

Activités	Description	RACI Titulaire	RACI EFS	RACI Prestataire hors du marché SC3089 (ex : Hébergeur ou DVA)	Poste pressenti (Peut varier en fonction du contexte)
Gestion des tickets déclaré dans ITSM Titulaire	Création d'un ticket	Informé	Responsable/Acteur	Informé si besoin	1-MCO-S
	Traitement ticket "Sévérité très Haute"	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S
	Traitement ticket "Sévérité Haute"	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S
	Traitement ticket "Sévérité moyenne"	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S
	Traitement ticket "Sévérité basse"	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S
	Clôture du ticket	Informé	Responsable/Acteur	Informé si besoin	1-MCO-S
Monitoring	Monitoring des environnements SAP (SLM Monitoring and Alerting)	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S
	Monitoring couches basses	Informé	Informé	Responsable/Acteur	N/A
	Contrôles quotidiens (à préciser)	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S
	Reporting quotidien des environnements	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S
	Génération des Early Watch Alert	Informé	Informé	Responsable/Acteur	N/A
Gestion des clés techniques et des messages	Maintenir à jour les informations système sur la SAP Market Place	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S
	Demande de clé de licence	Acteur	Responsable	Informé si besoin	1-MCO-S
	Demande de clef de développeur	Informé si besoin	Responsable/Acteur	Informé si besoin	N/A
	Demande de clef d'objets	Informé si besoin	Responsable/Acteur	Informé si besoin	N/A
	Déclaration de user OSS	Informé si besoin	Responsable/Acteur	Informé si besoin	N/A
Administration des systèmes SAP	Ouverture de l'accès SAP au Support Editeur	Informé si besoin	Responsable/Acteur	Informé si besoin	N/A
	Modification de paramètres technique SAP	Acteur	Responsable	Informé si besoin	1-MCO-S ou 1-TME
	Modification de paramètres technique DB	Acteur	Responsable	Informé si besoin	1-MCO-S ou 1-TME
	Arrêt / Relance d'une instance	Acteur	Reponsable	Informé si besoin	1-MCO-S ou 1-TME
	Application d'une note OSS Applicative (via snote)	Acteur	Reponsable	Informé si besoin	1-TME
	Création ou Modification de RFC	Acteur/Contributeur/Informé	Responsable	N/A	1-TME
	Analyse des Early Watch Alert	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-TME
	Analyse des bulletins de sécurité et HotNotes	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-TME
	Application des notes sécurités	Acteur	Reponsable	Informé si besoin	1-TME
	Application des préconisations validées des Early Watch Alert	Acteur	Reponsable	Informé si besoin	1-TME
	Mise à jour du Kernel SAP	Acteur	Reponsable	Informé si besoin	1-TME
	Mise à jour des diagnostics Agent	Acteur	Reponsable	Informé si besoin	1-TME
	Réorganisation d'une table ou d'un index	Acteur	Reponsable	Informé si besoin	1-TME
	Administration SAP Routeur	Acteur	Reponsable	Informé si besoin	1-TME
	Renouvellement du Certificat du SAP Routeur	Acteur	Reponsable	Informé si besoin	1-TME
Ordonnancement des traitements	Gestion des certificats STRUST / PSE	Acteur	Reponsable/contributeur	Informé si besoin	1-TME
	Gestion des fichiers secinfo	Acteur	Reponsable/contributeur	Informé si besoin	1-TME
	Définition d'un nouveau traitement fonctionnel	Informé si besoin	Responsable/Acteur	N/A	N/A
Gestion des transports	Définition d'un nouveau traitement technique	Contributeur	Responsable/Acteur	N/A	1-TME
	Modification d'un traitement	Informé si besoin	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Passage d'ordre de transport Hors Production	Informé si besoin	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Passage d'ordre de transport en Production	Informé si besoin	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Configuration / Modification d'un paysage de transport	Informé si besoin	Responsable/Acteur	N/A	N/A
Pilottage MCO-S/TME	Analyse des codes retours >=8	Informé si besoin	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Suivi des tickets dans ITSM (Pilottage RMA)	Responsable/Acteur	Informé	N/A	Inclus
	Reporting Activité : Indicateurs mensuel	Responsable/Acteur	Informé	N/A	Inclus
	Reporting technique mensuel	Responsable/Acteur	Informé	N/A	Inclus
	Organisation et animation d'un COPIL	Responsable/Acteur	Informé	N/A	Inclus
	Organisation et animation d'un COTECH (téléphonique)	Responsable/Acteur	Informé	N/A	Inclus
	Organisation et animation d'un COSTRAT	Responsable/Acteur	Informé	N/A	Inclus
Gestion des utilisateurs techniques	Modification de comptes SAP Techniques	Informé	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Création de comptes SAP Techniques	Informé	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Création / modification de rôles SAP Techniques	Informé	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Affectation de rôles SAP Techniques	Informé	Responsable/Acteur	N/A	N/A
Gestion des utilisateurs métier (habilitations)	Modification de comptes SAP	N/A	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Création de comptes SAP	N/A	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Modification de rôles SAP	N/A	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Création de rôles SAP	N/A	Responsable/Acteur	N/A	N/A
	Affectation de rôles SAP	N/A	Responsable/Acteur	N/A	N/A
Gestion des imprimantes	Gestion d'une imprimante locale	Contributeur	Responsable/Acteur	N/A	1-TME
	Gestion d'une imprimante SAP à partir d'un modèle d'imprimante existante	Contributeur	Responsable/Acteur	N/A	1-TME
Sauvegarde et restauration	Sauvegarde ponctuelle supplémentaire	Acteur	Responsable	Contributeur / Informé	1-TME
	Restauration d'une sauvegarde	Acteur	Responsable	Contributeur / Informé	1-TME
	Test de plan de continuité informatique avec retour en situation nominale	Acteur	Responsable	Contributeur / Informé	1-TME
	Test de restauration	Acteur	Responsable	Contributeur / Informé	1-TME
Gestion des mandants	Création / Suppression de mandant	Acteur	Responsable	N/A	1-TME
	Ouverture / Fermeture de mandant	Informé si besoin	Responsable	N/A	N/A
	Copie de mandant local	Acteur	Responsable	N/A	1-TME
	Copie de mandant distante	Acteur	Responsable	N/A	1-TME
	Blocage / Déblocage de transactions ou de users	Acteur (lors opérations techniques)	Responsable	N/A	1-TME
Rafraichissement du paysage	Rafraichissement d'une instance SAP (avec Restauration de la DB)	Acteur	Responsable	N/A	1-TME
	Rafraichissement d'une instance SAP (sans Restauration de la DB)	Acteur	Responsable	N/A	1-TME
	Rafraichissement d'un Serveur sans Base de Données	Acteur	Responsable	N/A	1-TME
	Création/Rafraichissement d'une instance via EPI-USE SystemBuilder	Acteur	Responsable	N/A	1-TME
	Rafraichissement d'une instance via EPI-USE ClientSync	Acteur	Responsable	N/A	1-TME
Administration des systèmes d'exploitation	Adaptation de l'espace disque	Informé si besoin	Responsable	Acteur	N/A
	Sauvegarde des OS	Informé si besoin	Responsable	Acteur	N/A
	Administration courante OS	Informé si besoin	Responsable	Acteur	N/A
	Upgrade de l'OS	Informé si besoin	Responsable	Acteur	N/A
	Arret/relance systemes SAP lors Reboot systèmes	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
Administration du SGBD	Surveillance des sauvegardes	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S
	Adaptation des espaces lié à la DB	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	1-MCO-S ou 1-TME
	Modification des politiques de sauvegarde	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Administration courante de la DB depuis SAP	Responsable/Acteur	Informé	N/A	1-MCO-S
	Administration courante de la DB depuis l'outil DB	Responsable/Acteur	Informé	N/A	1-MCO-S
	Gestion des journaux transactionnels (redologs) de la DB	Responsable/Acteur	Informé	N/A	1-MCO-S
	Application des patchs/revision de base de données	Acteur	Responsable	Informé si besoin	1-TME
Conseil	Upgrade du noyau de la DB	Acteur	Responsable	Informé si besoin	1-TME
	Respect des Best Practices	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	Inclus
	Préconisations SAP	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	Inclus
	Amélioration Continue	Responsable/Acteur	Informé	Informé si besoin	Inclus
	Installation d'un Solution Manager et configuration technique ou Cloud ALM	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Installation d'une instance SAP (ECC, BW, SRM, CRM, APO, etc...)	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Installation d'un Application Serveur	Acteur	Responsable	Informé	1-TME

Activités	Description	RACI Titulaire	RACI EFS	RACI Prestataire hors du marché SC3089 (ex : Hébergeur ou DVA)	Poste pressenti (Peut varier en fonction du contexte)
Installation	Installation d'un Content Serveur	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Installation d'un SAP Routeur	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Installation d'un SAP Cloud Connector	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Installation d'une langue	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
Upgrade et Réorganisation	Monté d'un Support Package	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Installation d'un Add-On	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Installation d'un Plug-In	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Monté de Version ou d'EHP	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
	Réorganisation Complète	Acteur	Responsable	Informé	1-TME
Etudes et Audit	Architecture	Acteur	Responsable	Informé	2-EXP-S/M/C
	Performances	Acteur	Responsable	Informé	2-EXP-S/M/C
	Sécurité	Acteur	Responsable	Informé	2-EXP-S/M/C
	Code Spécifique	Acteur	Responsable	Informé	2-EXP-S/M/C
	Licences	Acteur	Responsable	Informé	2-EXP-S/M/C
	Sizing, Capacity Planning	Acteur	Responsable	Informé	2-EXP-S/M/C
	Autorisations	Acteur	Responsable	Informé	2-EXP-S/M/C
Pilotage Projet Lot 3	Etude Cadrage / PAQ	Responsable/Acteur	Contributeur	Informé si besoin	2-EXP-S/M/C
	Planification	Responsable/Acteur	Contributeur	Informé si besoin	2-EXP-S/M/C
	Réunion de Lancement	Responsable/Acteur	Contributeur	Informé si besoin	2-EXP-S/M/C
	Planification	Responsable/Acteur	Contributeur	Informé si besoin	2-EXP-S/M/C
	Comté suivi projet (COSUI)	Responsable/Acteur	Contributeur	Informé si besoin	2-EXP-S/M/C
	Reporting projet	Responsable/Acteur	Contributeur	Informé si besoin	2-EXP-S/M/C
	Reunion de Cloture	Responsable/Acteur	Contributeur	Informé si besoin	2-EXP-S/M/C