

Solution Brief:

## Software-Wartung

# Die Lebensversicherung für Ihre Software-Systeme

## Optimiertes Life-Cycle-Management durch gezielte Wartung

### **Möchten Sie Ihre Entwicklungsteams entlasten?**

Bestehende Projektteams übernehmen vielfältige Arbeiten rund um existierende Software-Systeme. Für neue Projekte oder strategische Aktivitäten fehlen ihnen deshalb oft die Ressourcen.

AKROS übernimmt Ihre Software-Wartungsaufgaben als Partner. Wir beheben Restfehler, realisieren Anpassungen an geänderte Rahmenbedingungen und überwachen Ihr System, um Problemen vorzubeugen. Wir unterhalten die Basisinfrastruktur, pflegen und erhalten das Know-how zu Ihren Software-Systemen und übernehmen auf Wunsch auch das gesamte Qualitätsmanagement und Testing.

### **Wünschen Sie einen zentralen Ansprechpartner?**

Wir übernehmen den Single-Point-of-Contact und sind damit Ihre Anlaufstelle für sämtliche Supportanfragen und Wartungsaufgaben. Bei der Umsetzung arbeiten wir nach unserem ITIL-konformen Wartungs- und Supportprozess. Ausgehend von gemeinsam definierten Wartungszielen planen wir die anstehenden Arbeiten und erstellen eine Aufwandschätzung für ihre Realisierung.

### **Möchten Sie Ihre Software-Investitionen schützen?**

Dank unserer Wartung genießen Sie über den gesamten Lebenszyklus vorzügliche Qualitäts- und Sicherheitsvorteile: Schutz vor Systemausfällen, hohe Verfügbarkeit und eine verlängerte Lebensdauer. Durch die planmässige Überwachung der Software und deren Umssysteme wird aktiv auf die Qualität und die Aktualität der Anwendung Einfluss genommen. Dieser Schutz lohnt sich für Ihr Unternehmen!

### **Ihr Partner für professionelle Software-Wartung**

Auf der Basis messbarer Wartungsziele übernehmen wir Ihre Software-Systeme in einen kontrollierten Wartungsprozess, der die Wartungsaktivitäten transparent, nachvollziehbar und revisionsfähig steuert. Wir weisen eine langjährige und erfolgreiche Tätigkeit in der Wartung und im Support von geschäftskritischen Systemen aus. Diese Kompetenz befähigt uns, proaktiv Massnahmen zur Verbesserung der Verfügbarkeit und der Gesamtqualität der Software zu definieren und umzusetzen.



## Software-Wartung – die unbekannte Disziplin

Software-Wartung umfasst viel mehr als das Korrigieren von Fehlern. Da ein Software-System nicht isoliert betrachtet werden kann, müssen auch Veränderungen im Umfeld nachgepflegt und angepasst werden.

Daraus ergeben sich vier verschiedene Wartungsarten:

- Präventiv: z.B. aktive Überwachung der Fehlerprotokolle
- Korrektiv: z.B. Beheben der Restfehler
- Perfektionierend: z.B. Verbessern der Performance
- Adaptiv: z.B. Anpassen an Schnittstellenänderungen

## Die optimale Wartungslösung von AKROS

Dank der spezifischen Kompetenz von AKROS im Bereich Software-Wartung sind wir in der Lage, auch komplexe Software-Systeme in einer geordneten und transparenten Wartungsphase zu betreuen und die Verantwortung für das einwandfreie Funktionieren Ihrer Lösungen zu übernehmen.

Das bedeutet für Sie:

- maximale Betriebssicherheit – dank niedrigen Ausfallzeiten
- bester Investitionsschutz – dank langfristiger Sicherung der Anpassbarkeit
- minimale Eigenleistungen – dank gleichbleibend hoher Applikations-Qualität
- hohe Qualität und Transparenz – dank definierter Leistung und Key Performance Indikatoren

## Planmässige Software-Wartung macht sich bezahlt

Die aktive Wartungsplanung im Rahmen des Software-Lebenszyklus reduziert die Gesamtkosten (TCO) des Systems signifikant. Dazu wird eine Roadmap erstellt, die im Kontext der Systemlandschaft die bekannten Veränderungen berücksichtigt und als Leitlinie für die Wartungsarbeiten dient.

Wichtige Erfolgsfaktoren sind:

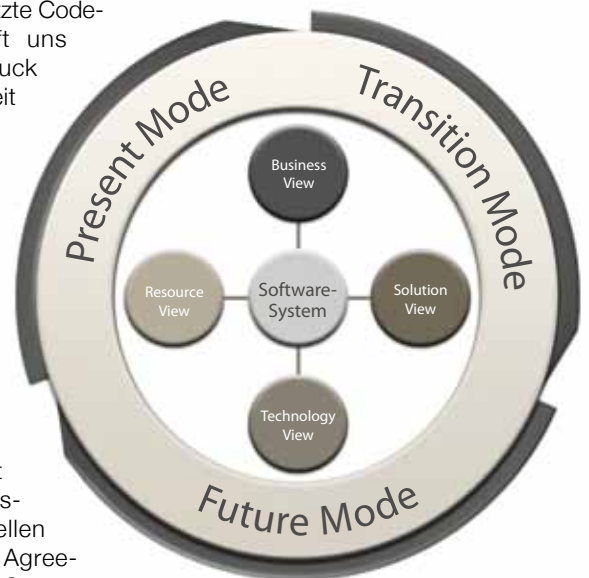
- Wartungsprozess nach ITIL
- Fachkenntnisse langfristig sicherstellen
- Technisches Know-how langfristig erhalten
- Vollständige Dokumentation von Architektur und Design
- Diagnose-Mechanismen (Logging / Überwachung)
- Tests mit hoher Abdeckung

## Unser Angebot

Ziel ist eine hohe Wartungsqualität für Ihre Lösungen. AKROS führt Sie kompetent durch den gesamten Prozess: Von der Software-Übernahme und -Wartung bis hin zur eventuellen Ausserbetriebnahme des Systems.

## Software Assessment

Die werkzeuggestützte Code-Analyse verschafft uns einen ersten Eindruck über die Wartbarkeit eines Software-Systems. Dieses erste Ergebnis wird mit Hilfe eines Code Reviews unter Einbezug aller vier Systemansichten (siehe Grafik) verfeinert und dokumentiert. Auf dieser Grundlage definieren wir mit Ihnen die Qualitätskriterien und erstellen das Service Level Agreement (SLA) für Ihr System.



## Die Wartungsorganisation

Ausgehend von den Kundenbedürfnissen und der Kritikalität des Systems bestimmen wir die Eckpunkte für die zukünftigen Wartungsarbeiten:

- Erreichbarkeit (Single-Point-of-Contact)
- Reaktions- und Interventionszeiten
- Verfügbarkeit des Systems
- Roadmap der Software-Wartung
- Eskalationswege
- Reporting

Die klare Definition der Qualitätsmetriken und Verantwortlichkeiten garantiert die reibungslose Zusammenarbeit.

### Transition

Mit der strukturierten Service-Überführung schaffen wir die Voraussetzungen, damit wir Ihr Software-System warten und weiterentwickeln können.

- Schliessen von Lücken in den Dokumenten
- Single Point of Contact einrichten
- Know-how Transfer durch strukturierte Übernahme von implizitem und explizitem Wissen
- Etablieren der Modul Tests
- Übergabe der Verantwortung

Mit der System-Übernahme startet die Software-Wartung bei AKROS.

### Laufende Wartung und Support

Sämtliche Tätigkeiten erfolgen nach dem ITIL-konformen Wartungs- und Supportprozess von AKROS, der nahtlos in die Organisation des Kunden eingebettet wird.

Im Rahmen der präventiven Wartung wird das laufende System in definierten Intervallen auf Unregelmässigkeiten überprüft. Das Ziel ist, Probleme frühzeitig zu erkennen und ohne Beeinträchtigung des Betriebs zu beheben.

Tritt dennoch ein Problem mit dem Software-System auf, erfolgt die Störungsmeldung an den Single-Point-of-Contact. Dieser initiiert im Abrufverfahren die Support- und Wartungsaktivitäten. Die werkzeuggestützte Verwaltung dieser Meldungen garantiert jederzeit eine transparente Sicht auf die laufenden Arbeiten. Geplante Systemanpassungen sowie die Umsetzung neuer Geschäftsanforderungen werden ebenfalls über das Abrufverfahren geplant, spezifiziert und freigegeben.

Mit Hilfe von intensiven Modultests werden die vorgenommenen Änderungen verifiziert und insbesondere ungewollte Seiteneffekte vermieden.

### Abschluss

Der Abschluss der Wartungstätigkeit von AKROS erfolgt entweder durch eine geordnete Übergabe des Systems an eine andere Wartungsorganisation oder durch die Ausserbetriebnahme des Systems. Gemeinsam definieren wir das Vorgehen und setzen es in hoher Qualität um:

- Transfer sämtlicher Unterlagen und Verantwortung
- Planung für einen nahtlosen Übergang
- Datenmigration in ein Nachfolgesystem
- Langzeitarchivierung von Dokumenten und Daten

### Unsere Kerntechnologien

- Java Standard & Enterprise Edition
- Microsoft.NET
- Datenbank-nahe Systeme wie Oracle PL/SQL
- Weitere Technologien auf Anfrage

### Unsere Referenzen

Auszug aus erfolgreich umgesetzten Projekten:

#### Zürcher Kantonalbank (ZKB)

- ZVNT, das Gesamtsystem für die Abwicklung des papiergebundenen Zahlungsverkehrs der ZKB. In Wartung und Weiterentwicklung bei AKROS seit 2004.

#### PostFinance (PF)

- MEM, Plattform für den sicheren elektronischen Datenaustausch zwischen PostFinance und ihren Kunden. In Wartung und Weiterentwicklung bei AKROS seit 2006.

#### Institut für geistiges Eigentum (IGE)

- Patent Report II, Applikation zur automatisierten Erstellung von Rechercheberichten. In Wartung und Weiterentwicklung bei AKROS seit 2009

Referenzauskünfte auf Anfrage





### AKROS Dienstleistungen

Als Ihr Partner übernehmen wir Ihre Software-Systeme in eine geordnete Wartung. Wir organisieren und realisieren sämtliche Arbeiten rund um den Unterhalt und die Weiterentwicklung.

- Software Assessment
- Verantwortlichkeit als Single-Point-of-Contact für Ihren Applikationsverantwortlichen
- Etablierung eines ITIL-konformen Wartungsprozesses
- Support zur Fehleranalyse und Störungsbehebung
- Know-how-Transfer und -Erhalt
- Regelmässige Überwachung des Systemzustands
- Behebung von Restfehlern
- Anpassung der Software an geänderte Rahmenbedingungen
- Integrieren neuer Geschäftsanforderungen
- Umfangreiche Modul-Tests zur Qualitätssicherung

Wir freuen uns auf Ihre Anfragen!

### AKROS in Kürze

AKROS steht für Informatik und Dienstleistungen hoher Ansprüche.

AKROS hat sich seit 1986 kontinuierlich zu einem zuverlässigen und expandierenden IT-Dienstleistungsunternehmen entwickelt. Spezialisiert auf Dienstleistungen im gesamten „Life Cycle“ von innovativen Individual- und Integrationslösungen im Umfeld von serviceorientierten Architekturen (SOA).

Basierend auf langjähriger Erfahrung und einem Know-how-Pool von über 60 hochqualifizierten Ingenieuren ist AKROS in der Lage, ihre Kunden von der Beratung, Planung und Umsetzung bis zum Qualitätsmanagement bei anspruchsvollen Projektvorhaben zu begleiten.

Im Bedarfsfall können weitere Personen aus dem Mitarbeiter-Pool der Noser Gruppe hinzugezogen werden. Die Noser Gruppe, zu welcher AKROS seit 2006 gehört, umfasst mehr als 450 Mitarbeitende.

Profitieren Sie von jahrelanger Erfahrung, Stabilität, Sicherheit und wirtschaftlicher Stärke.

Weitere Informationen

AKROS AG  
CH-2502 Biel/Bienne, Bahnhofstrasse 15

Weitere Standorte:  
CH-6039 Root Längenbold, D4 Platz 4  
CH-3048 Worblaufen, Arastrasse 6  
CH-8048 Zürich, Mürtchenstrasse 27

Tel +41 32 329 90 30  
Mail [info@akros.ch](mailto:info@akros.ch)  
[www.akros.ch](http://www.akros.ch)



Copyright AKROS AG. Dieses Dokument ist geistiges Eigentum der AKROS AG und darf ohne deren Einwilligung weder kopiert, vervielfältigt, weitergegeben noch zur Ausführung benützt werden.