

Managed Services halten Ihre SAP Systemlandschaft auf dem neuesten Stand

# SAP Basis Remote Administration

---





Der Fokus des Supports liegt auf der Fehlerbehebung auf Datenbankebene sowie auf der Pflege der Systemlandschaft, um jederzeit eine aktuelle Systemlandschaft zu betreiben, die den Anforderungen des SAP-Enterprise-Supports gerecht wird.

## Managed Services halten Ihre SAP Systemlandschaft auf dem neuesten Stand

# SAP Basis Remote Administration

Die Tätigkeiten, die ein SAP-System stabil und aktuell halten, sind vielseitig. Mit unserem Angebot werden Ihre Systeme umfassend gepflegt:

### **Systempflege:**

Fehlerkorrekturen (OSS-Hinweise) der technischen Komponenten implementieren inkl. Ausführung von Korrekturreports und Bereinigung von Tabelleninhalten zur Behebung von Inkonsistenzen im SAP-Standard

### **Administration Datenbank:**

Starten/Stoppen/Durchstarten der Datenbank, Neustart im Fehlerfall, Einplanung/Änderung von Datenbankjobs und Backups, Anpassung von Datenbankparametern, HANA Patches einspielen (einmalig)

### **SAP-Systemwartung:**

Starten/Stoppen/Durchstarten der SAP Instanz, Systemmeldung einstellen, SAP Jobs ausplanen/wieder einplanen, System isolieren (RFC-Verbindungen und Kommunikationskanäle), Benutzer sperren/entsperren, Backups ausplanen/einplanen, Schnittstellen stoppen/starten/prüfen, Systemprüfungen durchführen

### **Testdatenbereitstellung:**

lokale Mandantenkopien durchführen (bis zu 2x pro Jahr, inkl. Nacharbeiten), Systemkopie durchführen (inkl. Nacharbeiten)

### **Systemanpassungen:**

Anpassung von SAP-Systemparametern, SLD Content Update durchführen, Anlage/Änderung RFC-Verbindungen und Kommunikationskanäle (bis zu 2x), Installation eines AddOns (einmalig), Installation eines Sprachpakets (einmalig), Einbindung von weiteren Applikationsservern (einmalig), Einrichtung/Änderung Mailversand (bis zu 2 Knoten), Pflege/Aktivierung von SICF-Services (bis zu 2 Services), Änderung Transportwege

Das Servicepaket kann individuell gestaltet werden. Darüber hinaus können Sie viele zusätzliche Systemanpassungen als Abrufleistungen zum Festpreis in Anspruch nehmen.

## **Folgende Leistungselemente umfasst das „itelligence Remote Administration\*“:**

### **OnBoarding:**

- Im Rahmen des technischen Setups erfolgt die Einrichtung Ihres Zugriffs im itelligence Ticket-system
- Vorstellung der organisatorischen Rahmenbedingungen, Kommunikationswege und anzuwendenden Genehmigungs- und Freigabeverfahren
- Schnelle und effektive Einarbeitung der Mitarbeiter des itelligence Servicecenters in die spezifischen, im SAP BC abgebildeten Prozesse
- Ergebnisdokumentation in einem Service Manual

### **Service Lieferung:**

- Definierte Anwender erfassen für ihre Anforderungen Tickets im Ticketsystem.
- Die Kommunikation im Rahmen der Ticketbearbeitung erfolgt direkt zwischen itelligence und dem definierten Anwender des Kunden.

Die nachfolgenden Schritte sollen Ihnen bei einer schnellen und sicheren Umsetzung helfen:

## **Unsere Vorgehensweise:**

### **Schritt 1: Anfrage und Vertragsgestaltung**

- Als Bestandskunde mit einem AMS Vertrag können Sie ein Ticket im Ticketsystem eröffnen (Stichwort: „Remote Administration“)
- Als Nicht-Bestandskunden kontaktieren Sie uns per Mail unter [ams-sales@itelligence.de](mailto:ams-sales@itelligence.de) Stichwort: „Remote Administration“. Nach dem Erhalt des Mail lassen wir Ihnen innerhalb eines Werktages ein Bestellschein zukommen.
- Sie erhalten einen AMS Vertrag mit fest definierter Laufzeit (3 Monate) und garantierten Reaktionszeiten. Sie haben die Möglichkeit, diesen Vertrag einmalig um weitere drei Monate zu verlängern.
- Die Kommunikation erfolgt in deutscher oder englischer Sprache

### **Schritt 2: OnBoarding**

Nach erfolgter Beauftragung wird unser OnBoarding-Team alle notwendigen Schritte einleiten (u.a. Systemzugang einrichten), um Sie in unseren Systemen bekannt zu machen. Innerhalb von 5 Werktagen können wir Sie produktiv unterstützen.

### **Schritt 3: Lieferung der Remote Administration**

Die Supportleistungen (1st Level und 2nd Level) werden grundsätzlich remote erbracht. Diese können neben der Bereitstellung einer Lösung oder Workarounds ebenfalls als telefonische oder elektronische Handlungsanweisungen erfolgen.

### **Schritt 4: Vertragsende**

Nach Vertragsbeendigung können Sie eine geordnete Übergabe der Betriebsführung an Ihr IT Team durch itelligence durchführen lassen.

## **Welcher Aufwand erwartet Sie für die Realisierung?**

- Voraussetzung für die Nutzung dieses Servicepakets ist die Nutzung des Pakets „Technisches Monitoring“ oder „Daily Checks“
- SAP Basis Remote Administration für eine dreistufige Installation: 1.190,- Euro/Monat\*
- optional Bereitstellung einer telefonischen 24/7 Basis Hotline für Prio „Sehr Hoch“ Incidents: 990,- Euro/Monat\*

\*Anwendung finden die AGB's der itelligence AG



## Kontaktieren Sie uns noch heute!

- » 0800 4808007
- » [www.itelligencegroup.com](http://www.itelligencegroup.com)
- » [ams-sales@itelligence.de](mailto:ams-sales@itelligence.de)

