



## **Fragebogen SAP Basis Support**

<b>1. Kundeninformation .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Organisatorische Informationen .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Systemlandschaftsinformationen .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Angebotsumfang .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Sonstiges .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Kontakt .....</b>	<b>5</b>

## 1. Kundeninformation

KUNDEN INFORMATION			
<b>Firma:</b>			
<b>Adresse:</b>			
<b>Ansprechpartner:</b>			
<b>Telefon:</b>		<b>Fax:</b>	
<b>E-mail:</b>			
<b>Datum:</b>			
<b>Anrufer:</b>			

## 2. Organisatorische Informationen

ORGANISATORISCHE INFORMATIONEN	
<b>SAP Systeme vorhanden ?</b>	Ja / Nein
<b>SAP Installation/-en geplant ?</b>	Ja / Nein
<b>Installation/-en durch ?</b>	Kunde / iFILIOS / Andere
<b>SAP Betriebsmodus ?</b>	In House / Outsourcing / Andere
<b>Betrieb durch ?</b>	Kunde (Abteilung) / Outsourcing Partner / Andere
<b>1<sup>st</sup> Level Support (Benutzer, Berechtigungen, Transporte ...) durch ?</b>	Kunde / Outsourcing Partner / Andere
<b>2<sup>nd</sup>, 3<sup>rd</sup> Level Support (Probleme, Fehleranalyse ..) durch ?</b>	Kunde / Outsourcing Partner / Andere
<b>SAP Betrieb SLAs definiert ?</b>	Reaktionszeiten, Verfügbarkeiten, Support Zeiten
<b>Kommentar</b>	Aktueller Optimierungsbedarf, Wünsche

### 3. Systemlandschaftsinformationen

#### SYSTEMLANDSCHAFTSINFORMATIONEN

<b>Solution Manager</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Release	Release
<input type="checkbox"/> wird installiert	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant		
<b>System 1</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
	DB Größe	DB Größe
	Users	Users
<b>System 2</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant	DB Größe	DB Größe
	Users	Users
<b>System 3</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant	DB Größe	DB Größe
	Users	Users
<b>System 4</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant	DB Größe	DB Größe
	Users	Users
<b>System 5</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant	DB Größe	DB Größe

	Users	Users
<b>System 6</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant	DB Größe	DB Größe
	Users	Users
<b>System 7</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant	DB Größe	DB Größe
	Users	Users
<b>System 8</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant	DB Größe	DB Größe
	Users	Users
<b>System 9</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant	DB Größe	DB Größe
	Users	Users
<b>System 10</b>	SystemID	SystemID
<input type="checkbox"/> existiert bereits	Produkt	Produkt
<input type="checkbox"/> wird installiert	Release	Release
<input type="checkbox"/> geplant	OS/DB	OS/DB
<input type="checkbox"/> upgrade geplant	DB Größe	DB Größe
	Users	Users
<b>Backup-Lösung</b>	z.B. Symantec, NetWorker ...	

#### 4. Angebotsumfang

Der folgende Rahmen sollte mit dem Angebot abgedeckt werden:

ANGEBOTSUMFANG	
<b>Angebotsumfang</b>	<input type="checkbox"/> Installation <input type="checkbox"/> HV* Installation <input type="checkbox"/> Upgrade <input type="checkbox"/> Betrieb <input type="checkbox"/> Support
<b>Support SLA</b>	<input type="checkbox"/> Standard (Support 9x5)** <input type="checkbox"/> Hochverfügbarkeit (Support 24x7)*** <input type="checkbox"/> Rubereitschaft (Support 15x7)**** <input type="checkbox"/> Individuell (WE, ...)
<b>Tickets (Probleme)</b>	<input type="checkbox"/> nach Aufwand <input type="checkbox"/> Individuell
<b>SAP Backup</b>	<input type="checkbox"/> bestehende Lösung nutzen <input type="checkbox"/> bestehende Lösung überwachen
<b>SAP Support Beginn</b>	TT/MM/JJJJ
<b>SAP Support Laufzeit</b>	12, 24, 36 Monate
<b>Kommentar</b>	Kommentare ? spezielle Vertragsbedingungen ? Wünsche?

\* HV = Hoch Verfügbarkeit

\*\* Support 9x5, Mo-Fr 08:00 – 17:00, Reaktionszeit innerhalb von 1 Stunde

\*\*\* Support 24x7, Mo-So 00:00 – 24:00, Reaktionszeit innerhalb von 2 Stunden

\*\*\*\* Support 15x7, Mo-Fr 17:00 – 08:00, Reaktionszeit innerhalb von 1 Stunde

#### 5. Sonstiges

#### 6. Kontakt

Bitte senden Sie den Fragebogen ausgefüllt an unser SAP Team unter [sap@ifilios.de](mailto:sap@ifilios.de) zu oder per Fax unter +49 89 203 006 48-299. Unsere Berater werden sich umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen.