

Managed Services SAP Basis

SAP Managed Service	Bronze		Silber		Gold		Platin	
	produktives SAP-System	nicht produktive SAP-Systeme						
Automated Monitoring	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
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 included*					✓	✓	✓	✓
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 with latest 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	vierteljährlich
SAP System Copies							jährlich	
Service Level Reporting	vierteljährlich	vierteljährlich	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich
Zusätzliches Support Kontingent	optional		optional		optional		optional	
24/7 Support			✓		✓		✓	

Managed Services SAP Solution Manager

SAP Managed Service	Bronze	Silber	Gold	Platin
	Automated Monitoring	✓	✓	✓
SAP Basis Checks	täglich	täglich	täglich	täglich
SAP Solution Manager specific basis Checks (ABAP & JAVA Stack)	wöchentlich	wöchentlich	wöchentlich	wöchentlich
SAP Performance Checks		monatlich	wöchentlich	wöchentlich
SAP Security Baseline Check		wöchentlich	täglich	täglich
Troubleshooting included*			✓	✓
SAP Security Notes Service**		monatlich	monatlich	monatlich
SAP EarlyWatch Alert (EWA) Service		wöchentlich	wöchentlich	wöchentlich
Database Patching			halbjährlich	halbjährlich
OS Patching (Linux, Windows Server)			vierteljährlich	monatlich
Solution Manager Update Service		vierteljährlich	vierteljährlich	monatlich
SAP Housekeeping Services				monatlich
Service Level Reporting	vierteljährlich	monatlich	monatlich	monatlich
Zusätzliches Support Kontingent	optional	optional	optional	optional
24/7 Support		✓	✓	✓

Managed Services SAP BW+

Nur buchbar in Kombination mit dem SAP Basis Gold oder Platin Paket.

	Gold		Platin	
	produktives SAP-System	nicht-produktive SAP-Systeme	produktives SAP-System	nicht-produktive SAP-Systeme
SAP BW specific Basis Checks	täglich	wöchentlich	täglich	wöchentlich
SAP BW Performance Checks	wöchentlich	wöchentlich	wöchentlich	wöchentlich
SAP BW Dataload Monitoring	täglich	wöchentlich	täglich	wöchentlich
SAP BW Query Performance Checks	monatlich	monatlich	monatlich	monatlich
SAP BW specific Upgrade Steps	halbjährlich	halbjährlich	halbjährlich	halbjährlich
SAP BW Troubleshooting	✓	✓	✓	✓

Optional: Modifikationsabgleich und Implementierung der Side Effect Notes während des BW Upgrades

Managed Services SAP Fiori+

Nur buchbar in Kombination mit dem SAP Basis Gold oder Platin Paket.

	Gold		Platin	
	produktives SAP-System	nicht-produktive SAP-Systeme	produktives SAP-System	nicht-produktive SAP-Systeme
SAP Fiori Frontend Server Checks	täglich	wöchentlich	täglich	wöchentlich
SAP Fiori Communication Component Checks	täglich	wöchentlich	täglich	wöchentlich
SAP Fiori Backend Server Checks	täglich	wöchentlich	täglich	wöchentlich
SAP Fiori App specific Checks	wöchentlich	monatlich	täglich	monatlich
SAP Fiori Troubleshooting	✓	✓	✓	✓

Optional: Entwicklung von kundenspezifischen Fiori-Apps gemäß Ihren Anforderungen

Leistungsbeschreibung

Managed Services SAP Basis

Automatisiertes Monitoring

Die Monitoring and Alerting Infrastructue (MAI) innerhalb des SAP Solution Managers überwacht wichtige Objekte in den angeschlossenen SAP-Systemen. Bei Problemen versendet das System automatisch E-Mails an bestimmte Administratoren und Supportmitarbeiter von Claranet. Diese Mitarbeiter reagieren dann schnell, analysieren das Problem und beheben es gemäß den Vorgaben im Service Level Agreement.

SAP Basis Checks

Es ist sinnvoll, regelmäßig bestimmte SAP-Transaktionen wie Systemlogs und Programmabbrüche zu überprüfen und zu analysieren. Claranet verwendet spezielle Tools, die keine Installation benötigen, um die relevanten Daten zu sammeln und für Analysen bereitzustellen.

SAP Performance Checks

Um die beste Leistung der Systeme sicherzustellen, müssen viele Leistungsfaktoren richtig eingestellt und überwacht werden. Mit unseren automatischen SAP Performance Checks stellen wir sicher, dass Ihre wichtigen Systeme immer optimal funktionieren.

SAP Security Baseline Check

Sicherheit kennt keinen Stillstand: Unternehmen müssen sich laufend auf neue Cyber-Bedrohungen einstellen. Regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen garantieren, dass Ihre SAP-Systeme dem aktuellen Bedarf entsprechen. Der SAP Security Baseline Check von Claranet findet und bewertet Sicherheitslücken und entwickelt eine Sicherheitsstrategie, die den sicheren Betrieb der SAP-Systeme gewährleistet.

SAP Security Notes Service

Die Wartung der Sicherheitsfunktionen Ihrer SAP-Software ist sehr wichtig für den Schutz gegen neue Bedrohungen. SAP veröffentlicht jeden zweiten Dienstag im Monat neue Sicherheitshinweise. Claranet prüft diese Hinweise und führt nötige Updates durch.

SAP EarlyWatch Alert (EWA) Service

Der SAP Solution Manager erstellt jede Woche einen EWA-Bericht für jedes Kundensystem. Diese Berichte sind oft sehr umfangreich und werden deshalb selten komplett gelesen. Claranet prüft diese Berichte, bewertet sie und gibt konkrete Handlungsempfehlungen.

SAP Support Package Stack Upgrade Service

SAP-Systeme müssen regelmäßig geupdatet werden, um Funktionalität und Sicherheit zu garantieren. Claranet arbeitet eng mit Kunden zusammen, um die neuesten Updates effizient und mit minimalen Ausfallzeiten zu installieren.

Database Patching

Die Datenbanken in der SAP-Landschaft müssen regelmäßig geupdatet werden, um Kompatibilität und Sicherheit zu garantieren. Dabei setzt Claranet die von den Herstellern empfohlenen oder SAP vorgeschlagenen Tools ein.

Operating System Patching

Betriebssysteme müssen aktuell gehalten werden, um Sicherheit und Kompatibilität zu gewährleisten. Claranet führt diese Updates nach Hersteller- und SAP-Vorgaben durch und nutzt dabei die vom Kunden bevorzugten Werkzeuge.

SAP Housekeeping Services

Es ist wichtig, SAP-Basistabellen aufzuräumen und das SAP Memory Management zu überwachen. Claranet führt auch weitere empfohlene Aufräumarbeiten durch, wie das Entfernen alter Drucker, das Löschen veralteter Dateien oder das Bereinigen von nicht genutzten Benutzerkonten, um Performance und Sicherheit zu verbessern und Kosten zu sparen.

SAP System Copies

Um eine gute Testumgebung zu haben, wird regelmäßig eine Kopie vom Produktivsystem ins Testsystem (QAS) übertragen. Dabei wird der ganze Datenbankinhalt kopiert und notwendige Anpassungen werden gemäß des SAP System Copy Guide vorgenommen.

Managed Services SAP Solution Manager

Solution Manager Update Service

Der SAP Solution Manager ist das technische Herzstück der SAP-Systemlandschaft und das Bindeglied zu SAP (SAP Backbone). Er muss regelmäßig aktualisiert werden, um die technische Unterstützung sicherzustellen. Dies schließt Updates und die Anbindung an das SAP-Backbone ein. Sofern beim SAP Solution Manager das automatisierte Monitoring (MAI) genutzt wird, sind oft nach dem Update Anpassungen nötig.

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

Zusätzliche Transaktionen müssen geprüft werden, um einen stabilen Betrieb des SAP Solution Managers sicherzustellen und die Systemüberwachung zu garantieren. Auch für das regelmäßige Patching muss sichergestellt sein, dass die Backbone Verbindung zu SAP reibungslos funktioniert.

Service Level Reporting

Das Service Level Reporting beinhaltet die wichtigsten Systemindikatoren für Ihre SAP-Landschaft. Regelmäßige Berichte überwachen die vereinbarten Service-Levels, um sicherzustellen, dass die Ziele erreicht werden.

Managed Services SAP BW+

SAP BW specific Basis Checks

Unsere Nummernkreis-Monitoring-Lösung zu SAP BW stellt sicher, dass IDs für SAP-BW-Objekte immer richtig und konsistent erzeugt werden. Auf diese Weise helfen wir, Datenfehler zu vermeiden und einen störungsfreien Betrieb zu gewährleisten.

SAP BW Performance Checks

Wir verbessern die Leistung Ihrer großen Datenmengen, indem wir spezielle SAP-BW-Leistungstatistiken analysieren. Außerdem verhindern wir, dass dynamische Datenobjekte zu groß werden.

SAP BW Dataload Monitoring

Wir überwachen die zehn wichtigsten Ladeprozesse in Ihrem SAP BW sorgfältig. Dies stellt sicher, dass Ihre Datenbeladung effizient und zuverlässig ist und Sie sich auf die Verfügbarkeit Ihrer kritischen Geschäftsdaten verlassen können.

SAP BW Query Performance Checks

Unser spezialisiertes Managed-Service-Angebot umfasst die eingehende Analyse der TOP10 Query Langläufer des vergangenen Monats. Wir gewährleisten, dass Ihre Queries effizient optimiert werden, um Leistungseinbußen zu minimieren und ein schnelles, effizientes Reporting zu ermöglichen.

SAP BW specific Upgrade Steps

Unser Service führt professionell die notwendigen Schritte vor und nach einem Upgrade Ihres SAP BW durch. Wir stellen sicher, dass Ihr Upgrade problemlos erfolgt und alle Anpassungen effizient umgesetzt werden.

SAP BW Troubleshooting

Zusätzlich zu den im BW+ Paket definierten Leistungen sind jeden Monat zwei Stunden Troubleshooting pro System inklusive. Falls mehr Zeit benötigt wird, rechnen wir das über ein spezielles Kontingent ab. So gibt es keine Unterbrechungen bei der Problemlösung, und es entstehen keine unnötig hohen Kosten.

Managed Services SAP Fiori+

SAP Fiori Frontend Server Checks

SAP Fiori ist eine Sammlung von Anwendungen, die auf der SAPUI5-Technologie basiert und eine verbesserte Nutzererfahrung (UX) für SAP-Anwendungen bietet. Unsere Checks stellen sicher, dass der SAP Fiori Frontend Server effizient und reibungslos läuft.

SAP Fiori Communication Component Checks

Wir überwachen die Kommunikation des SAP Fiori Servers mit den Backend-Systemen und den Client-Devices. Dies ist wichtig, um einen fehlerfreien Betrieb zu gewährleisten.

SAP Fiori Backend Server Checks

Überwachung der Leistung und Verfügbarkeit der Backend-Systeme, auf die SAP-Fiori-Anwendungen zugreifen (z. B. SAP S/4HANA oder SAP ERP). Dies stellt sicher, dass alle Daten und Funktionen korrekt bereitgestellt werden.

SAP Fiori App specific Checks

In diesen Checks überprüfen wir, ob die verwendeten SAPUI5-Bibliotheken aktuell und kompatibel sind. Wir prüfen auch das Fiori-System auf Sicherheitsrisiken, um Cyberangriffe zu vermeiden.

SAP Fiori Troubleshooting

Ähnlich wie beim BW+ Paket sind auch hier zwei Stunden Troubleshooting pro System und Monat inklusive. Mehr Aufwand wird über ein spezielles Support-Kontingent abgerechnet, um unnötige Unterbrechungen und hohe Kosten zu vermeiden.