aziende caratterizzate da esigenze di dinamicità e flessibilità.

Managed Services e forme di outsourcing strategico e selettivo per sollevare i Clienti dalla gestione delle complessità tecnologiche, abbattendone i costi operativi.

Supportare il Cliente ad abbandonare la visione dell’outsourcing come mero atto di delega e semplificazione, e passare ad una più ampia visione prospettica di servizi gestiti e Ict strategic sourcing, vista come opportunità di efficienza.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



La complessità dei sistemi e dei processi su cui interveniamo richiede contributi tecnici e specialistici differenziati, dove il valore di ogni elemento e la successiva integrazione sono fondamentali per il successo del progetto.

L'Organizzazione

Un capitale di competenze, risorse e fiducia, che accompagna e resta al fianco dei nostri Clienti fino a quando tutto funziona al meglio.

Per rispondere alle differenti esigenze dei Clienti in differenti ambiti di progetto, Tech Wall si è organizzata nelle seguenti linee di servizio:

Servizi Gestiti = Remote administration
Presidio e Consulenza Sistemistica sui progetti

Il fattore fondamentale per consolidare nello sviluppo dell'azienda efficienza e qualità dei servizi gestiti offerti al mercato è stata la costante crescita di competenza tecnica, maturata grazie alla decennale attività di Consulenza Time & Material effettuata ed alla partecipazione attiva a progetti di Outsourcing tecnologico di sistemi (in particolare SAP, per la complessità della sua architettura).

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Strategia funzionale, disegno, implementazione, manutenzione eseguite con sensibilità professionale.

La focalizzazione come risposta vincente alle problematiche Complesse.

La Consulenza

Assunzione diretta delle responsabilità, centralità degli obiettivi, competenza, volontà e disponibilità hanno consolidato il rapporto con i Clienti storici e generato l'afflusso di nuovi importanti incarichi.

✓ Consulenza Sistemistica

✓ Consulenza Organizzativa e Tecnologica:

- ✓ Consolidamento Sistemi Applicativi e Virtualizzazione
- ✓ Outsourcing di infrastrutture tecnologiche
- ✓ Studio di efficienza delle risorse HW - IT
- ✓ Education & Training

✓ Consulenza Progettuale in ambito sistemi SAP:

- ✓ Installazione ed Upgrade Sistemi SAP ERP, Enterprise
- ✓ Portal, SCM, CRM, Business Intelligence, BO, HANA
- ✓ Solution Manager x VAR e Customers
- ✓ Migrazione
- ✓ Archiviazione Dati e Documentale
- ✓ Conversione Unicode

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



I nostri interlocutori sono i responsabili di amministrazione, finanza, controllo e dei sistemi informativi.

Le relazioni con Partner leader di mercato hanno contribuito alla nostra crescita.

Technology & System Integration

- ✓ Consulenza tecnologica
- ✓ O.S. Administration sulle seguenti piattaforme:
 - ✓ Windows Server, HP-UX, AIX, Suse, Red Hat, Linux,
 - ✓ Sun Solaris, AS/400.
- ✓ RDBMS Administration :
 - ✓ Oracle, Informix, DB2, SQL Server, MySQL, MaxDB
- ✓ Networking
- ✓ System Administration/Integration:
 - ✓ VMWARE
 - ✓ CITRIX
 - ✓ SAP:
 - ✓ NEATWEAVER, XI, BI, BO, SOLUTION MANAGER,
 - ✓ Web Application Server, ENTERPRISE PORTAL
- ✓ Outsourcing Tecnologico:
 - ✓ Hosting, Mailing, DISASTER RECOVERY, FacilityManagement

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



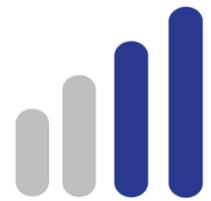
02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Scegliere il giusto fornitore di servizi informatici gestiti significa assicurarsi piattaforme per servizi IT sicure e scalabili.

Software Consulting

Grazie alla tecnologia, si contribuisce alla generazione di valore dell'impresa assicurando la comunicazione economica tempestiva, affidabile, trasparente e la gestione consapevole dei rischi.

Il tutto con l'efficienza assicurata dalle tecnologie informatiche più avanzate.

- ✓ Consulenza sviluppo software (analisi costi/benefici e progettazione)
- ✓ Realizzazione di programmi applicativi e procedure su specifiche esigenze del Cliente
- ✓ Realizzazione di Siti Web e Portali (B2B/B2C)
- ✓ Realizzazione di Applicazioni Web (Intranet ed Extranet, E-Commerce)
- ✓ Supporto utente e formazione
- ✓ Help Desk e Manutenzione
- ✓ Archiviazione Dati e Documentale

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



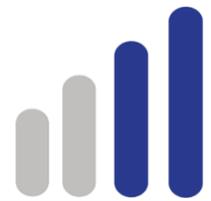
02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



I servizi informatici gestiti come opportunità per ridurre i costi e sostenere la crescita delle imprese.

I Servizi gestiti

Mentre le aziende ancora subiscono le conseguenze della recessione globale, i vantaggi apportati dall'adozione di efficienti servizi informatici gestiti, con piattaforme condivise e strutture dei costi basate sulle spese correnti, possono favorire la riduzione dei costi e garantire un importante vantaggio competitivo.

I nostri servizi gestiti sono progettati per risolvere le problematiche legate alle seguenti aree operative:

- ✓ Infrastruttura tecnologica
- ✓ Gestione del sistema operativo
- ✓ Gestione del software antivirus
- ✓ Amministrazione del database
- ✓ Remote Administration del sistema SAP
- ✓ Gestione della Business Continuity
- ✓ Gestione Ambienti Virtualizzati

e si articolano nelle seguenti componenti:

- ✓ Help Desk sistemistico di I° e II° livello
- ✓ Presidio sistemistico
- ✓ Presidio operativo
- ✓ Project Management

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Per sfruttare a proprio vantaggio il clima economico in evoluzione, sarà fondamentale adottare sempre di più tecnologie all'avanguardia e nuovi metodi per raggiungere la clientela e incrementare le vendite.

Dettagli dei Servizi gestiti

HELP DESK SISTEMISTICO

Il team di Facility Management di Tech Wall offre un servizio di assistenza sistemistica di I° e II° livello.

Il supporto sistemistico di I° e di II° livello hanno l'obiettivo di analizzare e risolvere eventuali problemi che dovessero sorgere all'interno delle applicazioni in ambito di servizio gestito o su problemi riguardanti l'interfacciamento e la comunicazione con sistemi attigui.

Il supporto sistemistico di II° livello partecipa in modo proattivo all'individuazione di possibili soluzioni a problemi sistemistici che possono insorgere dal mutare delle condizioni operative o dal cambiamento dei parametri di dimensionamento dei Sistemi.

L'Help Desk è attivabile tramite mail o chiamate dirette al nostro numero verde.

Il supporto sistemistico di I° tratterà le attività e le risoluzioni adottate e si occuperà della costante alimentazione del web repository documentale a disposizione del Cliente

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Per le aziende più piccole, i servizi gestiti rappresentano un'opportunità per disporre in modo più semplice delle tecnologie all'avanguardia che possono essere implementate in modo rapido ed economico risolvendo eventuali problemi di selezione e gestione del personale

Dettagli dei Servizi gestiti

PRESIDIO SISTEMISTICO

Con “presidio sistemistico” si intendono tutte quelle attività che necessitano di un controllo periodico e/o costante da parte di Tech Wall.

In particolare con presidio sistemistico si intendono le seguenti attività:

- ✓ Gestione hardware
- ✓ Gestione del sistema operativo
- ✓ Amministrazione del database
- ✓ Gestione delle procedure di backup e recovery
- ✓ Monitoring e analisi performance

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



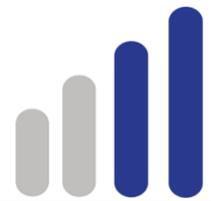
02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Le organizzazioni prive di uno staff IT interno possono ugualmente sfruttare i vantaggi offerti dagli ultimi sviluppi nel campo della sicurezza, del backup, della messaggistica e delle comunicazioni aziendali affidandosi ai fornitori di servizi gestiti.

Dettagli dei Servizi gestiti

GESTIONE DELL'HARDWARE

La gestione dell'hardware si riferisce alla manutenzione di tutte le componenti hardware dei sistemi ERP ed in particolare:

- ✓ Gestione delle problematiche e delle modifiche inerenti l'Hardware, relativi alla manutenzione degli stessi o ad un incremento di potenza/capacità richiesto dal Cliente;
- ✓ Controllo della messaggistica e delle registrazioni di sistema relative all'hardware;
- ✓ Controllo di eventuali anomalie o errori;
- ✓ In caso di guasti, attivazione della corrispondente procedura di riparazione e/o sostituzione della parte guasta;
- ✓ Manutenzione della documentazione operativa e della configurazione Hardware e delle procedure da adottare in caso di anomalie.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Il supporto al business dei propri Clienti attraverso la proposizione di soluzioni, prodotti e servizi professionali ad alto valore aggiunto, in ambito di Implementazione e Gestione di Sistemi Informativi ed Application Maintenance.

Dettagli dei Servizi gestiti

GESTIONE DEL SISTEMA OPERATIVO

La gestione del sistema operativo comprende tutte le attività di installazione e gestione strettamente correlate con il sistema operativo e più precisamente:

- ✓ Monitoring dei parametri di funzionamento del sistema;
- ✓ Installazione e aggiornamento del sistema operativo (OS);
- ✓ Configurazione e ottimizzazione dei parametri di sistema (tuning sistemistico);
- ✓ Controllo dell'allocazione e dell'impiego delle risorse di sistema ed eventuale tuning dei parametri;
- ✓ Redazione della documentazione tecnica relativa e mantenimento della registrazione di tutte le modifiche apportate;
- ✓ Upgrade della versione del sistema operativo su richiesta del Cliente (su progetto specifico);
- ✓ Gestione / configurazione delle utenze per l'accesso al OS.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Affiancare e supportare il Cliente nello sviluppo e implementazione dell'infrastruttura tecnologica è l'obiettivo primario di Tech Wall, raggiunto attraverso l'elevata professionalità e skill delle risorse che compongono la Divisione Progettazione e Consulenza.

Dettagli dei Servizi gestiti

AMMINISTRAZIONE DATABASE

L'amministrazione del database comprende tutte le attività strettamente legate al database ed in particolare:

- ✓ Controllo/gestione delle risorse/spazi sistema (controllo allocazione tablespace ed estensione secondo necessità);
- ✓ Riorganizzazione tabelle e tablespace,
- ✓ Controllo / gestione allocazioni DB;
- ✓ Controllo log delle attività di backup;
- ✓ Esecuzione dei restart DB;
- ✓ Supporto alla definizione degli indici e verifica di consistenza in caso di peggioramento delle performance;
- ✓ Upgrade della versione del database su richiesta del Cliente (su progetto specifico).

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



La condivisione di ogni aspetto riguardante la soluzione individuata, dopo una reale comparazione delle più avanzate tecnologie offerte dal mercato, permette al personale Tech Wall di realizzare il progetto, coinvolgendo il Cliente in ogni fase di questo delicato processo.

Dettagli dei Servizi gestiti

GESTIONE DELLE PROCEDURE DI BACKUP E RECOVERY

Tale servizio implica la programmazione e il completamento di regolari backup dei file del sistema, dell'applicazione e dei dati correlati agli utenti su supporti a nastro magnetico al fine di assicurare il ripristino del sistema e dei dati in caso di corruzione, distruzione o indisponibilità dei dati e dei file in linea.

Per il salvataggio dei dati sarà utilizzata la tipologia di backup on line con frequenza giornaliera ed offline con frequenza settimanale dell'ambiente gestito attraverso un approccio disk-to-disk-to-tape.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Il Coordinamento delle attività inerenti i servizi di Manutenzione del Software viene erogato in modo continuo e si focalizza sulla gestione del quotidiano, la gestione della pianificazione e allocazione delle risorse, la gestione delle escalation nonché la comunicazione verso la Società Cliente.

Dettagli dei Servizi gestiti

MONITORING E ANALISI PERFORMANCE

Il servizio prevede il presidio ed il monitoraggio, su base continuativa, di server, database, software d'ambiente e processi dei sistemi attraverso apposita strumentazione garantendone la soluzione di eventuali problemi grazie al coinvolgimento di figure competenti per gestire le attività specifiche.

In dettaglio, le attività che rientrano in questo contesto sono:

- ✓ Monitoring dei tempi di risposta dell'applicazione e dell'utilizzo CPU e memoria
- ✓ Analisi bottleneck
- ✓ Configurazione e ottimizzazione dei parametri di configurazione (tuning sistemistico)
- ✓ Monitoraggio dei database e dei processi
- ✓ Controllo e analisi dei messaggi della console
- ✓ Distribuzione del carico per migliorare le performance dell'applicazione
- ✓ Soluzione dei problemi riscontrati

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



I servizi saranno espletati per mezzo di un gruppo di consulenti con competenze applicative e sistemistiche in grado di prendere in carico i sistemi e gestirne la quotidianità, la stabilità e la loro evoluzione.

Dettagli dei Servizi gestiti

PRESIDIO OPERATIVO

Con il termine di “Presidio Operativo” si intende l’insieme delle attività a supporto dei servizi in erogazione (nella fascia oraria di Presidio operativo).

Tale servizio comprende le seguenti attività:

- ✓ Gestione dei nastri per backup e recovery
- ✓ Gestione log
- ✓ Gestione utenti
- ✓ Job management
- ✓ Output management

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



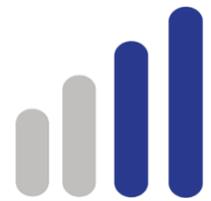
02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



I servizi sono erogati in modalità remota attraverso un Centro Servizi con interventi on-site solo per eccezione. Generalmente gli interventi on-site sono relativi ad attività di carattere evolutivo che richiedono un colloquio diretto con gli utenti.

Dettagli dei Servizi gestiti

PROJECT MANAGEMENT

TechWall continua a consolidare successi, anche se non sempre ufficiali, in quanto vanta collaborazioni con società blasonate ed internazionali per le quali ha spesso ruoli di compagine, pur offrendo sovente numerose risorse in progetti di ampio respiro.

Tale presenza nel mondo dell'informatica le ha permesso di schierare all'interno del suo organico persone di esperienza comprovata ed eterogenea, in grado di proporre indicazioni attuali ed efficaci. Mentre le sue dimensioni snelle le permettono di offrire alla Società Cliente soluzioni particolarmente personalizzate e pienamente corrispondenti anche alle esigenze più eclettiche.

Tech Wall intende fornire supporto nell'ambito dell'Information Technology, grazie ad un presidio informatico efficace e continuo di specialisti del settore che sappiano tempestivamente affrontare, non solo problematiche di tipo sistemistico, ma anche applicativo e di Project Management, affinché i Clienti possano rimanere sempre al passo con una realtà informatica in continua evoluzione, pur occupandosi esclusivamente del proprio business.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



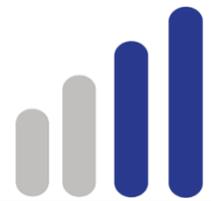
02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Il Centro Servizi rappresenta l'unico punto di riferimento per accedere alla totalità dei servizi gestiti. Il Centro è dotato di un sistema informatico integrato, a supporto delle proprie attività che consente di tenere traccia e gestire tutte le chiamate della Società Cliente.

Dettagli dei Servizi gestiti

RIASSUNTO DEI CONTENUTI DELL'OFFERTA

I contenuti dell'offerta di servizi gestiti di Tech Wall sono:

- ✓ MONITORAGGIO PASSIVO: monitoraggio automatico dei sistemi
- ✓ CALL CENTER: supporto, emergency management
- ✓ MONITORAGGIO ATTIVO: monitoraggio periodico manuale dei sistemi
- ✓ MANUTENZIONE CORRETTIVA: ripristino e correzioni delle funzionalità già presenti
- ✓ REPORTING: gestione dei log di servizio messi a disposizione dei Clienti in area web repository dedicata.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Il Centro Servizi può essere attivato dai referenti della Società Cliente autorizzati attraverso l'invio di una e-mail all'indirizzo di supporto contenente il tipo di problema, le informazioni del caso ed eventuali considerazioni.

Dettagli dei Servizi gestiti

MONITORAGGIO PASSIVO

Servizio automatico svolto da agenti software debitamente installati e configurati sui sistemi .
Al verificarsi di determinati eventi, identificati in precedenza assieme al cliente, rilevati da parte del CALL CENTER viene attivata la procedura di escalation Il monitoraggio passivo dei sistemi è attivo 24 h al giorno, 7 giorni la settimana.

CALL CENTER E REPORTING

Servizi di primo livello di supporto agli operatori IT per tracciatura delle attività ordinarie o nella gestione delle emergenze, monitoraggio attivo dei sistemi e reporting sulle attività e sulla disponibilità.
Orario operativo : dalle 09 alle 18 dal lunedì al venerdì.
Reporting giornaliero, settimanale e mensile delle attività di servizio.
Possibilità di estensione dello standard.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



La presa in carico da parte del Centro Servizi avviene alla ricezione ed apertura del ticket a cui viene attribuito un numero progressivo (che darà vita al ciclo del ticket stesso) viene confermato o eventualmente modificato il livello di priorità.

Dettagli dei Servizi gestiti

MONITORAGGIO ATTIVO

Monitoraggio periodico dei sistemi da parte di uno specialista (DBA, SAP, etc.) per valutare criticità non gestite dai controlli automatici.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Interventi sistemistici da parte di personale qualificato per il ripristino del funzionamento dei sistemi (per esempio in caso di memory problem, oracle index performance, etc.), e per la modifica configurazioni (parametri) e per le correzioni (patch kernel SAP, etc.).

REPORTING

Scarico giornaliero dei job log di servizio (aggiornamento sw di base, update antivirus, backup, operazioni pianificate, etc.) verifica messaggi di errore e deposito dei file di log all'interno dell'area web repository (<http://extranet.techwall.it>) dedicata al Cliente.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Basando i servizi IT su centri dati specializzati, piuttosto che ospitarli localmente nell'ambiente di lavoro aziendale, si ottengono livelli di sicurezza e affidabilità molto più elevati.

Supporto Sistemi SAP

Un team importante di sistemisti SAP supporta il cliente sui progetti nelle seguenti fasi:

- ✓ Dimensionamento dei sistemi SAP
- ✓ Installazione degli ambienti
- ✓ Installazione database e sistema operativo
- ✓ Manutenzione evolutiva e correttiva dei sistemi

Il nostro team di sistemisti è dotato di tutte le certificazioni SAP ed ha svariate esperienze in ambiti complessi o di "frontiera" nell'ambito di progetti SAP quali:

- ✓ Homogeneous System Copy
- ✓ Eterogeneous System copy
- ✓ Sizing di sistemi SAP
- ✓ Progetti su piattaforma Netweaver (XI, BI, BO)
- ✓ Solution Manager Implementation
- ✓ SAP Data Archiving
- ✓ Upgrade di Release
- ✓ Implementazione ed Aggiornamento Enhancement Packages

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Remote Administration SAP

I servizi Tech Wall di amministrazione remota SAP nascono per garantire, nell'attuale complessità dei sistemi, la stabilità delle soluzioni SAP, fornendo un supporto continuo, rapido ed altamente qualificato per l'individuazione di eventuali aree critiche e per la risoluzione di qualsiasi malfunzionamento o anomalia.

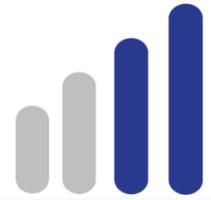
L'infrastruttura rimane nel Data Center del Cliente o dell'Outsourcer, mentre l'amministrazione tecnologica, il monitoring ed il problem management saranno demandati alla struttura TECHWALL.

REMOTE ADMINISTRATION SAP

Il servizio è rivolto alla piattaforma Applicativa SAP (R/3, Erp ECC, Web AS, CRM, BW, BI, BO, Enterprise Portal).
In fase di offerta verranno stabiliti i parametri di riferimento che TECH WALL s'impegnerà a rispettare (SLA):

- ✓ Disponibilità del sistema su base annuale esclusi fermi programmati, guasti hardware, network ecc...
- ✓ Definizione dei tipi di anomalia e dei tempi di presa in carico (intero sistema bloccato, singola componente bloccata, anomalia non bloccante)
- ✓ Definizione della lista delle Attività/Periodicità
- ✓ Reporting Periodico





Remote Administration SAP

In particolare gli ambiti operativi saranno:

- ✓ Monitoring (controlli giornalieri, settimanali, mensili)
- ✓ Database Maintenance
- ✓ Manutenzione MySAP (SAP kernel, plug-in, Support Packages, Enhancement packages).
- ✓ Definizione dei parametri di base sia dell'istanza SAP che del DB e del S.O.
- ✓ Analisi performance e ottimizzazione del sistema
- ✓ Note OSS
- ✓ Schedulazione/verifica jobs periodici
- ✓ Gestione Transport Management System
- ✓ Gestione stampanti
- ✓ Early watch support
- ✓ Tracking delle chiamate





Remote Administration SAP

Elementi distintivi del servizio TECH WALL sono:

- ✓ Consulenti altamente qualificati
- ✓ Monitoraggio continuo e pro-attivo
- ✓ Interventi preventivi e correttivi
- ✓ Problem Management
- ✓ Procedure di Escalation dei problemi
- ✓ Assegnazione di un riferimento Cliente

Reporting:

- ✓ Stato del sistema
- ✓ Monitoraggi settimanali
- ✓ Attività, backup





I servizi informatici gestiti consentono di limitare le spese pagando in base al numero di utenti effettivamente attivi o in base al tipo di servizio, evitando alle aziende di dover ricorrere all'acquisto di hardware o software costosi.

Outsourcing SI Consulting

TECH WALL ha avviato in questi ultimi anni un processo evolutivo che la porterà ad assumere sempre di più, sia sul mercato italiano che europeo, un ruolo molto simile a quello di un "broker" con competenze e capacità di gestione di progetti di Outsourcing dei Sistemi Informativi aziendali.

Questa tendenza va nella direzione di un Sistema Informativo come componente fondamentale del business e come strumento di presidio del territorio competitivo.

La Direzione di TECH WALL ha quindi deciso di avviare un percorso di rinnovamento della propria offerta di consulenza in ambito outsourcing SI verificandone la coerenza rispetto alle:

- ✓ Necessità dei Clienti
- ✓ Caratteristiche distintive e agli obiettivi strategici del Mercato
- ✓ Assetto organizzativo attuale e futuro dei Sistemi Informativi aziendali

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



L'adozione di servizi gestiti permette alle aziende di massimizzare l'efficacia dei loro sistemi IT, liberando, al tempo stesso, i dipendenti impegnandoli in ruoli più strategici rispetto all'incombenza dei problemi quotidiani.

Outsourcing SI Consulting

Tech Wall si propone come partner per la progettazione, l'implementazione e la gestione di soluzioni di Information Technology che comprendono i servizi per la fornitura d'aree attrezzate (colocation), la gestione di piattaforme IT e di dispositivi per la sicurezza, lo storage e il backup, il disaster recovery e la continuità operativa.

Le soluzioni progettate, implementate e gestite da Tech Wall sono realizzate presso centri dati a elevato contenuto tecnologico in grado di offrire standard di qualità e sicurezza, ambientale e sistemistica, allineati ai più alti livelli del mercato.

L'infrastruttura di rete, i sistemi d'alimentazione e i controlli ambientali vengono progettati in modalità "fault tolerant", al fine di fornire il miglior luogo dove collocare infrastrutture tecnologiche.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Eliminando l'esigenza di moltiplicare le risorse o di spendere denaro per costosi aggiornamenti una tantum, i servizi gestiti possono risultare di grande aiuto anche alle aziende desiderose di aumentare il loro giro di affari, assumere nuovi dipendenti, trasferire i propri uffici o aprire nuove sedi.

Outsourcing SI Consulting

I servizi di Outsourcing SI Consulting di TECH WALL si pongono come obiettivo di permettere ai Clienti di perseguire e raggiungere i seguenti vantaggi:

- ✓ Miglioramento degli indici economici: TECH WALL fornirà l'infrastruttura (hardware e software) permettendo il passaggio da investimenti in conto capitale a canoni mensili che permette l'ottimizzazione degli investimenti e il miglioramento del flusso di cassa.
- ✓ Incremento della sicurezza: la progettazione delle soluzioni gestite da TECH WALL è ottimizzata per la sicurezza e prevede il supporto del Security Operations Centre (SOC), contro eventuali intrusioni e attacchi informatici.
- ✓ Riduzione della complessità: l'evoluzione e diversificazione dei sistemi, i compiti di gestione diventano una sfida continua. TECH WALL ridurrà questa complessità che grava sul team IT, consentendogli di concentrarsi sui progetti specifici per il core business aziendale.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



“Mentre le grandi aziende trasferiscono all'estero le loro attività per cercare di ridurre i costi, le imprese più piccole diventano sempre più importanti come fonti occupazionali interne”, fa notare The Economist.

Outsourcing SI Consulting

I servizi di Outsourcing SI Consulting di TECH WALL si pongono come obiettivo di permettere ai Clienti di perseguire e raggiungere i seguenti vantaggi:

- ✓ **Flessibilità:** TECH WALL, in qualità di principale operatore su reti ad alta velocità e infrastrutture di data centre paneuropee, occupa una posizione unica che gli consente di gestire servizi realmente end-to-end adeguando velocemente i servizi erogati alle esigenze dei cliente.
- ✓ **Accesso a conoscenze specialistiche:** tramite la partnership con TECH WALL, si può trarre vantaggio dalle vaste conoscenze nella progettazione e nel funzionamento dei sistemi IT e dalla conoscenza di come questi sistemi interagiscono con le reti.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



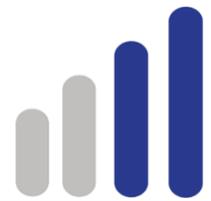
02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



Le aziende devono riuscire a ottenere il massimo dal loro budget IT, adesso più che mai.

Devono, inoltre, tentare di stare al passo con le ultime tecnologie, attività di per sé dispendiosa in termini di tempo e denaro.

Outsourcing SI Consulting

Outsourcing SI – L'offerta TECH WALL

- ✓ Consulenza nello sviluppo della Richiesta di Proposta di Outsourcing per i Sistemi Informativi Aziendali
- ✓ Analisi costi/benefici e progettazione
- ✓ Realizzazione del documento RFP:
 1. Introduzione
 2. Struttura e Finalità del documento
 3. Company Profile
 4. Obiettivi e ambito
 - 4.3 Linee guida
 - 4.4 Fasi principali
 5. Descrizione del Sistema Informativo Attuale
 - 5.1 Infrastrutture: hardware e networking
 - 5.2 Infrastrutture: software
 - 5.3 Portafoglio Applicativo
 6. Struttura e Condizioni di Offerta
 - 6.1 Condizioni generali di offerta
 - 6.2 Servizi in Outsourcing del Data Center
 - 6.3 Linee guida di formulazione dell'Offerta

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it



I fornitori di servizi gestiti sono responsabili della disponibilità, delle prestazioni e dell'affidabilità dei processi IT, nonché delle potenzialità informatiche aziendali. In questo modo, tali fornitori semplificano la gestione del rischio e consentono alle aziende di concentrarsi sulle loro attività principali.

Outsourcing SI Consulting

Outsourcing SI – L'offerta TECH WALL

Con il supporto delle informazioni riportate nel documento di RFP realizzato, TECH WALL predispone una proposta scritta e formalizzata per la fornitura di una soluzione completa per :

la migrazione dei Sistemi informativi aziendali presso un Data Center specializzato nell'erogazione di Servizi di housing e/o hosting, di monitoraggio dei sistemi, di manutenzione e supporto sistemistico dell'intera infrastruttura tecnologica;

Saranno valutate e considerate parte integrante della soluzione, anche proposte per progetti di razionalizzazione dell'architettura tecnologica e delle modalità di gestione dei servizi ICT che possono garantire al Cliente di migliorare e ottimizzare l'erogazione dei servizi all'utente finale.

Completano l'offerta TECH WALL le possibilità di proposizione in ambito infrastruttura WAN e LAN per l'integrazione nella proposta formale di capitolati relativi alla:

- ✓ revisione dell'attuale sistema di rete MPLS WAN e LAN.
- ✓ erogazione di servizi di networking e security management.

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it

Partnership



Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620039



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it

Collaborazioni



Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it

Referenze



Utilities

Eni

Supporto Applicativo I2

Enel

Application Maintenance SAP

E-Utile

Application Maintenance SAP

Trasporti

Ferrovie dello Stato

Installazione sistemi SAP

CTM Cagliari

Supporto Sistemi SAP

ATR Forlì

Gestione e manutenzione del sistema SAP
CRM

Industria

Forbo S.A.

Supporto Sistemi SAP

Piaggio

Archiviazione dati SAP su
Commonstore
IBM

Magneti Marelli

Remote Administration Sistemi
SAP (ERP, BW, XI, Netweaver)

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it

Referenze



Industria

Stola	Italcementi S.p.A.	Fontana S.P.A.
Remote Administration Sistemi SAP	Archiviazione dati SAP su Filenet	Supporto Sistemi SAP
PrimeIndustria	ABB Sace	Pastificio Amato
Supporto Gestione Sistemi SAP	Upgrade Sistemi SAP per consolidamento ambiente di produzione	Supporto Amministrazione Sistemi SAP
Scame Parre S.p.A.	Technogym S.p.A.	Punztec S.r.l.
Supporto Sistemi SAP	Installazione e supporto Progetto di implementazione CRM SAP	Supporto Gestione sistemi SAP

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it

Referenze



Industria

Samsung

Supporto e manutenzione
flowsource ITS SAP

PSA (Peugeot Citroen)

Installazione Sistemi SAP

Aquafil S.p.A.

Upgrade SAP 46.C – Ecc 6.00 TUUC
Supporto Sistemistico
DB Administration

Birra Peroni S.p.A.

Installazione e supporto gestione
sistemi SAP
Presidio sistemi SAP

Riello

Partecipazione Progetto di
Implementazione SAP
e supporto sistemistico
Gestione Prodotto Post-Vendita

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it

Referenze



Assicurazioni

GE.SI.ass.

SAP Remote Administration

Ergo Bayerische

Supporto Sistemi SAP

CNP UnicreditVita

SAP Remote Administration

Servizi

Rinascente

Implementazione SAP e
supporto sistemistico

WPP

Facility & Application
Maintenance SAP

Aegis

Remote Administration Sistemi
Contabili

Pubblica Amministrazione

Poste Italiane

Implementazione SAP

ASL Como

Outsourcing e Gestione Portale

ASL 20 (Asti)

Installazione sistemi SAP

Sede Legale: Via Marina, 6 - 20121 Milano (MI)

Sede Operativa: Via Della Maggiolina, 24 - 20124 Milano (MI)



02.00620000



800.088.792



02.22199922



info@techwall.it



www.techwall.it