



SAP HANA Enterprise Cloud

**HyperCare-Servicepaket
Rollen und Zuständigkeiten**

Version Juli 2017

© 2017 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen nicht gestattet.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE (oder eines SAP-Konzernunternehmens) in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Zusätzliche Informationen zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx>.

Sofern nicht in einer gesonderten Vereinbarung zwischen SAP oder einem Konzernunternehmen von SAP und Ihrem Unternehmen nicht abweichend geregelt, (i) unterliegt Ihre Nutzung dieser SAP-Site und aller auf oder durch SAP-Sites bereitgestellten Informationen, Materialien, Inhalte und/oder Services den unter <http://www.sap.com/corporate-en/about/legal/terms-of-use.html> einsehbaren Nutzungsbedingungen; (ii) werden diese Informationen, Materialien, Inhalte und Services, sofern nicht in den Nutzungsbedingungen abweichend angegeben, „AS IS“ („wie gesehen“) ohne Zusicherung oder Gewährleistung jeglicher Art bereitgestellt; (iii) schließt SAP jegliche Verantwortung oder Haftung für Informationen, Inhalte und/oder Services aus, die auf Webseiten Dritter bereitgestellt werden und auf die von einer SAP-Site verwiesen wird; (iv) erfolgt jegliche Nutzung alles Vorgenannten auf eigene Gefahr und schließt SAP ausdrücklich jegliche Haftung für jegliche Nutzung aus.

FÜNF KATEGORIEN: Zur Klarstellung wird darauf hingewiesen, dass alle in diesem Dokument zu Rollen und Zuständigkeiten aufgeführten Aufgaben und Services als Servicekatalog bereitgestellt werden. Die Relevanz und Notwendigkeit der einzelnen Aufgaben oder Services ist jedoch für den jeweiligen Kunden und seine HEC-IT-Umgebung einzigartig. Die Kunden sind für die Überprüfung und Analyse dieser Aufgaben zuständig und treffen gemeinsam mit dem zugeordneten SAP HEC Cloud Architect Advisor (CAA) oder mit dem zuständigen SAP Customer Engagement Service Manager (CeSM) eine Auswahl der entsprechenden Aufgaben/Services

HEC-Standardservices	Alle Aufgaben/Services, die Bestandteil der HEC-Standardservices sind, unterliegen der Vergütung für HEC-Services und werden von der für die HEC-Bereitstellung zuständigen Organisation gemäß den Wünschen des Kunden bereitgestellt.
Optionale HEC-Services	Optionale HEC-Services: Diese Aufgaben/Services gehören nicht zu den HEC-Standardservices und sind nicht abgedeckt bzw. können nicht abgedeckt werden von den HEC Enhanced Managed Services ¹ (EMS). Diese Aufgaben/Services <ul style="list-style-type: none"> • können vom Kunden ausgewählt werden • unterliegen einer zusätzlichen Servicevergütung • müssen gesondert vertraglich geregelt und im Kundenvertrag aufgeführt werden (ursprünglicher HEC-Vertrag oder über eine Änderungsanforderung) • können nur von der für die HEC-Bereitstellung zuständigen Organisation vorgenommen werden
HEC Enhanced Managed Services¹ (EMS), die vom Kunden durchgeführt werden können	Zu den HEC EMS gehören Aufgaben/Services, die ein Kunde durchführen kann, der Kunde kann jedoch auch die Bereitstellung über die SAP ² auswählen.
HEC Enhanced Managed Services¹ (EMS), die nicht vom Kunden durchgeführt werden können	Zu den HEC EMS gehören Aufgaben/Services, die nicht für die HEC-IT-Umgebung erforderlich sind, vom Kunden jedoch möglicherweise für die Ausführung ausgewählt wurden. Diese Aufgaben/Services können nur von der SAP durchgeführt werden.
Von HEC ausgeschlossene Aufgaben	Bei den von HEC ausgeschlossenen Aufgaben handelt es sich um die Aufgaben/Services, die nur vom Kunden durchgeführt werden können und nicht zu den HEC-Standardservices, den optionalen HEC-Services und den HEC EMS gehören.

¹ **HEC Enhanced Managed Services (EMS)** ist eine Kategorie ergänzender Services, die in diesem Dokument als HEC Enhanced Managed Services (EMS) bezeichnet werden. HEC-EMS unterliegen einer zusätzlichen Servicevergütung gemäß der Vereinbarung im HEC-Vertrag eines Kunden. HEC-EMS schließen alle Services aus, die sich mit der Erweiterung, Verringerung oder Veränderung der bestehenden HEC-Landschaft des Kunden befassen, beispielsweise die Bereitstellung zusätzlicher Infrastrukturrressourcen. Der Kunde muss HEC-EMS-Serviceanfragen an die SAP über das HEC-Ticketing-/Serviceanfragensystem stellen, das dem Kunden für genau diesen Zweck zur Verfügung gestellt wurde.

² Die Bezeichnung **SAP**, wie im vorliegenden Dokument verwendet, bezieht sich auf die SAP gemäß der Definition im Kundenauftragsformular und bedeutet entweder das Unternehmen SAP oder den entsprechenden Drittanbieter oder Subunternehmer der SAP.

Nicht alle im Dokument zu Rollen und Zuständigkeiten von HEC aufgeführten Aufgaben oder Services sind für alle Kundenumgebungen relevant. Bestimmte Aufgaben oder Services stehen möglicherweise nicht über die SAP oder spezielle SAP-Drittanbieter und eventuell nicht in allen Regionen zur Verfügung. Die Verfügbarkeit eines bestimmten Service kann auch von den Eigenschaften einer speziellen Kundensituation abhängen (z. B. Systemgröße, Lösungsumfang usw.) und muss individuell überprüft und mit dem CAA oder CeSM bestätigt werden.

Alle Aufgaben und sämtlicher Arbeitsaufwand, die nicht vom Kunden gekauft oder von der SAP im Rahmen des HEC-Standardservice bereitgestellt werden, für den Kunden und seine HEC-IT-Umgebung jedoch erforderlich sind, liegen in der Verantwortung des Kunden.

Die PDF-Version des Dokuments **SAP HANA Enterprise Cloud, Production Cloud – Rollen und Zuständigkeiten**, die von der SAP unter <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/hec-roles-and-responsibilities.html> bereitgestellt wird, stellt die Dokumentation dar. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass eine Version dieses Dokuments zu Rollen und Zuständigkeiten in einer anderen Version als PDF zur Verfügung gestellt werden kann, um eine Aufgabenanalyse, Aufgabensteuerung und allgemeine Aufgabenmanagementmaßnahmen durchzuführen. Diese Version gilt jedoch nicht als Dokumentation.

D	Bedeutung
=	Aufgabe ist bei HEC Production und HEC Projects jeweils identisch
<>	Aufgabe unterscheidet sich bei HEC Production und HEC Projects; ist möglicherweise nur für einen der beiden HEC-Services relevant oder wurde evtl. für beide Typen unterschiedlich definiert

#	Aufgabe	D	Zuständigkeit Production HEC	Anmerkungen Production HEC	D	Zuständigkeit Project HEC	Anmerkungen Project HEC
		=	Alle Aufgabenbeschreibungen beziehen sich ausschließlich auf die Ausführung der jeweiligen Aufgabe und beinhalten nicht die möglicherweise erforderliche Hardware oder Infrastrukturkapazitäten (z. B. Rechner- und Speicherkapazitäten, Netzwerkverbindungen usw.). Jede Erweiterung in dieser Hinsicht muss über eine vertragliche Änderungsanforderung (Change Request, CR) verarbeitet werden und unterliegt einer zusätzlichen HEC-Servicevergütung.				Alle Aufgabenbeschreibungen beziehen sich ausschließlich auf die Ausführung der jeweiligen Aufgabe und beinhalten nicht die möglicherweise erforderliche Hardware oder Infrastrukturkapazitäten (z. B. Rechner- und Speicherkapazitäten, Netzwerkverbindungen usw.). Jede Erweiterung in dieser Hinsicht muss über eine vertragliche Änderungsanforderung (Change Request, CR) verarbeitet werden und unterliegt einer zusätzlichen HEC-Servicevergütung.
YA1	Y – Spezielle Services und HEC-Servicepakete	=					
YB1	YB – HyperCare-Service	<>	Paket mit erweiterten Services zur sicheren Unterstützung kritischer Phasen im Lebenszyklus der HEC-Lösung			Nicht angeboten	
YB2	Proaktive Prüfungen und Services	=					
YB3	HyperCare: Bewertung des Systemzustands	<>	Im HyperCare-Servicepaket enthalten	Tägliche (1-mal) Bewertung des Systemzustands, Dokumentation der Ergebnisse und Besprechung der Korrekturmaßnahmen mit dem Kunden.		Nicht angeboten	
YB4	HyperCare: SAP-HANA-Mini-Check	<>	Im HyperCare-Servicepaket enthalten	SAP-HANA-Mini-Prüfungen/Sybase-Prüfungen können für kritische Systeme zum HyperCare-Service hinzugefügt werden. SAP HEC führt einen periodischen Lauf der SAP-HANA-Mini-Prüfung durch, um eine klare und konsistente Sicht der Verbesserungen zu erstellen, die benötigt werden, um eine bessere Performance zu erzielen.		Nicht angeboten	
YB5	HyperCare: EarlyWatch Alert	<>	Im HyperCare-Servicepaket enthalten	SAP HEC stellt einen EarlyWatch-Alert-Bericht sowie einen Aktionsplan für jede beliebige SID (einschließlich produktiver oder nichtproduktiver Instanzen) bzw. für eine vollständige Landschaft bereit (basierend auf dem vom Kunden gewählten Umfang).		Nicht angeboten	
YB6	Technisches Sizing und Performance	=					
YB7	HyperCare: Sizing-Verbesserung und Beratung	<>	Im HyperCare-Servicepaket enthalten	Auf Basis der historischen/aktuellen Trends bei der Systemnutzung stellt SAP HEC Kapazitätsplanungsdaten, einschließlich Trenddiagrammen, zur Verfügung, um die Entscheidungsfindung des Kunden in Bezug auf den Zustand und das Sizing des Systems zu unterstützen. Hierbei handelt es sich um einen Zusatz zu dem Quartalsbericht, der dem Kunden als Teil des HEC-Standardservice bereitgestellt wird.		Nicht angeboten	
YB8	HyperCare: Grundlegende Performance-Einschätzung	<>	Im HyperCare-Servicepaket enthalten	Bereitstellung von Systembewertungen und -empfehlungen auf Basis-, SAP-HANA- und operativer Ebene. Wird während der Dauer des HyperCare-Service bis zu dreimal (3-mal) ausgeführt.		Nicht angeboten	
YB9	HyperCare: Endbenutzer-Performance	<>	Im HyperCare-Servicepaket enthalten	Gemeinsame (mit dem Kunden) Analyse und Bewertung von Performance-Problemen beim Endbenutzer. Gegebenenfalls Einbindung weiterer SAP-Support-Organisationen.		Nicht angeboten	
YB10	Support und Incident Management	=					
YB11	HyperCare: Support und Ticketanalyse	<>	Im HyperCare-Servicepaket enthalten	Bewertung aller OSS-/Support-Meldungen der letzten 12 bis 16 Wochen, um Probleme einer beliebigen SID oder einer vollständigen Landschaft zu bestimmen/analysieren/vermitteln (auf Basis des vom Kunden gewählten Umfangs).		Nicht angeboten	
YB12	HyperCare: Support und Volumenstresstest	<>	Im HyperCare-Servicepaket enthalten	Support für Kunden und übermittelte Anfragen während Volumenstresstests; Bewertung und Empfehlungen bereitstellen. (Hinweis: HEC ist nicht ausschließlich mitwirkend und auch keine führende Organisation bei der Ausführung von Volumenstresstests.)		Nicht angeboten	
YB13	HyperCare: Ursachenanalyse	<>	Im HyperCare-Servicepaket enthalten	Während der Dauer des HyperCare-Service regelmäßiger Austausch mit SAP-Basis-, SAP-HANA- und/oder Betriebssystemexperten, um Kundenanfragen zu bearbeiten und Diskussionen zu adressieren. SAP HEC stellt einen technischen Projektmanager zur Verfügung, der den Kunden während der Dauer des HyperCare-Service täglich unterstützt.		Nicht angeboten	