

SAP – Remotebetreuung

Dienstleistungsmatrix

A.2 Leistungsübersicht und Aktivitätenmatrix für das mySAP Produktivsystem

X = Durchführung der Aktivität

M = Mitwirkung bei der Durchführung der Aktivität

Aktivitäten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Bereitstellung		
Bereitstellung des RZ und der RZ-Infrastruktur		X
Bereitstellung der erforderlichen HW		X
Bereitstellung der Betriebssystem SW		X
Bereitstellung betriebssystemnaher SW und sonstiger Verwaltungs- und Management-SW		X
Systemadministration		
Durchführung von Wiederanlaufverfahren	X	M
Start-/Stopp von einzelnen Systemkomponenten und Prozessen	X	M
Fehlerklärung bei Problemen mit Druckern	M	X
Überwachung von Parametern und Schwellwerten	X	
Einleiten von Maßnahmen, wenn Parameter definierte Schwellwerte erreichen	X	M
Batch-Jobsteuerung für Systemjobs (Crontab)	X	M
Automatische Abläufe planen, realisieren, überwachen	X	M
Benachrichtigung des Kunden bei außerplanmäßigem Abbruch	X	
Einrichten und Starten von Batchjobs auf Anforderung	X	M
User-Administration, Verwaltung und Pflege von Betriebssystem- Usern	M	X
Störungsaufnahme, -verfolgung und -bearbeitung von Betriebssystemstörungen und Datenbankstörungen	X	M
Einrichtung von Druckern auf Betriebssystemebene		X
Systemanbindung		
Überwachung der Netzanbindungen des Servers		X
Wartung		
Vertragsverwaltung und Lizenzmanagement für die bereitgestellte OS-SW		X
Vertragsverwaltung und Lizenzmanagement für die bereitgestellte mySAP und Datenbank-Lizenz		X
Patch Management (in Abhängigkeit der Verträglichkeit)	X	M
Releasewechsel des Betriebssystems und systemnaher Software (in Abhängigkeit der Verträglichkeit)	X	M
Datensicherung und Datenwiederherstellung		
Backup Planung, Durchführung und Pflege	M	X
Bandverwaltung		X
Beistellung von Backup-Medien		X
Daten auf Anforderung vom AG wieder herstellen (Recovery)	X	M
Hochverfügbarkeit		
RZ-Betrieb soweit möglich gegen Desaster absichern		X

SAP – Remotebetreuung

Dienstleistungsmatrix

Consulting		
Langfristige Systemausbauplanung in Zusammenarbeit mit dem AG	M	X
Systemmanagement, Überwachung und Anpassung		
Systemadministration	X	M
Systemmonitoring einrichten und betreiben	X	M
System-Logs erstellen	X	M
Dumpanalysen durchführen – Basis	X	M
Dumpanalysen durchführen – Applikation		X
SAP-Memory und Puffer überwachen	X	M
SAP-Prozesse überwachen und anpassen	X	M
Jobs der "SAP Basis" (Reorg- und Statistik-Jobs) einplanen und überwachen	X	M
AG -spezifische Batchjobs überwachen	M	X
Analyse von AG –spezifische Batchjobs nach Abbruch		X
Sperrungen von Objekten überwachen	X	M
Verbuchung überwachen	X	M
Problemlösung betriebswirtschaftlicher Inkonsistenzen der Datenbank		X
Systemrestart falls erforderlich oder auf Anforderung	X	M
Systemtuning		
Betriebsarten einstellen und optimieren	X	M
Durchführung von erforderlichen Tuningmaßnahmen - Basis	X	M
Durchführung von erforderlichen Tuningmaßnahmen – Applikation		X
Load-Balancing optimieren (Log-on-Gruppen) X M	X	M
Aufteilung der Workprozesse optimieren X M	X	M
Anpassen der SAP-Systemprofile	X	M
Anpassen der SAP-Puffer bei Bedarf	X	M
Transportmanagement		
Einrichtung und Betrieb des SAP Standard Transportsteuerungstools (TMS)	X	M
Fehlerbehebung am Transport Management System	X	M
Beauftragung von Transporten		X
Die Durchführung von Transporten und die Kontrolle der Transportprotokolle in fest definierten Zeitfenstern	X	
Fehleranalyse und Fehlerbehebung bei fehlgeschlagenen Transporten ins Produktivsystem	M	X
Benutzermanagement		
Einrichtung zusätzlicher SAP-Userstammsätze		X
Erarbeitung eines Berechtigungskonzepts		X
Benutzer entsperren		X
Passworte zurücksetzen		X
Benutzer anlegen und löschen		X
Benutzern Profile zuweisen		X
Profile bzw. Berechtigungen ändern		X

SAP – Remotebetreuung

Dienstleistungsmatrix

Berechtigungen verwalten		X
Druckmanagement		
Drucker verwalten		X
Sperrungen und Entsperrungen von Druckern		X
SAP-Druckaufträge bei Bedarf umlenken		X
Konsistenz der Spooltabelle überprüfen	X	M
TemSe periodisch reorganisieren	X	M
Wartung		
Einspielen von mySAP Support Packages	X	M
Einpflegen von Basis- Korrekturen	X	M
Modifikationsabgleich Packages (SPAU, SPDD) X		X
Einpflegen von Vorabkorrekturen gemäß SAP Hinweis bis zum Vorliegen von Patches - Basis	M	X
Einpflegen von Vorabkorrekturen gemäß SAP Hinweis bis zum Vorliegen von Patches - Applikation		X
Modifikationsabgleich Packages (SPAU, SPDD) X*		X
Einpflegen von Vorabkorrekturen gemäß SAP Hinweis bis zum Vorliegen von Patches (Basis) über Transportwesen	X	M
Einpflegen von Vorabkorrekturen gemäß SAP Hinweis bis zum Vorliegen von Patches (Applikation) über Transportwesen		X
Einspielen mySAP-Kernelpatch in Absprache mit dem Kunden	X	
Support		
Störungsaufnahme, -verfolgung und -behebung für Störungen auf mySAP Basis Ebene	X	M
Störungsbehebung für Störungen im SAP Applikationsbereich		X
Anwendungsseitige Betreuung und Pflege aller eingesetzten SAP-Applikationen		X
Fachliche und inhaltliche Prüfung der SAP Applikationen		X
Betreuung der SAP Applikationskomponenten		X
Releasewechsel		X
Planung und technische Durchführung von Releasewechseln (Gesonderte Beauftragung, nicht in den Betriebsgebühren beinhaltet)	X	M
Koordination der technischen Aktivitäten	X	M
Überprüfung der Hard- und Softwarevoraussetzungen	M	X
Modifikationsabgleich Packages (SPAU, SPDD)		X
Test der Anwendungen		X
Technisches Consulting		
Technisches Consulting in den Bereichen der mySAP Basis-Komponenten	X	
Systemausbauplanung in Zusammenarbeit mit dem AG	M	X