

Managed Service SAP Basis

SAP Managed Service	Bronze		Silber		Gold		Platinum	
	produktives SAP-System	nicht-produktive SAP-Systeme	produktives SAP-System	nicht-produktive SAP-Systeme	produktives SAP-System	nicht-produktive SAP-Systeme	produktives SAP-System	nicht-produktive SAP-Systeme
Dedizierter Service Manager			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Automatisiertes Monitoring	8/5	8/5	24/7	8/5	24/7	8/5	24/7	8/5
SAP Basis Checks	täglich	wöchentlich	täglich	wöchentlich	täglich	wöchentlich	täglich	täglich
SAP Performance Checks			monatlich		wöchentlich	monatlich	wöchentlich	monatlich
SAP Security Baseline Check			wöchentlich		täglich	wöchentlich	täglich	wöchentlich
Troubleshooting enthalten*					24/7	8/5	24/7	8/5
SAP Security Notes Service**			monatlich	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich
SAP EarlyWatch Alert (EWA) Service			wöchentlich		wöchentlich	monatlich	wöchentlich	monatlich
SAP Support Package Stack Upgrade Service mit neuestem SAP-Kernel					halbjährlich	halbjährlich	halbjährlich	halbjährlich
Database Patching					halbjährlich	halbjährlich	halbjährlich	halbjährlich
OS Patching (Linux, Windows Server)					monatlich	monatlich	monatlich	monatlich
SAP Housekeeping Services							monatlich	monatlich
SAP System Copies							jährlich	
Service Level Reporting	quartalsweise	quartalsweise	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich

Managed Service SAP Solution Manager

	Bronze	Silber	Gold	Platinum
SAP Managed Service				
Automatisiertes Monitoring	8/5	24/7	24/7	24/7
SAP Basis Checks	täglich	täglich	täglich	täglich
SAP Solution Manager spezifische Basis Checks (ABAP & JAVA Stack)	wöchentlich	wöchentlich	wöchentlich	wöchentlich
SAP Performance Checks		monatlich	wöchentlich	wöchentlich
SAP Security Baseline Check		wöchentlich	täglich	täglich
Troubleshooting enthalten*			24/7	24/7
SAP Security Notes Service**		monatlich	monatlich	monatlich
SAP EarlyWatch Alert (EWA) Service		wöchentlich	wöchentlich	wöchentlich
Database Patching			halbjährlich	halbjährlich
OS Patching (Linux, Windows Server)			quartalsweise	monatlich
Solution Manager Update Service		quartalsweise	quartalsweise	monatlich
SAP Housekeeping Services				wöchentlich
Service Level Reporting	quartalsweise	monatlich	monatlich	monatlich

Leistungsbeschreibung

Automatisiertes Monitoring

Mit Hilfe des SAP Solution Manager MAI (Monitoring and Alerting Infrastructure) werden relevante Monitoring Objekte der angegliederten SAP-Systeme überwacht. Im Alert-Fall werden vollautomatisierte E-Mails sowohl an vordefinierte Administratoren des Kunden als auch an die Supportmitarbeiter der Claranet gesendet. Die Claranet Supportmitarbeiter reagieren innerhalb des festgelegten Zeitraums gemäß den SLA Vorgaben, analysieren das Problem und beheben es.

SAP Basis Checks

Neben dem automatisierten MAI Monitoring empfiehlt es sich, verschiedene SAP-Transaktionen wie Systemlog, Programmabbrüche etc. regelmäßig zu prüfen, zu analysieren und ggf. gefundene Probleme zu beheben. Die Claranet setzt dafür RFC-basierende, installationsfreie Tools ein, die aus den festgelegten Transaktionen die zu analysierenden Daten einsammeln und den Claranet Support Mitarbeitern zur Analyse bereitstellen.

SAP Performance Checks

Um die maximale Performance der Systeme zu gewährleisten, müssen zahlreiche Leistungsfaktoren optimal konfiguriert und überwacht werden. Mit unseren automatisierten SAP Performance Checks stellen wir sicher, dass Ihre unternehmenskritischen Systeme stets eine optimale Performance erreichen.

SAP Security Baseline Check

Sicherheit kennt keinen Stillstand: Unternehmen müssen sich kontinuierlich auf neue Cyber-Attacks und wechselnde IT-Risiken einstellen. Nur regelmäßige Security Checks stellen sicher, dass Ihre SAP-Systeme tatsächlich den aktuellen Erfordernissen entsprechen. Der SAP Security Baseline Check von Claranet entdeckt, beschreibt und bewertet Sicherheitslücken in Ihren SAP-Systemen. Die auf dieser Grundlage entwickelte Security-Strategie garantiert den nachhaltig sicheren Betrieb der SAP-Systeme und dokumentiert den hohen Sicherheitsstand für Revision und externe Stellen.

SAP Security Notes Service

Die Sicherheitswartung der installierten SAP-Software ist von entscheidender Bedeutung, um sich auch gegen neue Arten von Angriffen oder neu identifizierte potenzielle Schwachstellen zu schützen. An jedem zweiten Dienstag in jedem Monat veröffentlicht SAP neue Security Notes, die sich ausschließlich auf die Sicherheit konzentrieren, um vor potenziellen Schwachstellen oder Angriffen zu schützen. Claranet prüft diese Hinweise auf Relevanz für Ihre SAP-Systeme und führt die technische Implementierung dieser durch.

SAP EarlyWatch Alert (EWA) Service

Der SAP Solution Manager stellt wöchentlich einen EWA Report für jedes Kundensystem zur Verfügung. Ein solcher Report kann leicht bis zu 80 Seiten und mehr beinhalten und wird aufgrund seiner Größe und dem damit verbundenen Zeitaufwand nur selten vom Kunden gelesen. Dabei gibt er sehr umfangreich Aufschluss über den derzeitigen Systemzustand, zeigt Trendanalysen auf und gibt oftmals hilfreiche Empfehlungen ab. Die Claranet bietet den Service die EWA Reports zu prüfen, zu bewerten und verdichtete Handlungsempfehlungen abzugeben.

SAP Support Package Stack Upgrade Service

SAP-Systeme müssen regelmäßig gepatcht werden, um sowohl den vollen Funktionsumfang als auch die Sicherheit der unternehmenskritischen Applikationen gewährleisten zu können. In enger Abstimmung mit dem Kunden und in den vom ihm gewählten Intervallen kann die Claranet mit ihren zertifizierten SAP-Spezialisten die neuesten Support Packages zuverlässig und Downtime optimiert nach SAP Best Practise implementieren.

Database Patching

Die in der SAP-Systemlandschaft eingesetzten Datenbanken müssen, wie die SAP-Systeme selbst, regelmäßig gepatcht werden, um sowohl die Kompatibilität mit den Applikationen als auch die Datenbanksicherheit zu garantieren. Die Claranet setzt hierbei die vom Datenbank-Hersteller bzw. die von der SAP empfohlenen Tools ein.

Operating System Patching

Betriebssysteme müssen aufgrund von Sicherheit und Kompatibilität zu den SAP- und Datenbank-Release-Ständen aktuell gehalten werden. Die Claranet führt hierbei das Patching gemäß Hersteller- und SAP-Vorgaben in den vom Kunden gewünschten Patch-Intervallen durch. Dabei verwendet die Claranet die vom Kunden eingesetzten Softwareverteilungstools.

SAP Housekeeping Services

Neben der Bereinigung stark wachsender SAP-Basistabellen und dem SAP Memory Management gibt es viele von SAP empfohlene Standard Housekeeping Jobs, aber auch Aufgaben wie z.B. das Aufräumen obsoleter Drucker innerhalb der SAP-Systeme, veralteter Dateien im Filesystem der Applikationsserver oder nicht mehr verwendeter Benutzer und Berechtigungen. Dies steigert nicht nur die Performance und Sicherheit Ihrer SAP-Systeme, sondern kann auch helfen SAP-Lizenzkosten einzusparen.

SAP System Copies

Um eine zuverlässige und möglichst der Produktivumgebung entsprechende Testumgebung im QAS-System zu haben, wird üblicherweise regelmäßig eine sogenannte Rückwärtskopie vom Produktivsystem zum QAS-System durchgeführt. Dabei wird der gesamte Datenbankinhalt zum QAS-System kopiert und alle notwendigen Nacharbeiten gemäß dem SAP System Copy Guide durchgeführt.

Solution Manager Update Service

Der SAP Solution Manager ist das technische Herzstück der SAP-Systemlandschaft und das Bindeglied zum SAP (SAP Backbone). Um den technischen Support der Kundenlandschaft gewährleisten zu können, muss der SAP Solution Manager regelmäßig aktualisiert werden. Dies betrifft nicht nur Support Packages und Patches, sondern auch häufig damit verbundenen Aktualisierung der sogenannten „Managed System Configuration“ und SAP-Backbone-Anbindung. Sofern das SAP Solution Manager MAI Monitoring (automatisiertes Monitoring) eingesetzt wird, müssen auch hier i.d.R. nach dem Patching Anpassungen vorgenommen werden.

SAP Solution Manager spezifische Basis Checks (ABAP & Java Stack)

Um den SAP Solution Manager sauber und stabil zu betreiben, müssen hier zusätzliche Transaktionen geprüft werden um speziell die Anbindung der verwalteten Systeme, die Datensammlung auf diesen Systemen sowie die Überwachung der Systeme zu gewährleisten. Auch für das regelmäßige Patching muss gewährleistet sein, dass die Backbone Verbindung zur SAP sauber funktioniert und die aktuellsten Systeminformationen des Kunden transferiert werden.

Service Level Reporting

Durch regelmäßige Berichte werden die in den SLA festgelegten Service-Level überwacht und aufgezeichnet, um die Einhaltung der im Vertrag definierten Bedingungen zu gewährleisten. Das Service Level Reporting beinhaltet die wichtigsten Systemindikatoren für Ihre SAP-Landschaft. Auf diese Weise können Sie feststellen, ob die vorgegebenen Ziele erreicht wurden.