

FAQs

PUBLIC

Remote Support Platform for SAP Business One 3.2
Dokumentversion: 3.1 – 2020-11-22

Häufig gestellte Fragen zur sicheren Verwendung der Remote Support Platform for SAP Business One (RSP)

All Countries - Deutsch



Typographische Konventionen

Format	Beschreibung
<i>Beispieltext</i>	Wörter oder Zeichen, die vom Bildschirmbild zitiert werden. Dazu gehören Feldbezeichner, Bildtitel, Drucktastenbezeichner sowie Menünamen, Menüpfade und Menüeinträge. Querverweise auf andere Dokumentationen.
Beispieltext	Hervorgehobene Wörter oder Ausdrücke im Fließtext, Titel von Grafiken und Tabellen.
BEISPIELTEXT	Namen von Systemobjekten. Dazu gehören Reportnamen, Programmnamen, Transaktionscodes, Tabellennamen und einzelne Schlüsselbegriffe einer Programmiersprache, die von Fließtext umrahmt sind, wie z.B. SELECT und INCLUDE.
Beispieltext	Ausgabe auf der Oberfläche. Dazu gehören Datei- und Verzeichnisnamen und ihre Pfade, Meldungen, Quelltext, Namen von Variablen und Parametern sowie Namen von Installations-, Upgrade- und Datenbankwerkzeugen.
Beispieltext	Exakte Benutzereingabe. Dazu gehören Wörter oder Zeichen, die Sie genauso in das System eingeben, wie es in der Dokumentation angegeben ist.
<Beispieltext>	Variable Benutzereingabe. Die Wörter und Zeichen in spitzen Klammern müssen Sie durch entsprechende Eingaben ersetzen, bevor Sie sie in das System eingeben.
BEISPIELTEXT	Tasten auf der Tastatur, wie z.B. die Funktionstaste F2 oder ENTER-Taste .

Dokumenthistorie

Version	Datum	Änderungen
1.0	2013-10-30	Die im Text verwendeten Abbildungen beziehen sich, ebenso wie Navigationsangaben, auf die RSP Version 3.0
2.0	2017-04-20	Die im Text verwendeten Abbildungen beziehen sich, ebenso wie Navigationsangaben, auf die RSP Version 3.2
3.0	2018-06-06	Frage 12 zur Speicherung der übermittelten Daten wurde hinzugefügt
3.1	2020-11-22	Änderung von „Whitelist“ in „Erlaubtliste“

Inhalt

1	Wie sammelt RSP Informationen aus meinem System?	5
2	Werden Informationen automatisch an SAP übermittelt?	6
3	Ist es möglich die Quelldateien zu überprüfen, die an SAP übermittelt wurden?	8
4	Kann SAP zusätzliche Software über RSP installieren, ohne dass der Endanwender darüber Kenntnis erlangt?	9
5	Kann SAP Computer zwingen (Server oder Workstations) bestimmte Operationen durchzuführen?	10
6	Wie garantiert SAP den sicheren Transfer von RSP Daten?	11
7	Welche TCP/UDP Ports nutzt RSP?	12
8	Was macht SAP mit den Daten, die von RSP zur Verfügung gestellt werden?	13
9	Ermöglicht RSP verschiedene Einstellungen der Genehmigung für die Abwicklung von Aufgaben?	14
10	Ist es möglich RSP völlig von SAP zu trennen und was sind die Konsequenzen?	15
11	Welche RSP-Einstellungen empfiehlt SAP?	16
12	Wo und wie lange speichert SAP die übermittelten Daten?	19

1 Wie sammelt RSP Informationen aus meinem System?

Die Remote Support Platform for SAP Business One (RSP) sammelt Informationen durch die Ausführung verschiedener SQL-Skripte auf der SAP Business One Datenbank bzw. SBO-Common oder durch Ausführung von Microsoft Windows Funktionen, um die notwendigen Informationen auszulesen.

Ähnlich für die HANA Plattform:

Die Remote Support Platform for SAP Business One (RSP) sammelt Informationen durch die Ausführung verschiedener SQL-Skripte auf dem SAP Business One Schema bzw. SBO-Common oder durch Ausführung von Linux Funktionen, um die notwendigen Informationen auszulesen.

2 Werden Informationen automatisch an SAP übermittelt?

Die RSP überträgt keinerlei Informationen automatisch an SAP. Die Standardeinstellung der Anwendung (Konfiguration nach der Installation) erfordert die Zustimmung des Anwenders, um jedes Datenset, das von RSP vorbereitet wird, zu übermitteln. Der Anwender hat die Möglichkeit, jede vorbereitete Information zu überprüfen, bevor diese an SAP bzw. den SAP Partner übermittelt wird.

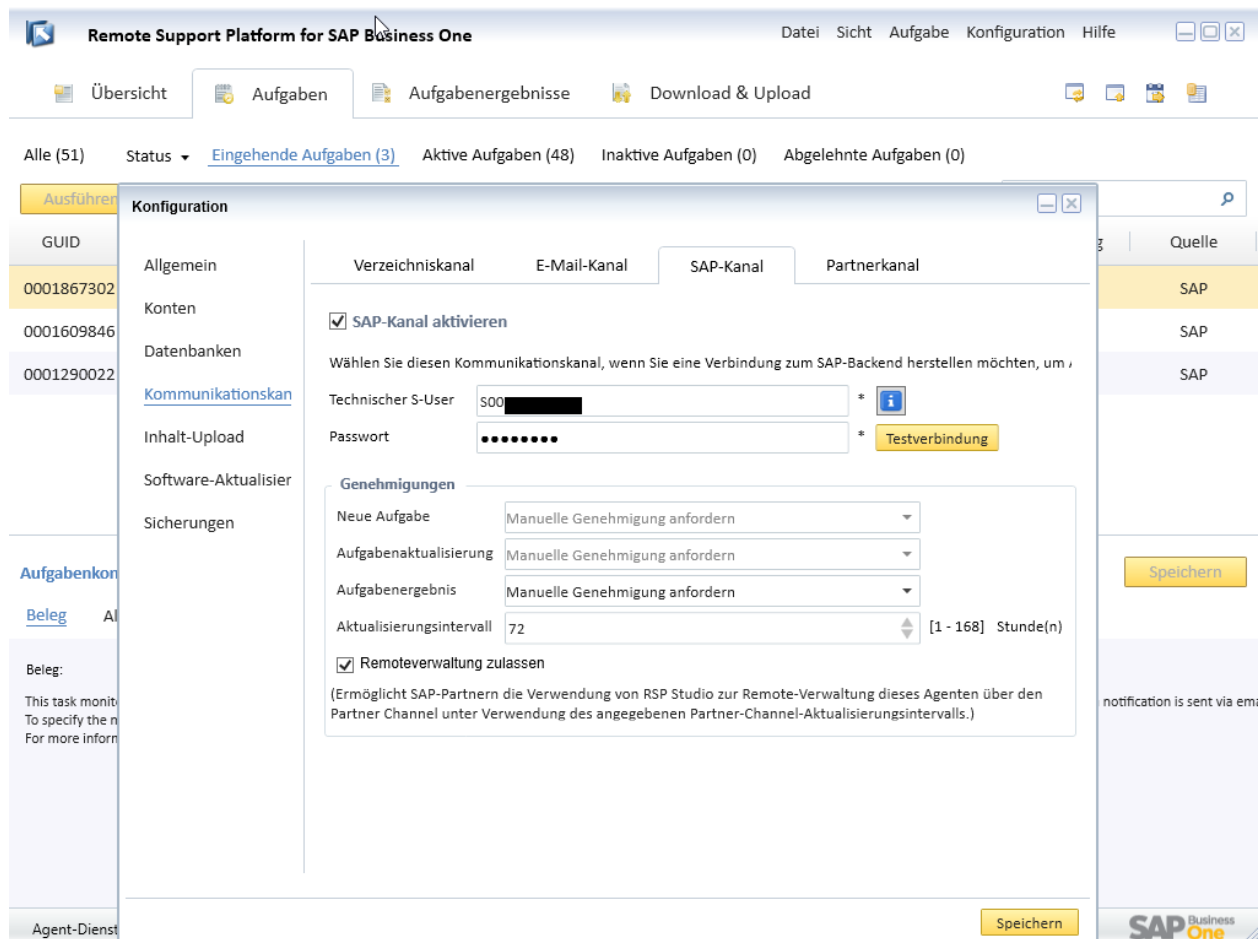


Abbildung 1: Genehmigungen für SAP-Kanal

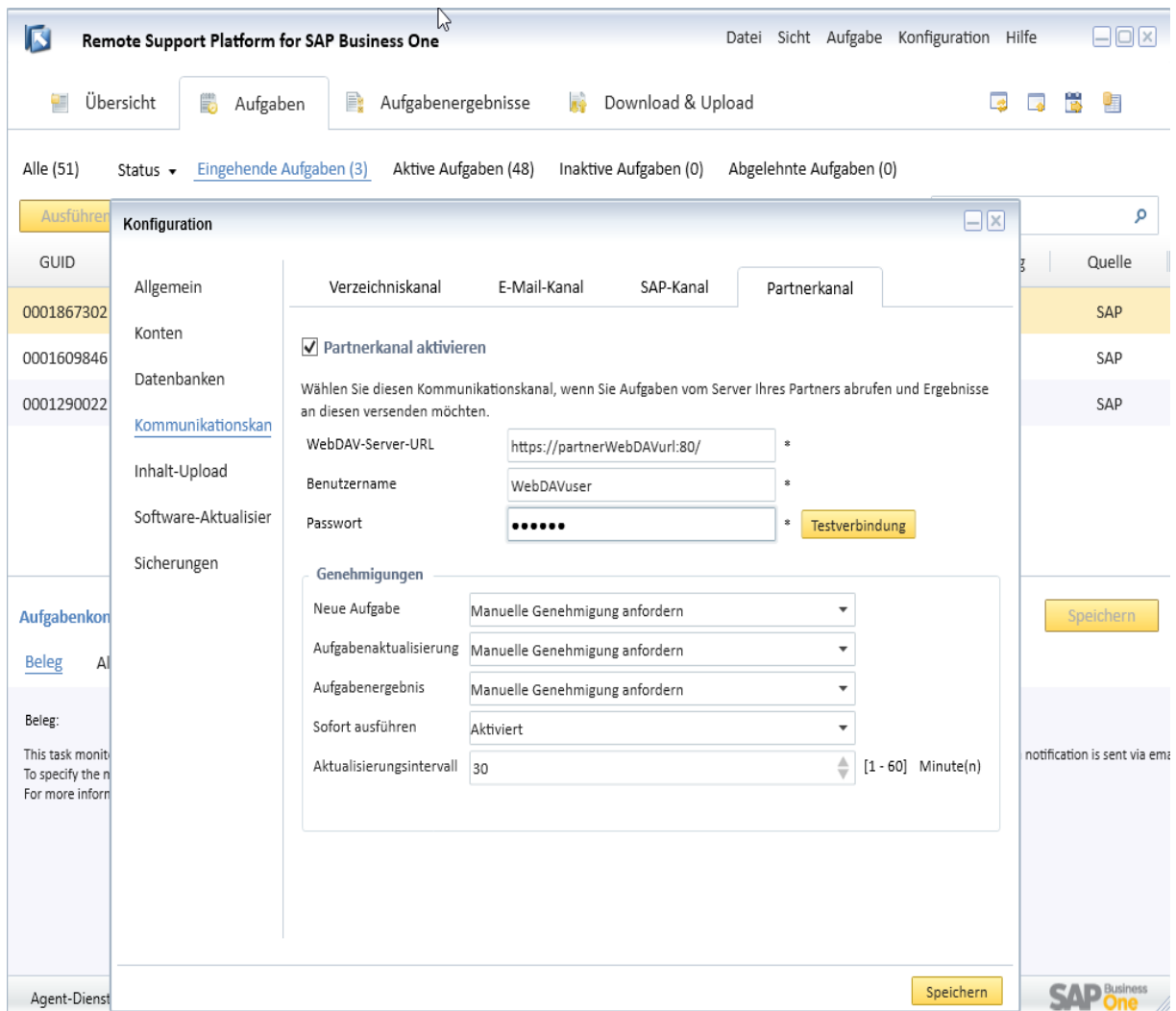


Abbildung 2: Genehmigungen für Partnerkanal

3 Ist es möglich die Quelldateien zu überprüfen, die an SAP übermittelt wurden?

Alle Dateien im XML-Format, die an SAP und zum SAP Partner übermittelt wurden, sind im Remote Support Platform Agent Ordner abgespeichert, im Unterverzeichnis: Service\Results (Standard: C:\Program Files\SAP\remote support platform for SAP Business One\Service\Results).

Hinweis

Die für die Remote Support Platform for SAP Business One zur Verfügung stehende Größe des Ordners hängt davon ab, wie diese in den Einstellungen konfiguriert ist. Wenn der Speicherplatz überschritten wird, werden alte Dateien automatisch gelöscht. ([Konfiguration](#) → [Kommunikationskanäle](#) → [Verzeichnis-Kanal](#)).

Hinweis

Die konfigurierte E-Mail-Adresse empfängt die Dateien mit den Ergebnissen im HTML und XML Format.

4 Kann SAP zusätzliche Software über RSP installieren, ohne dass der Endanwender darüber Kenntnis erlangt?

SAP kann keine zusätzliche Software oder RSP Aufgaben ohne die Zustimmung des Anwenders installieren. Die Standardeinstellung in der Anwendung (Konfiguration nach Installation) ist, dass die Zustimmung des Anwenders erforderlich ist, um zusätzliche Software oder RSP Aufgaben zu installieren. Der Anwender hat die Möglichkeit, die Inhalte, die online von SAP geliefert werden, zu überprüfen, bevor diese installiert oder ausgeführt werden sollen.

5 Kann SAP Computer zwingen (Server oder Workstations) bestimmte Operationen durchzuführen?

Nein, das SAP Backend System ist eine passive Applikation und erlaubt es nicht Aufgaben des RSP Agent Services anzustoßen und die Ausführung zu erzwingen. Jegliche Kommunikation zwischen dem Kunden und dem SAP-System wird vom RSP Agent Service, das beim Kunden installiert ist, initiiert.

6 Wie garantiert SAP den sicheren Transfer von RSP Daten?

RSP verbindet sich zur SAP Infrastruktur (SAP Support-Hub, SAP WebDAV) und nutzt dafür eine sichere SSL Anbindung. Diese Anbindung ist gesichert durch mindestens das TLS 1.1 Protokoll bzw. 128-bit Verschlüsselung und blockt das Schnüffeln von Informationsübermittlungen.

RSP unterstützt auch SSL und SSL Anbindung mit SMTP Servern. Diese erlauben eine sichere Übermittlung von E-Mail Notifikationen zu den entsprechenden Parteien (diese sind Kunden und Partner, die die Systemwartung verantworten).

7 Welche TCP/UDP Ports nutzt RSP?

RSP benötigt meist keine externe offene TCP/UDP Anbindung auf Kundenseite. Kunden die den Internetport 80 gesperrt haben, sollten jedoch eine Erlaubtliste anlegen und gemäß SAP Hinweis [1880842](#) in ihrer Firewall einrichten.

Die interne Verbindung zwischen der RSP Agent Konsole und dem RSP Agent Service (Windows Service) nutzt den TCP Port 48800 standardmäßig. Dies kann jedoch während des Software-Installationsprozesses geändert werden.

8 Was macht SAP mit den Daten, die von RSP zur Verfügung gestellt werden?

SAP nutzt diese übermittelten Daten:

- Um die Supportpflichten zu erfüllen (Aufgaben in der Meldungsbearbeitung). Detaillierte Informationen werden dem SAP Support Consultant zur Meldungsbearbeitung zur Verfügung gestellt.

Mehr Informationen zur Datensicherheit/Vertraulichkeitserklärung für Remote Services, die von SAP angeboten werden, finden Sie im Hinweis [1166732](#).

- Um kürzlich bekannt gewordene Probleme proaktiv zu adressieren.
- Für Forschung und Entwicklung, anonyme statistische Informationen werden benutzt, um:
 - Zukünftige Release von SAP Business One zu verbessern
 - Analyse der technischen Umgebung durchzuführen, in der SAP Business One genutzt wird, zur Verbesserung von SAP Business One.

9 Ermöglicht RSP verschiedene Einstellungen der Genehmigung für die Abwicklung von Aufgaben?

Ja, RSP hat eingebettete Standard- und lokale (pro Aufgabe) Einstellungen für die Abwicklung von RSP Aufgaben.

- Standardeinstellungen (*Genehmigungseinstellungen*) sind zu finden unter *Konfiguration* → *Kommunikationskanäle* → *SAP Kanal* bzw. *Partnerkanal*.
Der Endanwender kann das Systemverhalten für die folgenden Events spezifizieren:
 - Genehmigung *neuer Aufgaben*
 - Genehmigung *Aktualisierung der Aufgaben*
 - Genehmigung *Aufgabenergebnisse*

Der Endanwender kann ebenso das Genehmigen und Planen von Aufgaben an den Partner delegieren, sobald die Funktion *Remoteverwaltung* zulassen aktiviert wird.

Für weitere Informationen lesen Sie bitte die RSP Onlinehilfe bzw. SAP Hinweise [1697750](#) oder [1776656](#).

- Jede RSP Aufgabe, die von SAP zur Verfügung gestellt wird, enthält ein Register *Kommunikation*. Darüber kann der Anwender spezifizieren, welcher Kanal (Channel) für die Sendung der Aufgabenergebnisse genutzt werden soll, nachdem die Aufgabe ausgeführt wurde:
 - *E-Mail-Kanal* – zur Spezifizierung, welche E-Mailadresse den Bericht nach der Ausführung der Aufgabe erhalten soll,
 - *SAP-Kanal* – zur Spezifizierung, ob SAP auch einen Bericht nach der Ausführung der Aufgabe erhalten soll,
 - *Partner-Kanal* – zur Spezifizierung, ob der Partner auch einen Bericht nach der Ausführung der Aufgabe erhalten soll, bzw. Aufgaben vom Backend des Partners empfangen werden sollen.

Für weitere Informationen lesen Sie bitte die RSP Onlinehilfe.

10 Ist es möglich RSP völlig von SAP zu trennen und was sind die Konsequenzen?

Ja, es ist möglich die Kommunikation zwischen RSP und dem SAP Backend System völlig zu trennen.

Zur Trennung von RSP von SAP, führen Sie bitte folgendes aus:

1. Gehen Sie unter *Konfiguration* → *Kommunikationskanäle*
2. Wählen Sie das Register *SAP-Kanal*
3. Heben Sie die Auswahl *SAP-Kanal* auf
4. Speichern Sie die Einstellungen

Das Ausschalten des SAP-Kanals führt zu folgendem:

- Es werden keine neuen Aufgaben (Systemchecks, Datenbankwartungen oder korrigierende Aufgaben) vom SAP Backend System heruntergeladen.
- Es werden keine neuen Updates zu existierenden Aufgaben vom SAP Backend System heruntergeladen.
- Es werden keine Berichte über die Ausführung von Aufgaben der SAP bereitgestellt.
- Es werden keine Berichte über die Ausführung von Aufgaben an den Partner bereitgestellt.

11 Welche RSP-Einstellungen empfiehlt SAP?

Um RSP sicher zu verwenden, empfiehlt SAP die folgenden Genehmigungseinstellungen unter *Konfiguration* → *Kommunikationskanäle*:

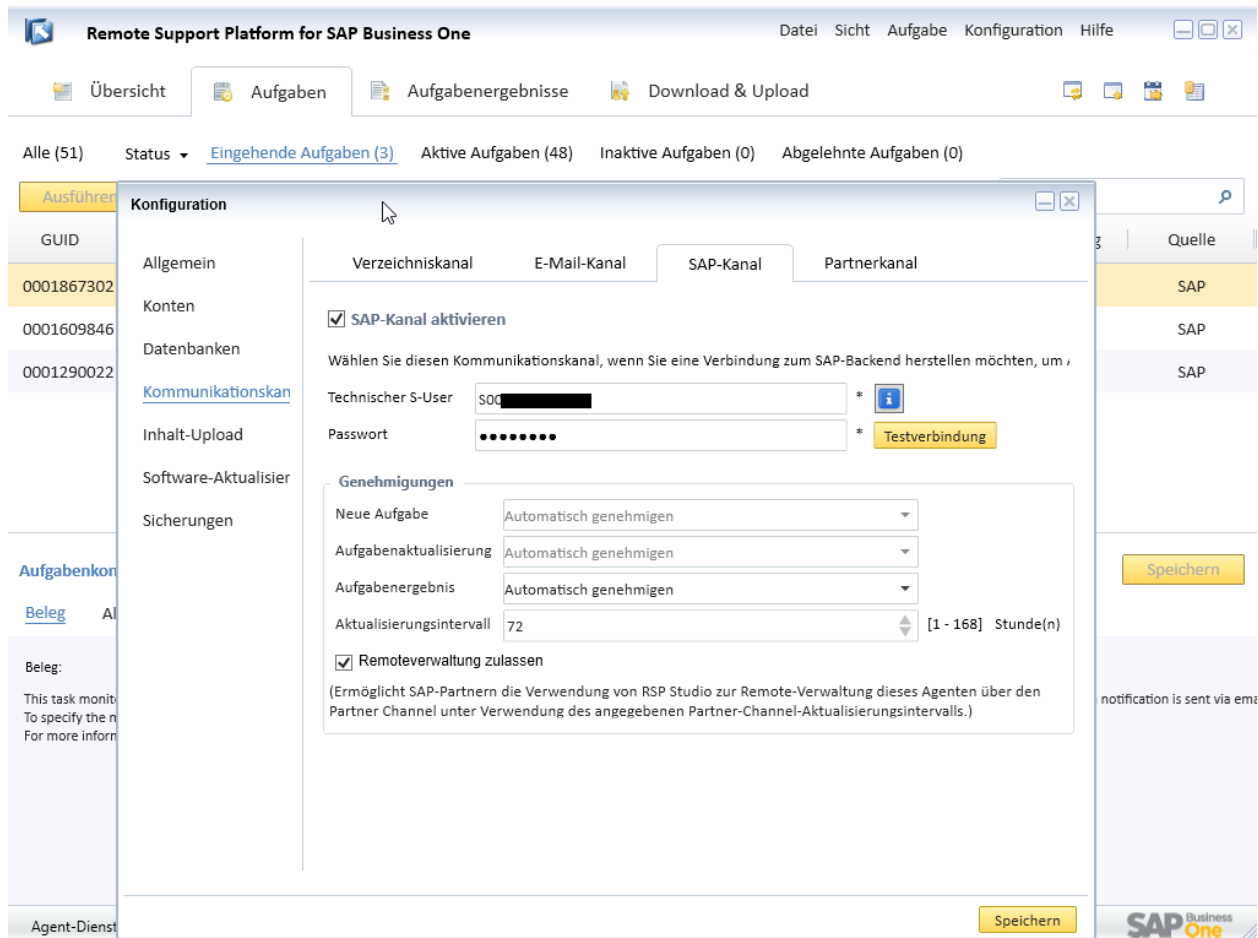


Abbildung 3:Empfohlene Genehmigungseinstellungen SAP-Kanal

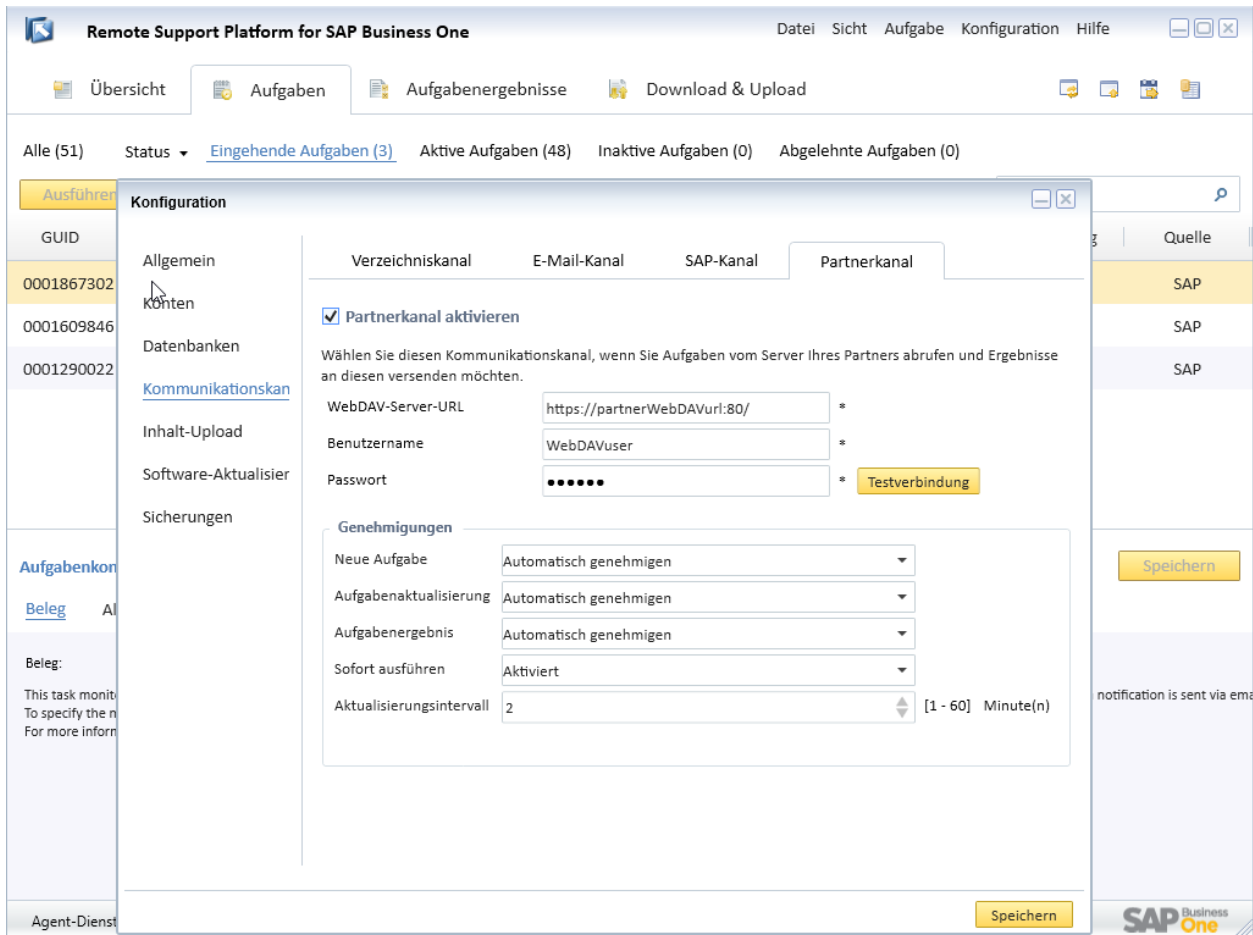


Abbildung 4: Empfohlene Genehmigungseinstellungen Partner Kanal

Bei Nutzung der oben dargestellten Einstellungen stellen Sie sicher, dass:

- Jede neue vom SAP Backend System heruntergeladene Aufgabe Ihre Freigabe vor der Ausführung und vor Sendung der Ergebnisse an die SAP erfordert.
- Alle Updates für bereits freigegebene Aufgaben automatisch in Ihrer RSP-Installation installiert werden. Unter der Annahme, dass der Anwender das Konzept der Aufgabe verstanden hat und diese ausführen möchte. Dies ermöglicht auch automatische Updates zum letzten Releasestand der Aufgaben und vermindert Datenverkehr über E-Mail, die von RSP generiert wird.
- Ergebnisse der Aufgaben werden automatisch an die definierte Empfängerliste und an SAP gesandt. Unter der Annahme, dass der Anwender verstanden hat, welche Daten gesendet werden und er der automatischen Übertragung zugestimmt hat.

Darüber hinaus können die Einstellungen pro Aufgabe angepasst werden.
 Folgenden Standardeinstellungen sind im Register *Aufgaben* gepflegt:

The screenshot shows the 'Remote Support Platform for SAP Business One' interface. The top navigation bar includes 'Datei', 'Sicht', 'Aufgabe', 'Konfiguration', and 'Hilfe'. Below this, there are tabs for 'Übersicht', 'Aufgaben', 'Aufgabenergebnisse', and 'Download & Upload'. The 'Aufgaben' tab is active, showing a list of tasks with columns for GUID, Name, Beschreibung, Version, Priorität, Kategorie, Letzte Ausführung, and Quelle. The 'Aktive Aufgaben (48)' filter is selected. Below the task list, there are buttons for 'Ausführen', 'Genehmigen', 'Ablehnen', 'Aktivieren', and 'Deaktivieren'. The 'Aufgabenkonfiguration' section is visible, with a 'Speichern' button. The 'Kommunikation' sub-tab is active, showing settings for 'E-Mail-Kanal' and 'SAP-Kanal'. The 'E-Mail-Kanal' is set to 'Standard', and the 'SAP-Kanal' is checked. The footer of the configuration window shows 'Agent-Dienstlocalhost:48800, Version: 320004, Datenbankserv: [redacted]' and the SAP Business One logo.

Abbildung 5: Standardeinstellungen Aufgabenkonfiguration

Diese empfohlenen Standardeinstellungen ermöglichen die automatische Verteilung der Ergebnisse an die zuvor festgelegten Empfänger und an SAP. Wenn diese Einstellungen beibehalten werden, können alle involvierten Parteien bei der Systemwartung schnell reagieren, um eine stabile und effiziente SAP Business One Systemumgebung sicherzustellen.

Bei Bedarf können die Standardeinstellungen einer spezifischen Aufgabe geändert werden, durch Auswahl der Aufgabe und Änderung der Einstellungen im unteren Bereich unter *Aufgabenkonfiguration* → *Kommunikation*.

12 Wo und wie lange speichert SAP die übermittelten Daten?

SAP speichert die übermittelten Daten auf ihren Servern in Deutschland.

SAP löscht die hochgeladenen Daten 3 Jahre nach Übermittlung.



www.sap.com/contactsap



© 2020 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 von einem SAP-Konzernunternehmen) in Deutschland und verschiedenen 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-de/legal/copyright/index.epx>.



SAP