



Dienstencatalogus  
Primaned Support Services

Oracle Primavera Cloud &  
Oracle Primavera P6 EPPM

28 september 2023





## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2. DIENSTENPAKKETTEN</b> .....	<b>3</b>
<b>3. SUPPORT DIENSTEN</b> .....	<b>4</b>
3.1    REGULIERE SOFTWAREONDERSTEUNING VOOR ORACLE PRIMAVERA CLOUD OF ORACLE PRIMAVERA P6 .....	4
3.2    FUNCTIONELE EN TECHNISCHE ONDERSTEUNING VOOR ORACLE PRIMAVERA (REMOTE/ON-SITE).....	5
<b>4. FUNCTIONEEL (APPLICATIE) BEHEER DIENSTEN</b> .....	<b>7</b>
4.1    FUNCTIONEEL BEHEER VOOR ORACLE PRIMAVERA CLOUD OF PRIMAVERA P6 (REMOTE/ON-SITE).....	7
4.2    GEBRUIKERS- EN LICENTIEBEHEER.....	8
4.3    CONFIGURATIEBEHEER .....	8
<b>5. TECHNISCH (APPLICATIE) BEHEER DIENSTEN</b> .....	<b>9</b>
5.1    TECHNISCH ADVIES VOOR PRIMAVERA P6 .....	9
5.2    TECHNISCHE INSTALLATIES VAN PRIMAVERA P6 .....	9
<b>6. INTEGRATIE DIENSTEN</b> .....	<b>10</b>
6.1    TECHNISCHE ONDERSTEUNING VOOR INTEGRATIES   ORACLE PRIMAVERA CLOUD EN ORACLE PRIMAVERA P6 .....	10
6.2    MONITORING VAN INTEGRATIES   ORACLE PRIMAVERA CLOUD EN ORACLE PRIMAVERA P6 .....	11
<b>DOCUMENT GESCHIEDENIS</b> .....	<b>12</b>



## 1. INLEIDING

Het onderhouden en ondersteunen van specialistische, niche software als Oracle Primavera wordt door menig ICT-organisatie gezien als een specialisme. Het niet beschikbaar of onbetrouwbaar zijn van projectbeheersing software kan verstoring brengen in bedrijfskritieke processen, met alle gevolgen van dien.

Primaned B.V. beschikt over meer dan 20 jaar ervaring in het ondersteunen van Primavera software-producten en heeft hierin zowel functionele (applicatie) ervaring bij het gebruik van de Primavera-software, als de IT-technische kennis om deze beschikbaar te stellen en houden.

Om de zorg die organisaties hebben weg te nemen biedt Primaned B.V. dan ook scala aan ondersteunende technische en adviesdiensten aan. Diensten kunnen via verschillende pakketten (Brons, Zilver, Goud en Platina) of persoonlijke samenstellingen (met of zonder beheer of monitoring) afgenomen worden. Allen met verschillende niveaus en onderdelen. Deze dienstencatalogus geeft hiervan een overzicht.

## 2. DIENSTENPAKKETTEN

Om het meeste uit uw projectbeheersing software te halen biedt Primaned biedt verschillende ondersteunende dienstenpakketten aan. De beschikbare pakketten zijn:

Dienstenpakket	Geleverde diensten
<b>Brons</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reguliere Software-ondersteuning voor Oracle Primavera</li></ul>
<b>Zilver</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reguliere Software-ondersteuning voor Oracle Primavera</li><li>Functionele en technische ondersteuning voor Oracle Primavera (remote), incl. jaarlijks technisch/beveiligingsadvies.</li></ul>
<b>Goud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reguliere Software-ondersteuning voor Oracle Primavera</li><li>Functionele en technische ondersteuning voor Oracle Primavera (remote), incl. jaarlijks technisch/beveiligingsadvies.</li><li>Functioneel beheer voor Oracle Primavera (remote)</li><li>(optioneel) Gebruikers- en Licentiebeheer</li><li>(optioneel) Configuratiebeheer (niet Oracle Primavera Cloud)</li></ul>
<b>Platina</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reguliere Software-ondersteuning voor Oracle Primavera</li><li>Functionele en technische ondersteuning voor Oracle Primavera (remote), incl. jaarlijks technisch/beveiligingsadvies.</li><li>Functioneel beheer voor Oracle Primavera (remote)</li><li>Gebruikers- en Licentiebeheer</li><li>Configuratiebeheer voor Oracle Primavera Cloud</li></ul>

Naast deze pakketten zijn er ook extra diensten beschikbaar, zoals ondersteuning op locatie, monitoring of ondersteuning voor integraties.



## 3. SUPPORT DIENSTEN

In dit hoofdstuk worden de supportdiensten uitéengezet. Het betreft hier diensten die bedoeld zijn om de Primavera-software beschikbaar te stellen en ondersteunen. Er kan gekozen worden technische software-ondersteuning en additionele functionele (gebruikers)ondersteuning. Hierbij wordt ook een onderscheid gemaakt in ondersteuning op afstand en op locatie.

### 3.1 Reguliere softwareondersteuning voor Oracle Primavera Cloud of Oracle Primavera P6

Samen met de licentie van Oracle Primavera is tevens een “Software Support & Maintenance Contract” aangegaan met Oracle. Dit contract geeft u recht op nieuwe versies, tussentijdse (beveiligings-)updates en patches van de software zelf, maar ook Engelstalige IT-technisch support.

#### Extra Support diensten

Primaned biedt standaard additionele supportdienst aan haar Oracle Primavera-klanten. De grote en brede ervaring van Primaned Support stelt haar ook in staat om zich meer in te leven in uw project- en ICT-omgeving. Het voordeel van deze extra support dienst is dat vragen zowel in het Nederlands als in het Engels gesteld kunnen worden en dat korte functionele vragen niet uit de weg worden gegaan.

Klanten mogen de Service Desk van Primaned benaderen (e-mail of telefonisch) om (al dan niet complexe) technische vragen of incidenten aan te melden voor zowel Oracle Primavera Cloud als Oracle Primavera P6. Deze worden vervolgens door het team van (product) specialisten onderzocht om daarna een advies uit te brengen of kort gezamenlijk een actie uit te voeren om het probleem op te lossen.

De Service Desk kan gebruik maken van verschillende kennishouders binnen de eigen organisatie, maar heeft ook snelle contacten binnen Oracle Support. Dit laatste kan gebruikt worden om niet oplosbare issues aan te dragen aan de ontwikkelafdeling van Oracle en haar support-afdelingen. Uiteraard zijn verbetervoorstellen ook aan te dragen.

Deze technische supportdienst van Primaned wordt altijd geleverd voor actieve supportcontracten op licenties die aangeschaft/in onderhoud zijn via Primaned. Primaned is de enige partner in Europa die deze dienst uit name van Oracle mag aanbieden, door de lange relatie en de bewezen kennis en kunde van het technische team van Primaned.

#### Oracle Primavera Cloud – Extra functionele ondersteuning

Met de komst van Oracle Primavera Cloud (OPC) wil Primaned haar klanten extra te helpen komen. In plaats van alleen technische vragen en incidenten te beantwoorden geeft Primaned OPC-klanten ook de mogelijkheid om additionele functionele vragen te stellen. Hierbij wordt wel opgemerkt worden dat het niet de bedoeling is om implementatie werkzaamheden middels de supportdienst te begeleiden.

Deze extra toevoeging aan de regulier supportdienst is opgenomen om de transitie van Primavera P6 naar OPC gemakkelijker aan te kunnen gaan.







### 3.2 Functionele en technische ondersteuning voor Oracle Primavera (remote/on-site)

Het "Software Support & Maintenance Contract" biedt de mogelijkheid om technische vragen te stellen rondom Oracle Primavera. Vraagstukken over de werking en het daadwerkelijk gebruik hiervan valt hier buiten. Hiervoor heeft Primaned een extra supportdienst waarmee gebruikers verder ontzorgt kunnen worden.

Deze functionele ondersteuning dienst stelt gebruikers in de gelegenheid om ook kleine functionele vragen te stellen. Voorbeelden van functionele applicatievragen zijn:

- Hoe worden de Early en Late Dates berekend van een Level of Effort-activiteit?
- Hoe kan ik gebruikersrechten binnen een project organiseren?
- Hoe wordt de Performance % Complete berekend voor Earned Value?



Nast functionele vragen kunnen ook meer verdere technische verzoeken ingezonden worden. Bijvoorbeeld:

- Onze server staat vast, kan deze herstart worden en welke limieten moeten we bijstellen om dit te voorkomen?
- Hoe kunnen we een back-up van een deel van de database terugzetten?
- Welke mechanismen zijn er om data beschikbaar te stellen aan een Datawarehouse?
- Een SSL-certificaat moet vervangen worden, kan Primaned hierbij assisteren?

Primaned zorgt ervoor de vragen beantwoord worden of acties (remote) uitgevoerd worden. Acties worden door een team van specialisten uitgevoerd, gecoördineerd door een centrale Service Desk.

#### Remote ondersteuning met response- en behandelingstijden

De gebruikers mogen (telefonisch of met e-mail) contact opnemen met de Service Desk van Primaned, waarna deze (op afstand / remote) de gebruiker ondersteund en tracht de vragen te beantwoorden of het incident op te lossen. Onderdeel van deze dienst is het overeenkomen van response- en behandelingstijden (dienstenniveaus). Deze doelstellingen, inclusief de overeenstemming qua prioriteit worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA).

#### Ondersteuning op locatie (On-site)

Organisaties waarbij toegang op afstand niet altijd wenselijk is (i.v.m. veiligheid of communicatie) is het ook mogelijk dat er functionele en technische ondersteuning rondom Primavera op locatie van de (eind)gebruikers of ICT-afdeling gewenst is. Een (technisch) consultant kan éénmalig op locatie komen, maar een vast bezoekfrequentie (wekelijks, maandelijks) op een vaste dag is tevens mogelijk.

Een vaste consultant is mogelijk, echter wordt dit door Primaned afgeraden i.v.m. het ontstaan van teveel afhankelijkheden. Daarnaast heeft Primaned ook specifieke (technische) kennis in huis die gepland ingezet kunnen worden binnen deze dienstverlening, naar gelang de wensen van de klant. De klant kan met deze dienst gebruikmaken van de brede kennis van het gehele Primaned (Tech) Team.



### Evaluatie en preventieve beveiligingsscan

In plaats van een ondersteunende rol vind Primaned dat preventieve acties ook nodig zijn om ontzorgd te worden. Een belangrijk onderdeel van de dienst is dan ook het uitvoeren van een preventieve beveiligingsscan waarbij (twee maal per jaar) een technisch consultant de Primavera-installatie van de klant doorneemt en controleert of er wellicht beveiligingslekken aanwezig zijn (t.o.v. het laatste bekende vanuit Oracle). Op deze gezamenlijk geplande momenten wordt er tevens samen met de Primaned Support Manager een evaluatie gedaan van de geleverde ondersteuning (ter verbetering hiervan) en de uitgevoerde scan.



### Vastlegging van afspraken

Bij het inleven brengen van de dienst worden afspraken over de praktisch invulling en verwachtingen vastgelegd in het 'Dossier Afspraken & Procedures'. Registratie en coördinatie van de dienst wordt gedaan in overleg en maakt gebruik van het ticketsysteem van Primaned. Incidenten die on-site ondersteuning nodig hebben vallen buiten de overeengekomen dienstniveaus in de SLA. Prioriteit, inzet en acties worden samen met de klant bepaald en gepland.

### Afbakening

De dienst is niet bedoeld voor het implementeren van (nieuwe) functionaliteiten van de Primavera-omgeving, alleen voor het oplossen van incidenten/vragen. Ook het opleiden van medewerkers is geen onderdeel van deze ondersteuning.



## 4. FUNCTIONEEL (APPLICATIE) BEHEER DIENSTEN

### 4.1 Functioneel beheer voor Oracle Primavera Cloud of Primavera P6 (remote/on-site)

Primaned kan uw organisatie assisteren in het uitvoeren van functioneel applicatie beheer voor Primavera-omgevingen. Aan de hand van overeengekomen beheer processen, aansluitend op uw organisatiewensen en/of op BiSL-gebaseerd helpt een consultant bij het beheren van uw Primavera-omgeving.

Periodiek wordt met de omgeving (kernegebruikers of key-users) overlegd of er (applicatie) functionaliteiten werkzaam zijn en/of er verbetering door te voeren zijn in het zowel het gebruik van de applicatie als de manier dat deze uw bedrijfsprocessen ondersteund. Een beheerder zorgt voor de coördinatie van incidenten/issues en upgrades van Primavera binnen uw organisatie. Hierbij wordt ook goed gelet op beveiliging en wordt actief deelgenomen in het bewaken en evalueren van Disaster Recovery Processen (DRP) en het samenwerken met technisch applicatie beheer.

Een kort overzicht van kerntaken die vervuld worden:

- Zorgen dat er de kennis van uw Primavera P6 implementatie en uw werkwijzen ook extern bewaart blijft.
- Uitvoeren en coördineren van 2de lijnondersteuning voor functionele vragen (als primair aanspreekpunt) binnen uw organisatie.
- Initiëren van escalaties van problemen en het coördineren en monitoren van communicatie naar de Oracle. Dit uit naam van uw organisatie.
- Onderzoek uitvoeren naar oorzaken voor terugkerende meldingen en problemen.
- Aanleveren van oplossingen voor bekende problemen aan Release Management.
- Aanleveren en bijhouden van Frequently Asked Questions voor uw eindgebruikers.
- Rapportages opstellen voor uitgevoerde onderzoeken.
- Advies uitbrengen voor mogelijke wijzigingen vanuit vragen en problemen aan het wijzigingenproces van de afnemer.
- Herstellen van de functionaliteit op basis van het gemelde melding, indien mogelijk.
- Periodiek rapporteren over de uitvoering en kwaliteit van de dienst.
- Het begeleiden en testen van upgrades kan ook begeleid worden door een beheerder, echter brengt dit additionele kosten met zich mee i.v.m. de extra inzet voor een degelijke project.

De functioneel beheer dienst wordt op afstand of op locatie uitgevoerd. Wanneer deze hoofdzakelijk op afstand is, zal een beheerder echter wel periodiek op locatie aanwezig zijn om rechtstreeks met gebruikers het gebruik te evalueren/bespreken.

Additioneel aan deze dienst kan Primaned ook zorgen voor:

- Gebruikers- en licentiebeheer,
- Configuratiebeheer.



## 4.2 Gebruikers- en Licentiebeheer

Primaned kan helpen bij het verlenen en bewaken van de toegang tot de Primavera-omgeving voor gebruikers. Aanpassingen aan gebruikerstoegang (nieuw of bestaand) wordt door Primaned op een vast methode afgehandeld waarmee gebruikers ook de juiste privileges in het systeem krijgen.

De inrichting van het beveiligingsmodel (autorisaties) wordt vooraf afgestemd, inclusief het proces om gebruikerswijzigingen aan te vragen.



Primaned zorgt ervoor dat wijzigingen spoedig (next business-day) doorgevoerd worden en dat gebruikers hiervan op de hoogte worden gesteld. Het beheren en rapporteren van licenties en compliance behoort ook bij deze dienst.

Om deze dienst af te nemen voor Oracle Primavera Cloud dient het Dienstenpakket 'Platinum' afgenomen te worden.

## 4.3 Configuratiebeheer

Het standaardiseren van een omgeving is belangrijk voor rapportages en uniforme werkwijzen. Primaned Beheer kan de configuratie van de Primavera-omgeving voor u beheersen. De configuratie van de omgeving wordt vastgelegd in een Configuratie Management Database (CMDB) en wordt door Primaned up-to-date gehouden.

Wijzigingen in de configuratie verlopen via een vast en overeengestemd wijzigingsproces. Primaned onderzoekt de gevolgen van ieder wijzigingsverzoek en zorgt samen met uw (kern)gebruikers voor een juiste afhandeling hiervan.





## 5. TECHNISCH (APPLICATIE) BEHEER DIENSTEN

### 5.1 Technisch advies voor Primavera P6

Als u technische issues of vragen heeft over Primavera P6 (Professional of EPPM) kan Primaned u hierbij assisteren. U kunt hierbij denken aan assistentie bij:

- upgraden specifieke IT-onderdelen in uw omgeving (voorkomen/oplossen van beveiligingslekken),
- adviseren om data te ontsluiten naar uw Data Warehouse,
- het aanpassen/updaten van beveiligingscertificaten,
- terugzetten van back-ups;
- of doorlichten van uw Primavera P6-omgeving om de performance te verbeteren.

De jarenlange ervaring en uitgebreide technische kennis van Primavera P6-installaties, hosting-oplossingen en Best-Practices hieromtrent kunnen u helpen uw bedrijfskritieke omgeving robuust en veilig te maken en houden.

Primaned heeft een snelle communicatielijn met de ontwikkel- en supportafdelingen van Oracle en kan daarmee ook helpen bij issues die extra aandacht of aanpassingen benodigd hebben.



### 5.2 Technische installaties van Primavera P6

Primaned heeft veel ervaring in het installeren van Primavera P6 (Professional of EPPM)-omgevingen in diverse data centra van klanten. Tegen een vaste prijs werkt Primaned samen met uw eigen ICT-experts om de applicatie (on-premises) beschikbaar te maken voor gebruikers. Hierbij worden alle gewenste onderdelen (Database, Web-omgeving, Teammember en/of BI Publisher) opgeleverd.

De prijs geldt per afzonderlijke omgeving (Productie, Acceptatie, Ontwikkel). Binnen de dienst zijn alle voorbereidende technische werkzaamheden opgenomen, alsmede ook het uitvoeren van technische applicatietests. Wanneer er issues naar voren komen tijdens het test tracht Primaned deze zo snel mogelijk op te lossen en coördineert (en eventueel escaleert) de vragen naar de originele fabrikant.

#### Uitgangspunten

De technische infrastructuur dient geschikt te zijn om een on-premise installatie op uit te kunnen voeren (verantwoordelijkheid van klant) en ondersteund te worden door de fabrikant (tested configurations).

Software patches om kleine issues en problemen op te lossen kunnen alleen doorgevoerd worden wanneer er geen omvangrijke gevolgen zijn voor de uitrol hiervan (zoals repackaging voor client-installaties of upgrade van databases).



## 6. INTEGRATIE DIENSTEN

### 6.1 Technische ondersteuning voor Integraties | Oracle Primavera Cloud en Oracle Primavera P6

Er zijn diverse oplossingen voor het integreren/interfacen met Oracle Primavera Cloud of Oracle Primavera P6 (EPPM). Wanneer Primaned betrokken is geweest bij het opzetten van de integratie kan ervoor gezorgd worden dat de specifieke kennis en kunde hieromtrent beschikbaar blijft voor de klant. Hierbij worden ook eventuele (sub)contractors betrokken.

Wanneer integraties kleine aanpassingen (wanneer op te lossen in de standaard software) nodig hebben of er structurele errors naar voren komen kan Primaned helpen bij het coördineren van ondersteuning en de eigen opgedane kennis gebruiken om de integraties operationeel te krijgen en houden.

Primaned heeft integraties begeleidt met diverse tools (Primavera Gateway, Oracle Integration Cloud, Talend, Ascertra mPower, Impress, SAP Integratie Suite) en systemen (SharePoint, SAP, E-Business, Maximo). De opgedane kennis hiermee wordt dan ook gebruikt om te assisteren bij het oplossen van issues bij uw integraties.

De dienst is opgedeeld in twee organisatorische niveaus

- Primaned zorgt voor de initiële analyse van issues en coördineert specialisten,
- 3<sup>de</sup> partijen (originele leverancier of programmeurs) zorgen voor technische specialistische assistentie.



Met deze dienst wordt ervoor gezorgd dat zowel binnen Primaned als (sub)contractors beschikbaarheid is om issues zo snel mogelijk op te lossen. Er kan echter geen oplossingstijd toegezegd worden gezien de complexiteit en afhankelijkheid van de integratie-architectuur. Het uitgangspunt is echter wel dat problemen zo snel mogelijk opgelost zijn.

Omvangrijke wijzigingen, zoals het toevoegen van nieuwe end-points en mappings, vallen niet onder de dienstverlening. Primaned brengt als onderdeel van de dienst wel advies uit over de gewenste oplossing en begeleidt vervolgens het eventuele wijzigingstraject.



## 6.2 Monitoring van Integraties | Oracle Primavera Cloud en Oracle Primavera P6

Primaned kan periodiek een controle uitvoeren op de aanwezige integraties van de Primavera-omgeving met andere systemen. Het gaat hierbij om oplossingen die gebruik maken van Primavera Web Services, de Integration API en/of Primavera Gateway. Hieronder vallen ook eventuele rapportage-oplossingen die gebruikmaken van de gegevens uit de gehoste applicaties. Het gaat hierbij echter alleen om uitgaande gegevensstromen en rapporten die gedistribueerd worden vanuit, met Primavera meegeleverde, tools.

Primaned voert deze dienst alleen uit in combinatie met de dienst 'Configuratiemanagement'. Primaned kan de controle bovendien pas uitvoeren als er een duidelijke beschrijving van de te monitoren integratieoplossing overlegd is, inclusief gedetailleerde instructies en een overzicht van alle mogelijke fouten en te monitoren parameters.

Afspraken met betrekking tot de controlefrequentie, uitgangspunten en te monitoren parameters worden tijdens het on-boarding proces overeengekomen.



## DOCUMENT GESCHIEDENIS

Onderstaand overzicht toont de wijzigingen voor dit document.

Versie	Doorgevoerde wijziging
04 Aug 2023	Initiële 2023 versie
28 Sep 2023	<ul style="list-style-type: none"><li>- De "Monitoring Primavera P6 EPPM"-dienst is uit gefaseerd</li><li>- De "On-site aanwezigheid binnen xx weken"-dienst is uit gefaseerd.</li><li>- Secties zijn opnieuw ingedeeld naar een Integraties-sectie.</li></ul>

**Primaned B.V.**

Fascinatio Boulevard 522

Postbus 247, 2900 AE

Capelle aan den IJssel

Nederland

[info@primaned.com](mailto:info@primaned.com)

T: +31 (0)10 44 25 177

[www.primaned.com](http://www.primaned.com)

**Pr  maned**  
DELIVERING PROJECT INSIGHT