

Application Service Providing



outsourcing-konzepte

- *Application Service Providing (ASP):*
 - *Outsourcing-Unternehmen betreibt Informationsinfrastruktur einschließlich Anwendungssoftware für Kunden*
 - *Hardware und Software sind beim Outsourcer installiert*
 - *Eigentümer der Lizenzen ist der Outsourcer*
 - *Mietmodell*
- *Application Hosting:*
 - *Wie ASP, aber Lizenzen gehören dem Kunden*
- *Application Management:*
 - *Wie Hosting, aber HW/SW sind beim Kunden installiert*



was ist asp?

- *Application Service Provider:*
 - *Betreibt Anwendungssoftware für Kunden*
 - *Ist von Kunden unabhängig*
 - *Hat i. d. R. mehrere Kunden*
 - *Kunde hat keine lokale Installation*
 - *Regelung der Kunde-ASP-Beziehung über Service Level Agreement*
 - *Hat die volle Verantwortung für Betrieb und Wartung der Anwendungssoftware*



leistungen eines (sap) asp

- *Bereitstellung und Unterhalt der Mandanten bzw. R/3-Systeme*
- *Hotline für Störungsmeldungen*
- *Weiterleitung von Problemen an den SAP FLCs und Verfolgung der Problemlösung*
- *Einführungsschulungen*
- *Hardware-Betrieb*
- *Online-Sicherungen / Backups*
- *Bereitstellung von WWW-Seiten zur Information*
- *Durchführung von Upgrades der Software*



pflichten der kunden

- *Verantwortung für Hard- und Software der Frontends*
- *Verwaltung der Berechtigungen und Installation der SAPGUIs*
- *Keine Modifikationen an der R/3-Software zulässig*
- *Verantwortung für Funktionsfähigkeit und Releasefähigkeit von Eigenentwicklungen*
- *Anmeldung ressourcen-intensiver Aktionen (Batch-Läufe etc.)*
- *Problemmeldungen in präziser Form absetzen*
- *Einhaltung der festgelegten Kommunikationswege für sonstige organisatorische Anfragen*
- *Management von Druck- und Batch-Jobs*
- *Benutzer- und Rollenverwaltung*



basis-leistungen (I)

- *Administration SAP-Basis:*
 - *Pflege von Systemprofilparametern (SAP-Systemeinstellungen)*
 - *Analyse von Systemfehlern*
 - *Mandanten-Copy-Aktivitäten*
- *Laufender Betrieb von SAP R/3:*
 - *Kontrolle und Überwachung der R/3-Systeme*
 - *Überwachung der von SAP empfohlenen Standard Basis-Batchjobs*
 - *First-Level Support im Basis-Umfeld*
 - *Support für Basisprobleme*
 - *Zuordnung von Berechtigungen für Administratoren der angeschlossenen Institutionen/Einheiten*



basis-leistungen (2)

- *Administration, Backup/Recovery und Monitoring von Datenbanken:*
 - *Überwachung der Datenbank (tägliche Kontrollen, Alerts)*
 - *Überwachung der täglichen Datensicherung*
 - *Pflege und Wartung der Datenbank*
 - *Tuning*
 - *Pflege von Datenbankparametern*
 - *Erstellen Backup-Strategie*
 - *Einrichten Datenbank-Backup*
 - *Automatisieren Datenbank-Backup*
 - *Einspielen von neuen Datenbank-Releases*
 - *Recovery nach Ausfallsituationen*



basis-leistungen (3)

- *Administration Betriebssystem:*
 - *Installation von Unix*
 - *Einspielen von Korrekturständen*
- *Upgrade/Put von SAP R/3-Systemen:*
 - *Check Betriebssystemvoraussetzungen und Datenbankvoraussetzungen*
 - *Durchführung von R/3-Release-Wechsel/Puts*
 - *Neuinstallationen von IDES-Systemen*
 - *Durchführung von Datenbank-Upgrades*
 - *Einspielen von Korrekturkollektionen*



vorteile für den kunden

- *Klare Kostenstruktur*
- *Beschränkung auf Kernkompetenzen*
- *Mehr Qualität in Produkten und Prozessen*
- *Effizienzsteigerung durch gezielte Ausbildung*
- *Keine technischen Risiken*

