SAP Infoblatt
SAP Services – SAP® Advanced Secure Support Services

SAP® Advanced Secure Support Services: Höchste Sicherheit auch in stark regulierten Branchen

Müssen in Ihrer Branche strengste Sicherheitsvorschriften und Datenschutzanforderungen eingehalten werden? Mit den Advanced Secure Support Services von SAP Active Global Support (SAP AGS) kann auch bei der Nutzung der Fernwartungselemente von SAP Enterprise Support oder der Services von SAP MaxAttention ein Höchstmaß an Sicherheit gewährleistet werden.

Zusammenfassung
In Unternehmen der Luft-, Raumfahrt- und Verteidigungsindustrie, des Banken- und Versicherungswesens, der Hightech-Branche und des öffentlichen Sektors ist der Zugriff auf Systeme meist an stringente Benutzerprüfungen geknüpft und teilweise auf bestimmte Länder, Standorte oder Personen beschränkt. Nun können für diese Unternehmen auch bei der Nutzung der Fernwartungselemente SAP Enterprise Support oder den Services von SAP MaxAttention strengste Sicherheitsanforderungen erfüllt werden. Dies schließt die Nutzung aller Fernwartungen von SAP AGS ein, welche den Zugriff auf Systeme oder Daten erfordern.

Herausforderungen
- Erfüllung von internen und branchenspezifischen Sicherheitsanforderungen und -vorschriften
- Gewährleistung von höchster Sicherheit bei Supportprozessen, die einen Fernwartungszugriff auf Systeme oder Daten erfordern

Schlüsselmerkmale
- **Unterstützung für den Fernwartungszugriff** – Sicherer Fernwartungszugriff auf Systeme und sichere Fernanalyse aus definierten Ländern und Standorten ermöglichen sowohl die Einhaltung interner Richtlinien als auch gesetzlicher Vorschriften zum Daten- und Geheimschutz
- **Meldungsbearbeitung** – Durch die Klassifizierung von Meldungen können die Rechte für den Zugriff auf Meldungen zu Support-Fällen und die Anzeige klassifizierter Informationen genau geregelt werden.
- **Datenzugriff** – Sicherheitsüberprüfte Support-Mitarbeiter von SAP arbeiten in separaten und überwachten Räumen (Sicherheitsräumen), die internationalen Standards für die elektronische Abschirmung und isolierte Netzwerke entsprechen.

Nutzen für Ihr Unternehmen
- **Erfüllen Sie Ihre Sicherheitsanforderungen** mit Service- und Support-Leistungen, mit denen Sie Ihre Vorschriften für Daten- und Geheimschutz lückenlos einhalten können.
- **Maximieren Sie Ihren Nutzen** von SAP Enterprise Support sowie SAP MaxAttention.
- **Senken Sie die Kosten** durch die einfachere und schnellere Bearbeitung von besonderen Support-Fällen.

Weitere Informationen
Zusätzliche Informationen erhalten Sie auf Anfrage unter sap_secure_support_services@sap.com oder im Internet unter https://service.sap.com/securesupport.

www.sap.com/contactsap

50 106 226 (12/05) © 2012 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern. Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG. Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG. Crossgate, m@gic EDDY, B2B 360°, B2B 360° Services sind eingetragene Marken der Crossgate AG in Deutschland und anderen Ländern.

Crossgate ist ein Unternehmen der SAP AG. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.

MAXIMALE SICHERHEIT FÜR UMGEBUNGEN MIT HOHEN SICHERHEITSANFORDERUNGEN

SAP AGS stellt im Rahmen von SAP Enterprise Support und SAP MaxAttention Services bereit, mit denen Sie die Stabilität, Verfügbarkeit und Performance Ihrer gesamten Systemlandschaft optimieren können. In stark regulierten Branchen müssen Unternehmen für bestimmte Supportleistungen von SAP, die den Fernwartungszugriff auf Systeme erfordern, besondere Sicherheitsvorkehrungen treffen, um diese Services nutzen zu können. Möglicherweise ist der Zugriff aufgrund von System- und Datenklassifizierungen auch auf bestimmte Länder, Standorte oder Personen beschränkt.

Mit den Advanced Secure Support Services von SAP sind Sie in der Lage, Ihren internen Sicherheitsanforderungen und Datenschutzrichtlinien gerecht zu werden, ohne die Nutzung von Fernwartung durch SAP AGS einschränken zu müssen.

IDEALE ERGÄNZUNG ZU SAP ENTERPRISE SUPPORT UND SAP MAXATTENTION

Die Advanced Secure Support Services von SAP wurden als Ergänzung zu SAP Enterprise Support und SAP MaxAttention konzipiert. So können Sie alle Services uneingeschränkt nutzen und dabei zugleich strengste Sicherheitsauflagen erfüllen. Im Rahmen dieses Support-Angebots bearbeiten Support-Mitarbeiter von SAP nicht klassifizierte Meldungen über einen eingeschränkten Fernwartungszugriff. Klassifizierte Meldungen werden nach den jeweiligen Richtlinien bearbeitet.

Der Fernwartungszugriff auf Systeme und die Fernanalyse erfolgen durch zugriffsberechtige Mitarbeiter in bestimmten Ländern oder an bestimmten Standorten, um die Einhaltung von Richtlinien und gesetzlichen Vorschriften zur Datensicherheit zu gewährleisten. Bei Bedarf können sicherheitsüberprüfte Mitarbeiter eingesetzt werden, die in separaten, abgeschirmten und überwachten Räumen arbeiten.

ANPASSUNG AN INDIVIDUELLE SICHERHEITSANFORDERUNGEN

Diese Services werden den hohen Sicherheitsanforderungen zahlreicher Unternehmen gerecht und können zudem weiter an die speziellen Datenschutzrichtlinien Ihres Unternehmens und Ihrer Branche angepasst werden. Beispielsweise kann SAP einen von Ihnen zur Verfügung gestellten Router in einer speziellen sicheren Umgebung in einem SAP-Rechenzentrum betreiben. Fernwartungszugriffe erfolgen dann nur über diesen Router, während Sie die Kontrolle über Konfiguration und Verbindungen behalten und damit ein Höchstmaß an Sicherheit gewährleisten können. Darüber hinaus kann festgelegt werden, dass die Support-Mitarbeiter von SAP nur über eine Fernverbindung aus definierten Ländern und mit bestimmten Berechtigungen auf Ihre Systeme zugreifen können. Dabei kommen stringente Benutzerprüfungen zum Einsatz.

UMFASSENDER NUTZEN DES SAP ENTERPRISE SUPPORT

Nutzen Sie Advanced Secure Support Services von SAP und profitieren Sie von umfassenden Vorteilen:

- Halten Sie bei Nutzung der Fernwartung interne Richtlinien und gesetzliche Vorschriften zum Daten- und Geheimschutz ein.
- Erzielen Sie eine höhere Wertschöpfung durch die bessere Integration von SAP AGS.
- Profitieren Sie von weiteren Premium-Support-Angeboten von SAP durch die zusätzliche gewonnene Flexibilität in der Nutzung von Fernwartung und Meldungsbearbeitung.
- Senken Sie den Zeit- und Kostenaufwand für die Einhaltung strenger Sicherheitsanforderungen.

NUTZEN SIE DIE FERNWARTUNGSLEISTUNGEN VON SAP

Weitere Informationen dazu, wie Sie SAP Enterprise Support und SAP MaxAttention durch die Advanced Secure Support Services von SAP ergänzen und damit auch strengsten Sicherheitsanforderungen gerecht werden können, erhalten Sie unter sap_secure_support_services@sap.com oder im Internet unter https://service.sap.com/securesupport.

Diese Services werden den hohen Sicherheitsanforderungen zahlreicher Unternehmen gerecht und können zudem weiter an die speziellen Datenschutzrichtlinien Ihres Unternehmens und Ihrer Branche angepasst werden.