

Checkliste SAP Outsourcing		
Produkte / Leistungen	Leistungselemente	Qualitätsmerkmale
1 Produkte		
11 SAP Systemhardware		
Server / Disk / Memory	Produktion- / Test / Integration	Anzahl Transaktionen / h ; Zugriffszeiten
Back Up System	Teil- / Vollautomatisierter Backup	Backupzeit, Manuell/Roboter,
12 SAP Software		
Standard R/3	Verwendete Module, Paket,	Release
Branchen Pakete	Human Resource, IS-RE, Templates	Vorkonfigurierte Systeme
13 Systemsoftware		
Betriebssystem	Unix, NT, ,,,	Release
Datenbank	ORACLE,SQL,,	Release
Management Software	Teilautomatisierter Betrieb des Client/Server Systemes	Herstellerbedingt
2 SAP Dienstleistungen		
21 Implementation		
Projektplan	Projektablauf und Organisation, Changemanagement, Risiko Assessment, Projektmanagement	Regelung der Zuständigkeiten
HW Konfiguration	Konfigurieren des Systemes	HW Offerte
HW Installation	Installation vor Ort	Abnahmekriterien
SAP Basis Installation	SAP Grundinstallation auf System	Abnahmekriterien
SAP R/3 Software Einführung	Konfiguration der SAP Software gemäss Kundenanforderungen (inkl. Schnittstellen)	SAP Berater Qualifikation-/ Erfahrung, Kundenmitarbeit
Schulung	Betriebspersonal, User	Vorraussetzungen, Anforderungen
Betriebshandbuch	Erstellen des Betriebshandbuches und Abstimmung mit der Firmen Organisation & Abläufen	Umfang, Qualität, Standard
Datenübernahmen	Ev. Uebernahme von Altdaten	Fehlerquote
Systemabnahme	Abnahme des Systems gemäss vereinbarten Kriterien	Abnahmekriterien (Antwortzeiten...)
22 SAP Betriebsleistungen		
Business Operation	Betrieb des Geschäftsprozesses (Einkauf, Dateneingabe...)	Durchlaufzeiten, Prozesskosten
Application Management	Programm Nacharbeiten, Prozessoptimierungen, Schnittstellenpflege	Anzahl & Art der Prozesse...
Application Operation	SAP R/3 Basis: Puts , Releases, Transporte,	Menge / Jahr, Reaktionszeiten
Platform Operation (Server Management)	Monitoring, Tuning, Kapazitätsplanung, Upgrades, Fehler-Detektion und Behebung, Viruscheck, Recovery Management, Backup	Systemverfügbarkeit, Wartungsfenster, Reaktionszeiten
Schulung	Betriebspersonal / Benutzer (Neue Funktionen & Benutzer)	Hotlinestatistik, Fehlerrate/Monat
Wartung		
System Hardware	Services von Break Fix bis HW Exchange	Herstellerbedingt
Betriebssystem Software	Herstellerbedingt	Herstellerbedingt
SAP R/3 & Datenbank Software	SAP Standard Leistungen	SAP Standard
23 RZ Betrieb		
Helpdesk	Typen (first, second, third level); SAP Support, Hotline, OSS Einbindung	Antwortzeiten, Problemlösungszeiten, Offene Calls, Anzahl Eskalationen
Service Zeitfenster	Standard: 08:00 - 17:00 ; Extended zb: 06:00-22:00	Reaktionszeit, Pikettdienst
Network Management	Netzwerkauslegung und Management	Verfügbarkeit, Kapazitäten, Geschwindigkeiten
Desktop Management	Betrieb der SAP Clients (PC,Drucker,...)	Verfügbarkeit, Ersatz,
Asset Management & Entsorgung	Verwaltung der SAP spezifischen Assets	Inventarliste
Change Management	Planung, Durchführung, Kontrolle	Anzahl Fälle / Quartal; Kosten
Katastrophenvorsorge	Präventivmassnahmen	Auswirkung auf Geschäft, Risikobereitschaft
Verbrauchsmaterial	Tapes, Lagerung	Je nach Backupkonzept
3 Andere Leistungen		
31 Finanzdienstleistungen		
Finanzierung	Leasing, Kredit, Eigenkapital	Kapitalzinse, Sicherheiten
Versicherung	Feuer, Wasser, Diebstahl, Systemersatz, Recover All	Verschieden
32 RZ Infrastruktur		
Computerraum & Infrastruktur	Computerraum, Möbel, Tresor,	Verschieden
Heizung, Klima, Strom, USV	Erneuerung, Instandhaltung	Leistungen, max Ueberbrückungszeit
Datenschutz	Datenlagerung innerhalb / ausserhalb Firma,	Datenwiederbeschaffungszeiten
Sicherheitssysteme	Brandschutz, Zutritt, Einbruch	Autom. Alarmierung,..
33 GU Leistungen	Generalunternehmerische Leistungen	Risikoabdeckung, Garantien,