

# SAP SAP Enterprise Cloud Services

**SAP HANA Enterprise Cloud - Funções e Responsabilidades**

**SAP HANA Enterprise Cloud - Funções e Responsabilidades**

**PÚBLICO**

**2026 March**

© 2026 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

Gerado com o Sistema de Gestão de Conteúdos F&R. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida sob qualquer forma, ou com qualquer finalidade, sem a autorização expressa da SAP SE ou de uma filial da SAP. As informações aqui contidas poderão ser alteradas sem aviso prévio. Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e pelos seus distribuidores contêm componentes de software de propriedade de outros fornecedores de software. As especificações nacionais de produto podem variar. Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou por uma filial da SAP apenas para fins informativos, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, pelo que a SAP ou respetivas filiais não assumirão qualquer responsabilidade por erros ou omissões relativos aos mesmos. As únicas garantias para os produtos e serviços da SAP ou das filiais da SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham os respetivos produtos e serviços, caso existam. Nos termos deste documento, nada deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional.

CINCO CATEGORIAS: para fins de esclarecimento, todas as tarefas e serviços enumerados neste documento de Funções e Responsabilidades são disponibilizados como um catálogo de serviços. No entanto, a relevância e necessidade de cada tarefa ou serviço individual será exclusiva para o Ambiente de Computação de cada cliente. Os clientes são responsáveis por rever e analisar estas tarefas e por selecionar tais tarefas/serviços em colaboração com um Arquiteto Assessor de SAP Cloud ("CAA"), com um Responsável pela Entrega ao Cliente SAP ("CDM"), ou com a equipa central de clientes da Cloud Privada. Adicionalmente, a disponibilidade de um serviço específico poderá também estar limitada para ambientes de sandbox ou outros ambientes de teste.

| Service  | Definition  |
|--|---|
| <b>Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente</b>     | Os serviços Geridos Ampliados (1) incluem tarefas/serviços que o cliente pode desempenhar, mas que pode optar por ser a SAP(2) a prestar.   |
| <b>Serviços Padrão</b>   | A totalidade das tarefas/serviços incluídos como parte dos Serviços Padrão, abrangidos pela Taxa de Serviço e desempenhados pela SAP2, conforme aplicável ao cliente. Alguns serviços podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".(3)  |
| <b>Serviços Opcionais</b>  | Serviços Opcionais: estas tarefas/serviços não estão abrangidos nos Serviços Padrão e não estão nem podem estar abrangidos pelos Pacotes de Serviços(1). Estas tarefas/serviços: podem ser selecionados pelo cliente; estão sujeitos a taxas de serviço adicionais; têm de ser especificamente contratados e enumerados no contrato do cliente (contrato original ou por meio de um pedido de alteração); e só podem ser desempenhados pela SAP(2).               |
| <b>Tarefas Excluídas</b>   | As Tarefas Excluídas são tarefas/serviços que só podem ser desempenhadas pelo cliente e que são excluídas dos Serviços Padrão, dos Serviços Opcionais, dos Serviços Adicionais e/ou dos Pacotes de Serviços(1).   |
| <b>Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente</b> | Os serviços Geridos Ampliados(1) incluem tarefas/serviços que não são necessários para o Ambiente de Computação gerido, mas que o cliente pode optar por que sejam desempenhados. Estas tarefas/serviços só podem ser desempenhados pela SAP(2). Nota: melhorias continuadas na entrega automática de serviços poderão, eventualmente, permitir que os clientes desempenhem, eles próprios, determinadas tarefas e serviços e serão comunicados como disponíveis. |

### Open Definitions

|   |
|---|
| (1) Serviços Geridos Ampliados ("EMS") é uma categoria de serviços adicionais, identificados como Serviços Geridos Ampliados ("EMS") neste documento. Os EMS estão sujeitos a taxas de serviço adicionais, conforme acordado num contrato de cliente. Os EMS excluem todos os serviços que envolvem a extensão, redução ou alteração da estrutura gerida existente do cliente, como, por exemplo, o aprovisionamento de recursos de infraestrutura adicionais. O cliente é obrigado a enviar à SAP pedidos de serviço EMS, por meio do sistema de pedidos de serviço, disponibilizado ao cliente para essa finalidade.  |
| (2) O termo "SAP", quando aqui utilizado, refere-se à SAP, tal como se define no Formulário de Encomenda do cliente, e designa a SAP ou o terceiro fornecedor ou subcontratado da SAP relevante.  |
| Nem todas as tarefas ou serviços enumerados no documento F&R são relevantes para todos os ambientes de cliente. Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador). Determinadas tarefas ou serviços poderão não ser disponibilizados pela SAP ou por determinados terceiros fornecedores da SAP e podem não estar disponíveis em determinadas regiões. A disponibilidade de um serviço específico poderá depender também das características da situação específica do cliente (por exemplo, tamanho do sistema, âmbito da solução, etc.), devendo ser verificada e confirmada individualmente com um Arquiteto Assessor de SAP Cloud ("CAA"), um Responsável pela Entrega ao Cliente SAP ("CDM"), ou com a equipa central de clientes da Cloud Privada. |
| Todas as tarefas e esforços de trabalho não adquiridos pelo cliente ou não disponibilizados pela SAP como parte do serviço padrão, mas aplicáveis ao cliente e respetivo Ambiente de Computação, são da responsabilidade do cliente.  |
| A versão PDF do presente documento Funções e Responsabilidades disponibilizada pela SAP em <a href="https://www.sap.com/about/agreements/policies/hecs-services.html">https://www.sap.com/about/agreements/policies/hecs-services.html</a> constitui a Documentação de registo. O cliente reconhece que uma versão não PDF deste documento Funções e Responsabilidades poderá ser disponibilizada com a finalidade de análise de tarefas, planeamento de tarefas e de gestão global de tarefas do cliente, mas tal versão não será considerada Documentação.  |
| (3) Um "Pacote de Serviços" é composto por vários Serviços Padrão/tarefas relacionados, que são prestados em sequência ou em paralelo para acomodar uma atividade de manutenção no mesmo período e otimizar o processo de encomenda e execução. A disponibilidade dos Pacotes de Serviços é indicada na Aplicação de Pedidos de Serviço/SAP for Me.   |

Todas as descrições de tarefa referem-se exclusivamente à execução da respectiva tarefa e são exclusivas a recursos potencialmente necessários de hardware ou infraestrutura (por exemplo, computação, armazenamento, conectividade de rede etc.). Qualquer extensão de tais entidades deve ser processada por meio de pedido de modificação (CR) contratual e está sujeita a taxas de serviço adicionais. Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (ex. hiperescalador). As tarefas só se aplicam a sistemas gerenciados pelo provedor de serviços, salvo se de outra forma especificado explicitamente. A disponibilidade de um serviço específico também pode ser limitada para ambientes sandbox ou outros ambientes de teste.

| Row | Identifier | Task   | Responsibility  | Remarks  | Package | Package Code |
|-----|------------|--|---|--|---------|--------------|
| 1   |            | <b>A - Gestão de Serviços</b>  |   | <b>Para contas fornecidas por um Parceiro Premium, determinadas tarefas no capítulo "A - Gestão de Serviços" são um esforço conjunto entre a SAP e esse Parceiro Premium.</b>  |         |              |
| 2   |            | <b>Gestão de Contas</b>  |   |  |         |              |
| 3   | SM_1.1.01  | Realizar o Lançamento de Entrega e Operações - Revisão do Manual de Suporte - Revisão da Estrutura e Alinhamento do Âmbito - Revisão Detalhada de Contratação de Serviços e Operações  | Serviços Padrão   |  |         | *            |
| 4   | SM_1.1.02  | Análise da Gestão da Capacidade: disponibilizar dados por meio da ferramenta de relatórios e/ou de relatórios self-service para análise dos sistemas na estrutura, monitorização e relatórios de utilização de recursos (por exemplo, capacidade de armazenamento, memória e CPU) para evitar problemas operacionais. Analisar a necessidade de alterações e ampliações de serviços, com base em tendências de consumo de recursos técnicos. | Serviços Padrão   |  |         | *            |
| 5   | SM_1.1.04  | Notificação de falha do sistema e gestão de escalamento  | Serviços Padrão   | Processamento de situações de serviço críticas, com o objetivo de restaurar a qualidade e os padrões desejados do serviço. Fornecer Diagnóstico de Incidências (Root Cause Analysis) apenas para ambientes de produção.  |         | *            |
| 6   | SM_1.1.05  | Análise e Relatórios de Desempenho de Serviços – Periódicos - Fornecer uma análise e sugestões, caso ocorra um grande volume dos pedidos de suporte - Disponibilidade de serviço e KPIs  | Serviços Padrão   |  |         | *            |
| 7   |            | <b>Gestão de Pedidos de Serviço - Suporte Técnico</b>  |   |  |         |              |
| 8   | SM_1.2.01  | Gestão de Pedidos de Serviço: - Criar pedidos de serviço através da plataforma de pedidos de serviço - Atualizar e reenviar pedidos de serviço para o prestador de serviços através da plataforma de pedidos de serviço, quando são necessárias ações/considerações/informações adicionais do cliente  | Tarefas Excluídas   | Os Pedidos de Alteração (PA) ou Ordens de Alteração estão sujeitos ao processo definido no Contrato. Os pedidos de serviço que exigem pedidos de alteração (PA) comercial ou têm de ser planeados e coordenados são efetuados apenas durante o horário de expediente do cliente. Os SAP ECS podem apenas prestar assistência se/quando o cliente não conseguir criar, submeter e/ou aprovar ele próprio. Todos os Pedidos de Serviço/Pedidos de Alteração ainda exigirão a aprovação, por escrito, do cliente (normalmente por e-mail). Em determinados casos raros (por exemplo, para acionar a entrega de serviços já contratados), o pessoal SAP ECS pode criar (mas não submeter) um pedido de serviço no sistema em nome do cliente, mas o cliente terá de submeter o pedido de serviço, quer este seja ou não faturável. O cliente pode igualmente enviar uma confirmação por e-mail de que pretende submeter o Pedido de Serviço, caso em que o pessoal SAP ECS poderá também submeter o pedido, anexando a aprovação por e-mail do cliente. O pessoal SAP ECS não pode submeter um Pedido de Serviço sem a aprovação, por escrito, do cliente. |         | *            |
| 9   | SM_1.2.09  | Gestão de Pedidos de Serviço - Receber e confirmar pedidos de serviço através da plataforma de pedidos de serviço - Avaliar a criticidade/prioridade de pedidos de serviço, esforços e aprovações necessários - Coordenar a aprovação de pedidos - Notificar o autor do pedido sobre a aprovação ou rejeição - Coordenar o agendamento de pedidos de serviço - Notificar a conclusão do pedido   | Serviços Padrão   | O prestador tratará dos pedidos de serviço durante o horário de funcionamento, conforme definido no Acordo de Nível de Serviços. Pedidos de Alteração (PA) ou Ordens de Alteração sujeitas ao processo definido no Contrato. Os pedidos de serviço que exigem pedidos de alteração (PA) comercial ou têm de ser planeados e coordenados são efetuados apenas durante o horário de expediente do cliente.   |         | *            |
| 10  | SM_1.2.10  | Serviços e suporte necessários devido ao não cumprimento, por parte do cliente, de obrigações contratuais  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Os clientes SAP HEC têm obrigações contratuais incluindo as indicadas no contrato SAP HEC e neste documento de Funções e Responsabilidades. O não cumprimento dessas obrigações pode ter um impacto significativo nas operações do sistema e na qualidade do serviço. Esforços extraordinários despendidos pelo pessoal SAP HEC para solucionar essas situações são da responsabilidade do cliente. As taxas relativas a esses esforços serão documentadas e discutidas com o cliente antes da faturação.  |         | *            |
| 11  | SM_1.2.11  | Criar plano de serviço para tarefas SAP HEC EMS recorrentes e pró-ativas/Criar e manter plano de serviço para serviços SAP HEC recorrentes e pró-ativos  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  |         | *            |
| 12  |            | <b>Serviços para suporte de regulamentações de sector</b>  |   | <b>Esta secção não define um pacote de serviços de âmbito fixo, mas representa uma lista aberta de possíveis serviços que podem ser oferecidos para suportar necessidades de conformidade específicas; no contrato de serviços geridos, tem de ser especificado um âmbito detalhado dos serviços; o GxP ou o HIPAA são exemplos de padrões de sector que poderão ser abordados com estes serviços.</b>   |         |              |
| 13  |            | <b>Serviços de Qualificações</b>   |   |  |         |              |
| 14  | SM_1.6.02  | Artigos passíveis de entrega de qualificação (documentação do projeto e do ciclo de vida)  | Serviços Opcionais  |  |         | *            |
| 15  | SM_1.6.03  | Qualificação e formação pessoal como requisito obrigatório para o acesso de administrador a sistemas de sectores regulamentados  | Serviços Opcionais  |  |         | *            |
| 16  | SM_1.6.04  | Integração/configuração do sistema com Qualificação de Instalação adicional  | Serviços Opcionais  |  |         | *            |
| 17  |            | <b>Serviços de Processo</b>  |   |  |         |              |
| 18  | SM_1.6.06  | Gestão de documentos e registos para sectores regulamentados   | Serviços Opcionais  |  |         | *            |
| 19  | SM_1.6.07  | Gestão de alterações e configuração para sectores regulamentados   | Serviços Opcionais  |  |         | *            |
| 20  | SM_1.6.08  | Gestão de problemas para sectores regulamentados   | Serviços Opcionais  |  |         | *            |
| 21  | SM_1.6.09  | Auditorias e revisão periódica   | Serviços Opcionais  |  |         | *            |
| 22  | SM_1.6.10  | Desativação de sistemas para sectores regulamentados   | Serviços Opcionais  |  |         | *            |

|    |               |   |   |   |     |
|----|---------------|---|---|---|-----|
| 23 |               | <b>B - Infraestrutura Gerida</b>  | <b>Secção B - Infraestrutura Gerida</b> descreve os serviços de infraestrutura fornecidos para os componentes utilizados como parte de sistemas geridos; serviços relacionados com "Aprovisionamento de Servidores" (também conhecidos como IaaS) são descritos em detalhe na respetiva secção. Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador). A SAP disponibiliza aplicações de software padrão que, frequentemente, ultrapassam limites setoriais e, uma vez que cada cliente tem um conjunto único de necessidades relativas a sistemas, existem inúmeras possibilidades no que diz respeito a diferentes tipos de utilizações comerciais, dimensionando assim os KPIs. Num projeto de dimensionamento típico, o cliente realiza uma série de avaliações e tarefas para obter resultados de dimensionamento exatos. |   |     |
| 24 |               | <b>Gestão de Centros de Dados</b>   |   |   |     |
| 25 | INFRA_1.1.01  | Gerir o Centro de Dados   | Serviços Padrão   | O SAP HEC é operado em instalações de centro de dados do prestador de serviços SAP HEC correspondente, em instalações partilhadas alugadas, na cloud pública ou em plataformas de infraestruturas de hiperescalador.  | *   |
| 26 |               | <b>Gestão de Rede</b>   |   |   |     |
| 27 | INFRA_1.2.01  | Gerir a ligação remota entre a estrutura de sistemas gerida e a infraestrutura de suporte do prestador de serviços  | Serviços Padrão   | Serviço iniciado após a transição formal para prestador de serviços SAP HEC.  | *   |
| 28 | INFRA_1.2.03  | Deslocar um sistema existente numa estrutura do Cliente para uma nova sub-rede, para fins de segregação de rede   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Para deslocar ou reconfigurar máquinas virtuais existentes de uma sub-rede para outra. Não inclui Servidores de Gateway de Cliente (SGC) - consultar INFRA_1.2.06 relativamente a SGC.  | *   |
| 29 | INFRA_1.2.03C | Deslocar a máquina virtual existente numa estrutura de Cliente de uma implementação não zonal para uma implementação zonal - Apenas Azure                       | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Apenas aplicável a sistemas 2.0. Este serviço é aplicável apenas para compilações de cliente existentes com AvSets (conjuntos de disponibilidade). Este serviço permite a conversão de conjuntos de disponibilidade (não zonais) para zonas de disponibilidade. A conversão de zonal para não zonal não é oferecida na plataforma Azure. Todas as máquinas virtuais num SID têm de ser convertidas.   | n.a |
| 30 | INFRA_1.2.03D | Preparar a estrutura de Cliente para a migração zonal - Apenas Azure  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Apenas aplicável a sistemas 2.0. Este serviço é aplicável apenas para compilações de cliente existentes com AvSets (conjuntos de disponibilidade). Este serviço permite a conversão de conjuntos de disponibilidade (não zonais) para zonas de disponibilidade. A conversão de zonal para não zonal não é oferecida na plataforma Azure. Uma estrutura de cliente completa deve ser migrada no prazo de seis (6) meses a partir do início do serviço. Depois de a estrutura estar preparada para a migração zonal, todas as novas compilações serão zonais. Não são suportadas novas compilações de AvSet (conjunto de disponibilidade). Poderão ser necessários serviços adicionais, tais como: resiliência de gateway de rede/resiliência de armazenamento - terá de ser verificado pelo Cliente e encomendado em separado. | n.a |
| 31 | INFRA_1.2.04  | Modificar a conectividade existente do cliente (VPN, MPLS, Cloud Peering, ExpressRoute, Direct Connect, Interconnect, VPC/VNET Peering, etc.).                  | Serviços Padrão   | É necessário um (1) pedido de suporte por cada alteração de funcionalidade (depois de a conectividade inicial ter sido estabelecida). As modificações do serviço requerem tempo de inatividade.   | *   |
| 32 | INFRA_1.2.06  | Migração de endereço IP dos Servidores de Gateway de Cliente (CGS) - Alterar o endereçamento IP do segmento de rede existente para o novo endereçamento IP      | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Para utilização nos casos em que o intervalo IP original de um dos Servidores de Gateway de Cliente (CGS) tem de ser alterado. Apenas oferecido no centro de dados da SAP.  | *   |
| 33 | INFRA_1.2.07  | Ativar a integração DNS dos domínios locais do cliente para servidores DNS do cliente, para resolver nomes de sistemas anfitriões on-premise                    | Serviços Padrão   | Serviço padrão apenas durante as fases de configuração inicial e de integração. Se necessário após a entrega do sistema, utilizar INFRA_1.2.11. Suportado através de reencaminhamento DNS no servidor DNS. Esta tarefa não adiciona/aloja entradas de ficheiros em servidores individuais.  | *   |
| 34 | INFRA_1.2.08  | Migrar o domínio SAP (*.sap.biz) para o domínio do cliente ou migração do domínio do cliente  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Utilizado no caso de o cliente querer mudar do domínio interno SAP HEC para o domínio do cliente ou querer migrar um domínio existente para um domínio novo, devido a alterações organizacionais.   | *   |
| 35 | INFRA_1.2.11  | Alterar configuração de DNS   | Serviços Padrão   | Reencaminhamento DNS para domínios locais do Cliente; transferências de zona para várias áreas remotas; e alterações à configuração DNS existente   | *   |
| 36 | INFRA_1.2.12  | Gerar chave de acesso partilhada para hiperescaladores e permitir IP  | Serviços Padrão   | Para migrações brownfield (sistemas antigos) Permitir acesso ao armazenamento na cloud dos SAP ECS para carregar dados locais para fins de migração. Estabelecer a ligação entre o armazenamento on-premise e o armazenamento na cloud dos SAP ECS, colocando os IPs públicos on-premise na lista de permissões.  | *   |
| 37 |               | <b>Operações de Hardware</b>  | <b>Aplicável a equipamento gerido pelo prestador de serviços.</b>   |   |     |
| 38 | INFRA_1.4.03  | Planear e realizar manutenção da infraestrutura SAP HEC   | Serviços Padrão   |   | *   |
| 39 | INFRA_1.4.05  | Monitorizar parâmetros de operações críticas do ambiente de computação SAP HEC  | Serviços Padrão   |   | *   |
| 40 | INFRA_1.4.06  | Monitorizar capacidade de disco   | Serviços Padrão   | Sujeito a taxas adicionais para capacidade adicional.   | *   |
| 41 | INFRA_1.4.07  | Monitorizar capacidade de servidor  | Serviços Padrão   | Sujeito a taxas adicionais para capacidade adicional.   | *   |
| 42 | INFRA_1.4.08  | Monitorizar utilização da rede  | Serviços Padrão   |   | *   |
| 43 | INFRA_1.4.09  | Pedidos de infraestrutura/hardware/sistema; processar pedidos de alteração comercial conforme necessário para atualizações de versão de hardware, adições, etc. | Serviços Padrão   | Sob reserva de um prazo razoável, o cliente deve efetuar o pedido, suficientemente detalhado, através do sistema de controlo; taxas adicionais aplicáveis; serviço prestado apenas durante o horário de expediente (apenas referente à parte comercial; o momento da implementação técnica será agendado com base em especificações contratuais)  | *   |
| 44 | INFRA_1.4.11  | Escalar capacidade de computação (memória e CPU)  | Serviços Opcionais  |   | *   |
| 45 |               | <b>Gestão de Armazenamento</b>  |   |   |     |
| 46 | INFRA_1.5.01  | Gerir ficheiros de dados, sistemas de ficheiros e discos, de acordo com padrões e práticas SAP HEC  | Serviços Padrão   |   | *   |
| 47 | INFRA_1.5.02  | Escalar a capacidade de armazenamento   | Serviços Opcionais  |   | *   |
| 48 | INFRA_1.5.07  | Encriptar volumes de raiz EBS   | Serviços Padrão   |   | *   |
| 49 | INFRA_1.5.08  | Remover disco SWAP das máquinas da base de dados SAP HANA   | Serviços Padrão   |   | *   |
| 50 |               | <b>Sistema Operativo</b>  |   |   |     |
| 51 | INFRA_1.6.01  | Criar e manter utilizadores e grupos de SO  | Serviços Padrão   | Acesso só do prestador de serviços SAP HEC, nenhum acesso privilegiado do cliente ao sistema operativo.   | *   |
| 52 | INFRA_1.6.04  | Informar o cliente sobre incidentes de segurança  | Serviços Padrão   |   | *   |

|    |                |   |   |  |     |     |
|----|----------------|---|---|--|-----|-----|
| 53 | INFRA_1.6.05   | Configurar parâmetros SO  | Serviços Padrão   | Utilizado para várias atividades, tais como alterações/atualizações de parâmetros de Fuso Horário.   |     | *   |
| 54 | INFRA_1.6.06   | Resolver problemas do sistema operativo, controlar o registo do sistema e sistemas de ficheiros   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 55 | INFRA_1.6.07   | Trabalhar com o fornecedor do SO para solucionar problemas do sistema operativo   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 56 | INFRA_1.6.08   | Monitorização das áreas de troca e de página  | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 57 | INFRA_1.6.09   | Monitorização da carga da memória   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 58 | INFRA_1.6.12   | Gestão do Ciclo de Vida do Software do sistema operativo  | Serviços Padrão   | Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".  |     | *   |
| 59 |                | <b>Arranque/Encerramento do Sistema</b>   |   |  |     |     |
| 60 | INFRA_1.7.01   | Realizar o arranque/encerramento agendado do ambiente de computação   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 61 | INFRA_1.7.03   | Reiniciar o ambiente de computação após falha   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 62 |                | <b>Cópia de Segurança/Restauração</b>   |   |  |     |     |
| 63 | INFRA_1.8.01   | Realizar cópias de segurança do sistema de ficheiros e da base de dados padrão  | Serviços Padrão   | De acordo com padrões SAP HEC ou termos específicos do Contrato SAP HEC.   |     | *   |
| 64 | INFRA_1.8.10   | Cópia de segurança mediante pedido/Extensão da cópia de segurança mediante pedido existente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Prazo para cópia de segurança a acordar previamente. O período de retenção não pode estender-se além da data de fim do contrato ou doze (12) meses, consoante o que ocorra mais cedo. As cópias de segurança retidas por mais de doze (12) meses não estão abrangidas nesta oferta. Armazenamento BLOB (objeto binário grande) a considerar adicionalmente de acordo com os requisitos de dimensão, utilizando INFRA_1.5.02. As cópias de segurança de registos para a base de dados não serão retidas.  |     | *   |
| 65 | INFRA_1.8.09   | Cópia de Segurança de Longo Prazo: baseada em SKU, baseada em Serviço Adicional   | Serviços Opcionais  | Este serviço baseia-se a oferta de cópia de segurança programada padrão, conforme descrito no tipo de serviço contratado do Cliente: por exemplo, cópias de segurança de longo prazo de cópias de segurança adicionais ou baseadas em SKU para contratos PCE. O período de retenção não pode estender-se além da data de fim do contrato. Este serviço utilizará um mecanismo de cópia de segurança online para BD/FS e as cópias de segurança de registos para a base de dados não serão retidas. Os prazos para o processamento de pedidos de alteração devem ser considerados ao encomendar o serviço, armazenamento BLOB (objeto binário grande) a considerar de acordo com os requisitos de dimensão. |     | *   |
| 66 | INFRA_1.8.11   | Monitorizar processos da cópia de segurança   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 67 | INFRA_1.8.07   | Testar periodicamente procedimentos de cópia de segurança/restauração   | Serviços Padrão   | Esta tarefa não pode ser encomendada por clientes. Esta tarefa é utilizada para verificar procedimentos e disponibilidade operacional; os testes não são realizados para cada sistema individual, mas para cenários representativos.   |     | *   |
| 68 | INFRA_1.8.03   | Realizar restauração e recuperação de dados (sistema de ficheiros, base de dados), conforme necessário após falhas do sistema   | Serviços Padrão   | Aplicáveis taxas suplementares para restaurações, caso originados por erro do cliente.   |     | *   |
| 69 | INFRA_1.8.02   | Realizar restauração e recuperação de dados (sistema de ficheiros, base de dados) por pedido do cliente (outros motivos que não uma resposta a falhas do sistema)               | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Aplicáveis taxas adicionais.   |     | *   |
| 70 | INFRA_1.8.06   | Validar a integridade e consistência lógicas da informação restaurada   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 71 |                | <b>Instantâneo Consistente do Volume NFS da BD e Restauração</b>  |   | <b>As tarefas e serviços para NFS estão limitadas a Clientes existentes e, de momento, não estão disponíveis para novos Clientes. Apenas disponível num Centro de Dados da SAP. Considere as restrições seguintes ao solicitar replicação de partilha de ficheiros não padrão. O armazenamento e o número de ficheiros de pasta/montagem padrão deve ser igual ou inferior a 512 GB e igual ou inferior a 1 milhão, respetivamente.</b>  |     |     |
| 72 | INFRA_1.13.01  | Realizar o instantâneo do volume NFS da BD padrão   | Serviços Padrão   | Apenas SAP HANA e SAP ASE De acordo com padrões ou termos específicos do Contrato.   | n.a | n/a |
| 73 | INFRA_1.13.02  | Realizar o instantâneo consistente do volume NFS da BD ad hoc   | Serviços Padrão   | Prazo a acordar previamente.   | n.a | n/a |
| 74 | INFRA_1.13.03  | Realizar o instantâneo consistente do volume NFS da BD ad hoc excepcional   | Serviços Padrão   | Exemplo: prolongar o período de retenção para um instantâneo ou transferir para sistema secundário para uma retenção mais longa. As opções oferecidas são descritas em descrições de serviço separadas e estão sujeitas a alterações; não são oferecidas todas as combinações teoricamente possíveis de frequência de instantâneo e período de retenção.   | n.a | n/a |
| 75 | INFRA_1.13.04  | Realizar o restauro e recuperação do instantâneo do volume NFS da BD (sistema de ficheiros, base de dados) - conforme necessário após falhas do sistema                         | Serviços Padrão   | Aplicáveis taxas suplementares para restaurações, caso originados por erro do cliente.   | n.a | n/a |
| 76 | INFRA_1.13.05  | Realizar restauração e recuperação do volume NFS da BD (sistema de ficheiros, base de dados) por pedido do cliente - outros motivos que não uma resposta a falhas do sistema    | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 77 | INFRA_1.13.06  | Realizar o instantâneo do volume NFS do sistema de ficheiros simples padrão (volumes não BD)  | Serviços Padrão   | De acordo com padrões ou termos específicos do Contrato.   | n.a | n/a |
| 78 | INFRA_1.13.07  | Restaurar o instantâneo do volume NFS do sistema de ficheiros simples padrão (volumes não BD) - por pedido do cliente (outros motivos que não uma resposta a falhas do sistema) | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 79 | INFRA_1.13.07A | Restaurar o instantâneo do volume NFS do sistema de ficheiros simples padrão (volumes não BD) - conforme necessário após falhas do sistema                                      | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 80 |                | <b>Montagem NFS para On-premise e Hiperescalador</b>  |   |  |     |     |
| 81 | INFRA_1.14.01  | Montar NFS On-premise e/ou de Hiperescalador fornecido pelo Cliente   | Serviços Padrão   | Apenas disponível para NFSv4.1 e posterior. O Acordo de Nível de Serviços (SLA) não é aplicável a montagens NFS via WAN. Poderá necessitar de reinício do sistema. Só suportada "montagem simples". A monitorização do desempenho e da largura de banda é da responsabilidade do Cliente.  |     | *   |
| 82 |                | <b>Integração de infraestrutura</b>   |   |  |     |     |
| 83 | INFRA_1.9.02   | Integrar o Active Directory, o IdP do Google e outras soluções de gestão de identidades do cliente  | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.   |     | *   |
| 84 | INFRA_1.9.04   | Fornecer acesso a sistemas/recursos dentro da infraestrutura de cliente   | Tarefas Excluídas   | Se necessário para cumprir obrigações contratuais acordadas.   |     | *   |
| 85 |                | <b>Capacidades de transferência de ficheiros: partilhas de CIFS</b>   |   |  |     |     |
| 86 | INFRA_1.10.01  | Montar localmente partilhas SMB de cliente remotas em clientes Windows e clientes Linux de estrutura gerida (também conhecidas como CIFS)                                       | Serviços Padrão   | Dentro da capacidade de infraestrutura contratualmente acordada. Não são permitidas partilhas SMB em servidores BD.  |     | *   |
| 87 | INFRA_1.10.01A | Disponibilizar Partilha de Servidor Samba no servidor LINUX de estrutura gerida para clientes SMB remotos   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Dentro da capacidade de infraestrutura contratualmente acordada. Não são permitidas configurações de Partilha de Servidor Samba em servidores BD.  |     | *   |

|     |               |  |  |  |     |     |
|-----|---------------|--|--|--|-----|-----|
| 88  | INFRA_1.10.03 | Gestão dos utilizadores e acessos  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente  | Uma vez/inicialmente quando a partilha é criada.   |     | *   |
| 89  | INFRA_1.10.04 | Criar e manter a estrutura de pastas em partilhas  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente  |  |     | *   |
| 90  | INFRA_1.10.05 | Garantir proteção antivírus atualizada no equipamento do utilizador final que está ligado às partilhas fornecidas                              | Tarefas Excluídas  |  |     | *   |
| 91  | INFRA_1.10.06 | Implementar proteção antivírus no servidor   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente  |  |     | *   |
| 92  | INFRA_1.10.07 | Cópia de segurança de dados carregados para partilhas, de modo a garantir a integridade dos dados  | Tarefas Excluídas  | O cliente tem de garantir que os dados carregados para as partilhas de CIFS são mantidos devidamente protegidos no seu lado; só são efetuadas cópias de segurança das partilhas propriamente ditas por meio de cópias de segurança do sistema de ficheiros padrão, não permitindo recuperação para um ponto anterior no tempo.   |     | *   |
| 93  |               | <b>Servidor SFTP gerido</b>  | <b>A instalar no servidor de aplicação existente no sistema gerido</b>   |  |     |     |
| 94  | INFRA_1.11.01 | Configurar o daemon sftp   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente  | Só disponível em Linux. A entrada externa (a partir da Internet) não é permitida.  |     | *   |
| 95  | INFRA_1.11.02 | Criar e manter contas e grupos dos utilizadores sftp   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente  | Para pedidos adicionais. Um (1) utilizador incluído durante a configuração.  |     | *   |
| 96  | INFRA_1.11.03 | Gerir sistemas de ficheiros  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente  | Dentro da capacidade de infraestrutura contratualmente acordada.   |     | *   |
| 97  | INFRA_1.11.04 | Fornecer lista dos utilizadores  | Tarefas Excluídas  |  |     | *   |
| 98  | INFRA_1.11.05 | Criar e eliminar ficheiros   | Tarefas Excluídas  |  |     | *   |
| 99  |               | <b>Gestão de Rede Alargada</b>   |  |  |     |     |
| 100 | INFRA_1.12.01 | Fornecer infraestrutura de rede no centro de dados/instalações do cliente  | Tarefas Excluídas  |  |     | *   |
| 101 | INFRA_1.12.02 | Fornecer comutação de redes e portas no centro de dados da SAP/do Parceiro ao cliente para ligar equipamento de telecomunicações               | Serviços Padrão  | De acordo com as Diretrizes da SAP, o cliente tem de garantir uma infraestrutura da rede compatível nas suas próprias instalações. Nota: não inclui infraestruturas como espaço de prateleiras para MPLS ou outros dispositivos.   |     | *   |
| 102 | INFRA_1.12.03 | Determinar o tamanho adequado e adquirir ligação de rede entre as instalações do cliente e SAP HEC, gerir o fornecedor de telecomunicações/ISP | Tarefas Excluídas  |  |     | *   |
| 103 | INFRA_1.12.04 | SAP Cloud Peering: estabelecer uma ligação virtual com um centro de dados da SAP, por meio de um fornecedor de interligação do cliente         | Serviços Opcionais   | Pode apenas ser utilizado se o sistema da SAP estiver ligado ao mesmo fornecedor de interligação. Taxa de subscrição mensal através de pedido de alteração com base na largura de banda. Não disponível em todas as regiões ou para todos os parceiros de interligação. A ligação das redes locais do cliente ao hub de interligação é realizada pelo cliente com o fornecedor de interligação que selecionou. |     | *   |
| 104 | INFRA_1.2.05  | Adicionar VPN ou MPLS adicionais   | Serviços Opcionais   | Requer o preenchimento do novo questionário sobre VPN.   |     | *   |
| 105 |               | <b>Firewall como Serviço (FWaaS)</b>   | <b>O Firewall como Serviço (FWaaS) traz tecnologia de firewall baseada em UTM às estruturas do cliente em Hiperescaladores e inclui funcionalidades como filtragem de tráfego avançada, prevenção de intrusões (IPS) e deteção de bots. O serviço é totalmente gerido pelo Prestador de Serviços, mas os clientes terão a possibilidade de solicitar a adição de novas regras aos seus firewalls ou a eliminação de regras existentes. Os clientes podem também solicitar uma exportação da respetiva base de regras. O FWaaS não assume responsabilidades de firewall dos clientes nas respetivas estruturas on-premise. O âmbito do FWaaS é filtrar o tráfego na Estrutura Cloud Privada SAP ECS, quando os clientes não o possam fazer eles próprios. O cliente ainda tem de filtrar do seu lado, que utilizador/servidor tem permissão para aceder à estrutura. O FWaaS habitualmente aceita toda a conectividade das redes do cliente, como estando verificada e sendo fidedigna. O FWaaS foi concebido para se adequar facilmente e sem problemas em ambientes novos e existentes, sendo, simultaneamente, o mais transparente possível em relação aos esforços de configuração. Os clientes poderão ter de realizar algumas reconfigurações técnicas do seu lado.</b> |  |     |     |
| 106 | FWAAS_1.1.01  | Instalar Aplicação Virtual de Rede   | Serviços Opcionais   | Instalação FWaaS de Base.  |     | *   |
| 107 | FWAAS_1.1.02  | Modificar base de regras de firewall   | Serviços Padrão  | Adição/remoção de regras ou modificação de regras existentes. Os pedidos estão limitados a duas (2) alterações por semana de trabalho, com um máximo de dez (10) alterações de regras por pedido. Esta tarefa está incluída apenas se a oferta Firewall-as-a-Service (FWaaS) estiver incluída no contrato de cliente base ou se for adicionada posteriormente como um Pedido de Alteração.                     |     | *   |
| 108 | FWAAS_1.1.03  | Exportar base de regras do Cliente   | Serviços Opcionais   | Limitado a uma (1) exportação da base de regras por mês.   |     | *   |
| 109 |               | <b>C1 - Gestão da Base de Dados SAP HANA</b>   |  |  |     |     |
| 110 |               | <b>SAP HANA (operações gerais da base de dados)</b>  | <b>O âmbito dos serviços padrão especificado por esta versão de Funções e Responsabilidades inclui determinadas funções e funcionalidades de base que fazem parte da base de dados SAP HANA. O SAP HANA disponibiliza funções e funcionalidades adicionais ou opcionais para as quais serviços e suporte relacionados não estão incluídos no âmbito dos serviços padrão, e que poderão estar disponíveis numa base de custos adicionais. Serviços adicionais e opcionais para prestar suporte a essas funções SAP HANA futuras, e a disponibilidade desses serviços, serão avaliados e determinados pela SAP caso a caso, incluindo a avaliação dos esforços e custos associados. Os serviços padrão e adicionais correspondentes são identificados em secções separadas deste documento.</b>  |  |     |     |
| 111 | HANA_1.1.31   | Fornecer recomendações sobre gestão de versões de base de dados  | Serviços Padrão  | O SAP HEC fornecerá orientações sobre versões de base de dados recomendadas, com base na experiência operacional em SAP HEC e em informações fornecidas por SAP Product Development.   | n.a | n/a |
| 112 | HANA_1.1.01   | Planear e realizar extensões de sistema de ficheiros, por exemplo, atividades de cópia de segurança  | Serviços Padrão  | A utilização de infraestruturas adicionais requer um PA.   | n.a | n/a |

|     |              |  |   |   |     |     |
|-----|--------------|--|---|---|-----|-----|
| 113 | HANA_1.1.02  | Monitorizar a utilização de recursos da base de dados para detetar problemas nas operações técnicas  | Serviços Padrão   | A saída de tarefas é canalizada para a gestão da capacidade; recomendações para otimização também podem ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support.  | n.a | n/a |
| 114 | HANA_1.1.03  | Monitorizar o crescimento das tabelas para evitar pró-ativamente problemas operacionais e garantir que o serviço cumpre os limites de dimensionamento contratualizados | Serviços Padrão   | A monitorização e os alertas são realizados por meio de um sistema automático. Recomendações para limitação do crescimento dos dados poderão também ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support.  | n.a | n/a |
| 115 | HANA_1.1.04  | Criar partições das tabelas (execução técnica)   | Serviços Padrão   | Tarefa a desempenhar apenas pelo Prestador de Serviços; não pode ser desempenhada pelo Cliente. Caso seja necessário criar partições devido ao grande crescimento de tabelas, o Serviço Padrão inclui a criação de partições de apenas uma (1) tabela por SID, por ano de contrato, independentemente de o pedido ser para partição de tabelas online ou offline. Os pedidos para a criação de partições vazias serão submetidos pelo Cliente e serão tratados como serviços padrão. Quaisquer pedidos adicionais de criação de partições serão faturados em separado, de acordo com HANA_1.1.35. |     | *   |
| 116 | HANA_1.1.35  | Criar partições das tabelas (execução técnica) - pedidos adicionais  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Esforços para pedidos adicionais de partição de tabelas.  | n.a | n/a |
| 117 | HANA_1.1.36  | Redistribuição de tabelas de base de dados com base nas regras de colocação de tabelas (execução técnica)  | Serviços Padrão   | Para requisitos que envolvam a dependência de aplicações (por exemplo, deslocação manual de tabelas e de partições de tabelas de um sistema anfitrião para outro).  | n.a | n/a |
| 118 | HANA_1.1.05  | Realizar migração do armazém de linhas/colunas: apenas execução técnica  | Serviços Padrão   | Mediante pedido do cliente. Parte executante a acordar mutuamente entre SAP HEC e o cliente; migração de tabelas SAP maiores a efetuar por SAP HEC; o cliente deve desempenhar a tarefa em tabelas próprias, caso o deseje; tempo de inatividade adicional necessário com aprovação do cliente.   | n.a | n/a |
| 119 | HANA_1.1.37  | Desfragmentação da base de dados (reclamação de volume de dados)   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 120 | HANA_1.1.38  | Reorganização do Armazém de Linhas   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 121 | HANA_1.1.06  | Monitorizar a base de dados quanto a problemas técnicos; analisar e solucionar falhas técnicas da base de dados  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 122 | HANA_1.1.07  | Limpar ficheiros de registo e de rastreio SAP HANA (rastreios, ficheiros estatísticos, etc.) para libertar capacidade e manter o sistema SAP HANA limpo e equilibrado  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 123 | HANA_1.1.08  | Manter parâmetros de configuração técnicos para SAP HANA e SAP HANA XS, com base em padrões e recomendações SAP e SAP HEC  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 124 | HANA_1.1.09  | Iniciar/parar base de dados  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 125 | HANA_1.1.10  | Adicionar/remover nó SAP HANA para ajustar a capacidade SAP HANA   | Serviços Opcionais  | Apenas para configurações de escalamento de SAP HANA.   | n.a | n/a |
| 126 | HANA_1.1.28  | Criar esquema adicional para data mart SAP HANA existente  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | n.a | n/a |
| 127 | HANA_1.1.26  | Alterar a arquitetura da base de dados SAP HANA (de nó único para nós múltiplos ou vice-versa)   | Serviços Opcionais  | A alteração de nó único para nós múltiplos e vice-versa requer etapas adicionais, tais como, adição/remoção de serviços SAP HANA, e seria tratada como uma migração de hardware.  | n.a | n/a |
| 128 | HANA_1.1.11  | Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema SAP HANA) para alta disponibilidade  | Serviços Padrão   | Efetuada apenas para sistemas produtivos; só se as bases de dados em modo de espera dedicadas estiverem explicitamente incluídas no contrato como parte da solução. Não incluído no âmbito para configurações com vários nós. Não são realizados regularmente testes de ativação pós-falha por sistema.   | n.a | n/a |
| 129 | HANA_1.1.12  | Atualizar software de base de dados SAP HANA   | Serviços Padrão   | Necessário tempo de inatividade adicional para manutenção; os sistemas como nós AD incluem, por padrão, a utilização de abordagens de atualização avançadas, tais como ZDO/Minimização do Tempo de Inatividade. O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. As atualizações de cliente BD são intercaladas com o método de atualização de núcleo de aplicação SAP.   | n.a | n/a |
| 130 | HANA_1.1.12A | Instalar ou Atualizar o cliente SAP HANA   | Serviços Padrão   | Instalar ou atualizar o software de cliente SAP HANA em instâncias de aplicação e em sistemas não SAP HANA. Aplicável para sistemas de Produção e Não Produção. Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".   | n.a | n/a |
| 131 | HANA_1.1.33  | Atualização da versão SAP HANA e atualização do Cliente BD   | Serviços Padrão   | Sistemas SAP HANA para sistema SAP HANA MDC com os níveis de Support Package mais recentes e com modo de replicação definido para CLR. O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais.  | n.a | n/a |
| 132 | HANA_1.1.22  | Configuração da Gestão de Transportes do SAP HANA  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Limitado à configuração do sistema de gestão de transportes e não inclui operação continuada do sistema de gestão de transportes.   |     | *   |
| 133 | HANA_1.1.14  | Implementar/manter ferramentas SAP adicionais (por exemplo, SAP HANA Live Browser)   | Serviços Padrão   | Dependente de requisitos de cliente; apenas para ferramentas no contexto SAP HANA fornecidas pela SAP, ferramentas de terceiros não abrangidas.   | n.a | n/a |
| 134 | HANA_1.1.16  | Resolução dos problemas do sistema, por exemplo, transações bloqueadas, para ultrapassar problemas e restaurar o estado normal das operações do SAP HANA               | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 135 | HANA_1.1.17  | Criar/modificar utilizadores para modelação SAP HANA no SAP HANA studio  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | n.a | n/a |
| 136 | HANA_1.1.18  | Gestão de utilizadores, funções e permissões para utilizadores não técnicos  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O cliente é proprietário e responsável pela função SAP HANA CUST_USER_ROLE_ADMIN.   |     | *   |
| 137 | HANA_1.1.19  | Gestão de utilizadores, funções e permissões para utilizadores técnicos e administrativos  | Serviços Padrão   | Utilizadores técnicos: por exemplo, utilizadores entregues e utilizados por SAP HANA. Este serviço está previsto apenas para Utilizadores internos criados por SAP HEC, por exemplo, SAPSID/SAPABAP1/SAPHANADB.   | n.a | n/a |
| 138 | HANA_1.1.20  | Efetuar cópias de segurança da base de dados (cópias de segurança completas normais e cópias de segurança de registos)   | Serviços Padrão   | De acordo com a política de cópia de segurança do SAP HEC.  | n.a | n/a |
| 139 | HANA_1.1.21  | Restaurar e recuperar o SAP HANA após problemas técnicos   | Serviços Padrão   | Restaura mediante pedido do cliente, a um custo adicional   | n.a | n/a |
| 140 | HANA_1.1.30  | Realizar a verificação da consistência da base de dados (DBCC)   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 141 | HANA_1.1.32  | Exportar/importar esquemas de base de dados  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |

|     |                     |   |   |  |     |     |
|-----|---------------------|---|---|--|-----|-----|
| 142 | HANA_1.1.23         | Implementar encriptação de base de dados SAP HANA na base de dados SAP HANA já instalada durante Operações  | Serviços Padrão   | Ativar a encriptação em sistemas em funcionamento. Não deve ser necessário tempo de inatividade, mas apenas em casos extremos; uma potencial utilização de armazenamento adicional está sujeita a um pedido de alteração (PA). Aplicável à Plataforma SAP HANA 2.0 SPS 07 ou sistemas posteriores. Poderá ser necessário tempo de inatividade para versões anteriores. | n.a | n/a |
| 143 | HANA_1.1.24         | Implementar encriptação de base de dados SAP HANA na base de dados SAP HANA já instalada durante Compilação   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Encriptação ativada por predefinição para a Plataforma SAP HANA 2.0 SPS 07 ou sistemas posteriores. Para a Plataforma SAP HANA 2.0 SPS 05, a encriptação é ativada na compilação do sistema apenas se tiver sido solicitada.   | n.a | n/a |
| 144 | HANA_1.1.39         | Implementar encriptação de registos SAP HANA na base de dados SAP HANA já instalada em SAP HEC  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 145 | HANA_1.1.40         | Configurar Comunicação Segura na Replicação do Sistema SAP HANA (HSR)   | Serviços Padrão   | Disponível por padrão no SAP HANA 2.0. Obrigatório explicitamente apenas para SAP HANA 1.0, quando o SAP EarlyWatch Alert recomenda a proteção da comunicação da Replicação do Sistema ou quando um Tenant tem de ser deslocado para outro sistema.  | n.a | n/a |
| 146 | HANA_1.1.41         | Ativar o SAP HANA, opção para reinício rápido   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 147 | HANA_1.1.42         | Desativar o SAP HANA, opção para reinício rápido  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 148 | HANA_1.1.43         | Instalar ou Atualizar plug-ins SAP HANA   | Serviços Padrão   | Utilizado para a instalação ou atualização de plug-ins SAP HANA na base de dados SAP HANA selecionada.   | n.a | n/a |
| 149 | HANA_1.1.44         | Configuração do sistema (nível do sistema operativo) para ativar SSL/TLS no SAP HANA  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 150 | HANA_1.1.45         | Atualizar dados de teste  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Cópia dados de aplicação com base em business objects do ambiente de Produção (PRD) para o ambiente de Não Produção para fins de teste. A versão de software mínima exigida é o SAP S/4HANA 2023.  |     | *   |
| 151 | HANA_1.1.46         | Gestão da Carga de Trabalho   | Serviços Padrão   | Preende-se que a configuração da classe de carga de trabalho seja realizada pelo Cliente. Contudo, o Cliente pode solicitar que o Prestador de Serviços realize esta tarefa; o Cliente terá de disponibilizar a configuração, limiares e valores no pedido de serviço.   |     | *   |
| 152 | HANA_1.1.47         | Base de dados SAP ASE para base de dados SAP HANA - migração no local   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | É necessária infraestrutura adicional que tem de ser encomendada em separado.  |     | *   |
| 153 | <b>SAP HANA XS</b>  |   |   |  |     |     |
| 154 | HANA_1.2.01         | Manter parâmetros de configuração técnicos para SAP HANA XS, com base em padrões e recomendações SAP e SAP HEC  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 155 | HANA_1.2.02         | Manter Configurações de Tempo de Execução da Aplicação  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 156 | HANA_1.2.03         | Administrar Relações de Confiança   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 157 | HANA_1.2.04         | Manter Provedores SAML  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 158 | HANA_1.2.05         | Manter Configurações de Servidor SMTP   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 159 | HANA_1.2.06         | Manter Acesso HTTP a SAP HANA   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 160 | HANA_1.2.08         | Manter Ferramentas Self-service de Utilizador   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 161 | HANA_1.2.09         | Agendar Tarefas XS  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 162 | HANA_1.2.11         | Manter Rastros HTTP para Aplicações SAP HANA XS   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 163 | <b>SAP HANA XSA</b> |   |   | <b>O SAP HANA XSA é um componente técnico separado e não faz parte da instalação padrão de uma base de dados SAP HANA; o SAP HANA XSA tem de ser incluído/definido no âmbito explicitamente no contrato inicial ou no Pedido de Alteração (PA) subsequente.</b>  |     |     |
| 164 | HANA_1.9.01         | Instalar em conjunto com Servidor SAP HANA  | Serviços Opcionais  |  | n.a | n/a |
| 165 | HANA_1.9.02         | Instalar Componentes XSA como um add-on para o Servidor SAP HANA já instalado   | Serviços Opcionais  |  | n.a | n/a |
| 166 | HANA_1.9.04         | Instalar/configurar XSA para Desenvolvimento SAP HANA do lado do cliente  | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 167 | HANA_1.9.05         | Configurar a Ferramenta XS-CLI para Desenvolvimento SAP HANA  | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 168 | HANA_1.9.06         | Gestão de utilizadores para Desenvolvimento SAP HANA  | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 169 | HANA_1.9.07         | Monitorização dos serviços XSA e respetivas aplicações  | Serviços Padrão   | O superconjunto será incluído na monitorização, caso selecionado.  | n.a | n/a |
| 170 | HANA_1.9.08         | Configurar a base de dados lógica (registar a Base de Dados de Tenant)  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 171 | HANA_1.9.10         | Cópia de segurança e restauro de ficheiros específicos XSA  | Serviços Opcionais  |  | n.a | n/a |
| 172 | HANA_1.9.11         | Configuração do Web Dispatcher para as aplicações instaladas pelo SAP HEC e compiladas pelos clientes   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 173 | HANA_1.9.13         | Suporte de aplicações compiladas pelo cliente   | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 174 | HANA_1.9.14         | Monitorização da disponibilidade de aplicações compiladas pelo cliente  | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 175 | HANA_1.9.15         | Cópia de segurança de aplicações personalizadas, no caso de utilização do armazenamento do sistema de ficheiros   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 176 | HANA_1.9.16         | Restauro de aplicações compiladas pelo cliente, utilizando o armazenamento do sistema de ficheiros, desde que a cópia de segurança tenha sido previamente ativada | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |

|     |                      |   |   |  |     |     |
|-----|----------------------|---|---|--|-----|-----|
| 177 | HANA_1.9.17          | Verificação de tarefas pós-restauro e ligação de aplicações personalizadas                                | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 178 | HANA_1.9.19          | Atualizar versão do XSA   | Serviços Padrão   | Inclui add-ons.  | n.a | n/a |
| 179 | HANA_1.9.20          | Atividade preliminar e posterior específica de cliente para atualizações de versão XSA                    | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 180 |                      | <b>SAP HANA: Integração de Dados Inteligentes (anteriormente Enterprise Information Management - EIM)</b> | <b>Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão.</b>             |  |     |     |
| 181 | TO_HANA_SDI_1.1.01   | Ativar o Servidor de Aprovisionamento de Dados  | Serviços Padrão   | O Servidor de Aprovisionamento de Dados é um processo SAP HANA nativo. É compilado como uma variante de servidor de índices, executado no cluster SAP HANA e gerido e monitorizado exatamente como outros serviços SAP HANA. O Servidor de Aprovisionamento de Dados é instalado com o servidor SAP HANA, mas tem de ser ativado nesse servidor.                                       | n.a | n/a |
| 182 | TO_HANA_SDI_1.1.02 A | Instalar, configurar e registar Agentes de Aprovisionamento de Dados                                      | Serviços Padrão   | Disponibilizado para Agentes AD como parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda e/ou para Agentes AD que foram adicionados com um Pedido de Alteração contratual Para Agentes de Aprovisionamento de Dados adicionais, consultar TO_HANA_SDI_1.1.02. Nota: o registro do Agente é da responsabilidade do Cliente para SAP HANA como o destino num cenário de implementação SAP BTP. |     | *   |
| 183 | TO_HANA_SDI_1.1.02   | Instalar, configurar e registar Agentes de Aprovisionamento de Dados - Agentes Adicionais                 | Serviços Opcionais  | Para Agentes de Aprovisionamento de Dados adicionais. Nota: o registro do Agente é da responsabilidade do Cliente para SAP HANA como o destino num cenário de implementação SAP BTP.   | n.a | n/a |
| 184 | TO_HANA_SDI_1.1.04   | Configurar a Qualidade de Dados Inteligentes (SDQ)  | Serviços Opcionais  | Implementar SDQ, transferir o pacote de Depuração de Endereços e de Dados do SAP Service Marketplace e configuração a partir do Servidor SAP HANA. O acesso SFTP será configurado para que o cliente possa, ele próprio, carregar os diretórios de endereços.  | n.a | n/a |
| 185 | TO_HANA_SDI_1.1.05   | Configurar o SAP Agile Data Preparation (ADP)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O SAP ADP requer a implementação e configuração de SDQ, ESS e HRF, com utilizadores e autorizações relacionadas.   | n.a | n/a |
| 186 | TO_HANA_SDI_1.1.06   | Administração de SAP Agile Data Preparation (ADP)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Definição de opções de exportação, expiração de folhas de cálculo, funcionalidades de palavras-passe, espaço de trabalho de armazém e dimensão e política para filas.  | n.a | n/a |
| 187 | TO_HANA_SDI_1.1.07   | Configurar replicações, federações e transformações   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 188 | TO_HANA_SDI_1.1.08   | Cópia de segurança de tarefas FlowGraph   | Tarefas Excluídas   | O cliente pode utilizar a interface de aplicações Web SAP SDI e/ou o Catálogo/Mosaicos Fiori SDI para esta tarefa.   | n.a | n/a |
| 189 | TO_HANA_SDI_1.1.09   | Cópia de segurança das tarefas da replicação  | Tarefas Excluídas   | O cliente pode utilizar a interface de aplicações Web SAP SDI e/ou o Catálogo/Mosaicos Fiori SDI para esta tarefa.   | n.a | n/a |
| 190 | TO_HANA_SDI_1.1.10   | Agente de Aprovisionamento de Dados - configuração de Alta Disponibilidade                                | Serviços Opcionais  | O Agente AD pode ser configurado no modo de Alta Disponibilidade, mediante a introdução do grupo de agentes, composto por instâncias de agente adicionais (não disponível para ligações SAP HANA cloud de destino); incluído apenas se mencionado explicitamente no contrato.  |     | *   |
| 191 | TO_HANA_SDI_1.1.11   | Implementar adaptadores padrão com SAP HANA   | Serviços Padrão   | Consultar o guia SDI no SAP Help Portal para obter uma lista de adaptadores padrão e personalizados, entregues com a instalação do Agente AD.  |     | *   |
| 192 | TO_HANA_SDI_1.1.12   | Implementar adaptadores personalizados com SAP HANA   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Consultar o guia SDI no SAP Help Portal para obter uma lista de adaptadores padrão e personalizados.   | n.a | n/a |
| 193 | TO_HANA_SDI_1.1.13   | Monitorizar tarefas de Aprovisionamento de Dados e subscrições remotas                                    | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 194 | TO_HANA_SDI_1.1.14   | Processar exceções de subscrição remota   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 195 | TO_HANA_SDI_1.1.15   | Religar o Agente AD   | Serviços Padrão   | Desligar o agente da base de dados SAP HANA de destino atual e registá-lo numa nova. As atividades relacionadas com adaptadores (iniciar, parar) são da responsabilidade do Cliente.   |     | *   |
| 196 |                      | <b>Captura e Reprodução</b>   | <b>Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão.</b>             |  |     |     |
| 197 | TO_HANA_CR_1.1.01    | Preparar a captura no sistema de origem   | Serviços Opcionais  | Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções.   | n.a | n/a |
| 198 | TO_HANA_CR_1.1.02    | Iniciar captura   | Serviços Opcionais  | O cliente tem de assegurar capacidade suficiente para armazenar capturas de carga de trabalho; a extensão da capacidade requer um pedido de alteração (PA).  | n.a | n/a |
| 199 | TO_HANA_CR_1.1.03    | Configurar reprodução no sistema de destino   | Serviços Opcionais  | Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções.   | n.a | n/a |
| 200 | TO_HANA_CR_1.1.04    | Configurar serviço de reprodução  | Serviços Opcionais  | Configurar serviço de reprodução.  | n.a | n/a |
| 201 | TO_HANA_CR_1.1.05    | Pré-processar e reproduzir no sistema de destino  | Serviços Opcionais  |  | n.a | n/a |
| 202 |                      | <b>SAP HANA - Acelerador para SAP ASE (AFA)</b>   | <b>Será descontinuado até 2027.</b>   |  |     |     |
| 203 |                      | <b>Configuração Operacional</b>   |   |  |     |     |
| 204 | TO_AFA_1.1.01        | Instalar o acelerador para o pacote SAP ASE   | Serviços Padrão   | SAP HANA - o pacote AFA é instalado no nó SAP HANA DB.   | n.a | n/a |
| 205 | TO_AFA_1.1.02        | Adicionar o acelerador para o sistema anfitrião SAP ASE   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Adicionar o acelerador para o sistema anfitrião SAP ASE. Para configurações multi-tenant, os nós AFA são adicionados exclusivamente a cada base de dados de tenant.  | n.a | n/a |
| 206 | TO_AFA_1.1.03        | Instalar e configurar o SAP Replication Server  | Serviços Padrão   | O SAP Replication Server é necessário quando são replicados dados de um servidor de origem SAP ASE OLTP existente para o servidor de destino SAP HANA. Dependendo da localização onde o servidor SAP ASE OLTP está instalado, ou seja, na estrutura on-premise ou SAP HEC, o SAP Replication Server pode ser instalado como servidor gerido.   | n.a | n/a |
| 207 | TO_AFA_1.1.04        | Autorização - Configuração  | Serviços Padrão   | Ativar o acelerador para funções, privilégios e acesso a objetos SAP ASE para monitorização e operações. Fornecer utilizadores e funções específicos de SAP HEC.   | n.a | n/a |
| 208 | TO_AFA_1.1.05        | Ativar otimização de propagação (Pushdown)  | Serviços Padrão   | A otimização de propagação (pushdown) AFA está ativada nos nós AFA.  | n.a | n/a |
| 209 | TO_AFA_1.1.06        | Importar unidades de entrega  | Serviços Padrão   | Importação de unidades de entrega AFA em cenários de vários contentores SAP HANA. Esta tarefa é apenas necessária na configuração MDC.   | n.a | n/a |
| 210 | TO_AFA_1.1.07        | Configuração multi-tenant   | Serviços Padrão   | Configurar e instalar nós AFA para cada base de dados de tenant, incluindo inicialização de serviços, acesso ao cockpit, unidades de entrega e verificação.  | n.a | n/a |
| 211 | TO_AFA_1.1.08        | Configurar acesso HTTP para Contentores de Base de Dados Multitenant (MDC)                                | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Configurar acesso HTTP para Contentores de Base de Dados Multitenant para acesso ao cockpit SAP HANA e monitorização. Nota: esta tarefa não é necessária se o acesso HTTP já estiver configurado para a configuração MDC existente.  | n.a | n/a |

|     |                     |  |   |   |     |     |
|-----|---------------------|--|---|---|-----|-----|
| 212 | TO_AFA_1.1.09       | Instalação e configuração de alta disponibilidade  | Serviços Opcionais  | Instalação e configuração de alta disponibilidade envolvendo configurações de base de dados multi-tenant ou single tenant, incluindo configuração de grupo ETS; apenas se nós de reserva fizerem parte do desenho da estrutura contratual.  | n.a | n/a |
| 213 |                     | <b>SAP ASE AFA - Outros Serviços</b>   |   |   |     |     |
| 214 | TO_AFA_1.2.02       | Replicação de dados para relatórios acelerados   | Tarefas Excluídas   | Configurar replicação de dados SAP ASE OLTP para base de dados SAP HANA. Identificar e configurar objetos BD a replicar.  | n.a | n/a |
| 215 | TO_AFA_1.2.03       | Monitorizar o acelerador para instrução de propagação (pushdown) SAP ASE   | Tarefas Excluídas   | Acelerador de monitorização para objetos SAP ASE, incluindo instruções de propagação (pushdown), utilizando cockpits SAP HANA.  | n.a | n/a |
| 216 |                     | <b>SAP HANA: Opção de Análise de Transmissão em Fluxo [Streaming Analytics Option] (anteriormente Transmissão em Fluxo de Dados Inteligentes [Smart Data Streaming] SDS)</b>                               | <b>Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão.</b>   |   |     |     |
| 217 | TO_HANA_SA_1.0.01   | Instalar o pacote da opção de análise de transmissão em fluxo (SAO)  | Serviços Opcionais  | O pacote SAO é instalado no nó SAP HANA DB/Tenant MDC.  | n.a | n/a |
| 218 | TO_HANA_SA_1.0.02   | Adicionar sistemas anfitriões da opção de análise de transmissão em fluxo  | Serviços Opcionais  | Pode ser fornecido um máximo de dois (2) sistemas anfitriões SAO. Podem ser fornecidos anfitriões SAO adicionais como um serviço EMS.   | n.a | n/a |
| 219 | TO_HANA_SA_1.0.03   | Adicionar um sistema anfitrião adicional da opção de análise de transmissão em fluxo   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Pode ser fornecido um máximo de dois (2) sistemas anfitriões SAO. Podem ser fornecidos anfitriões SAO adicionais como um serviço EMS.   | n.a | n/a |
| 220 | TO_HANA_SA_1.0.04   | Configurar a origem de dados no sistema anfitrião da opção de análise de transmissão em fluxo  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Configurar odbcini para a ligação SAP HANA a partir de cada um dos sistemas anfitriões SAO.   | n.a | n/a |
| 221 | TO_HANA_SA_1.0.05   | Configurar a autorização de transmissão em fluxo   | Serviços Opcionais  | Ativar funções, privilégios e acesso a objetos de transmissão em fluxo de dados inteligentes para monitorização e operações.  | n.a | n/a |
| 222 | TO_HANA_SA_1.0.06   | Ativar mosaicos Fiori relacionados com a análise de transmissão em fluxo no Cockpit SAP HANA existente na estrutura do Cliente   | Serviços Opcionais  | Executar tarefas para ativação do Cockpit SAP HANA para operações e monitorização.  | n.a | n/a |
| 223 | TO_HANA_SA_1.0.07   | Configurar o Cluster de Transmissão em Fluxo - configuração de Alta Disponibilidade  | Serviços Opcionais  | Configurar para alta disponibilidade, adicionando vários nós. Infraestrutura adicional necessária.  | n.a | n/a |
| 224 | TO_HANA_SA_1.0.08   | Disponibilização de Recuperação de Desastres (nós da opção de análise de transmissão em fluxo)   | Serviços Opcionais  | Aprovisionamento de número idêntico de nós num local secundário para espelhar o local primário, utilizando a ferramenta de aprovisionamento.  | n.a | n/a |
| 225 | TO_HANA_SA_1.0.09   | Configuração do Streaming Lite   | Tarefas Excluídas   | O componente streaming lite é opcional, não sendo necessário como parte de uma instalação SAO padrão. O pacote streaming lite só pode ser transferido como um componente separado. O streaming lite foi concebido para implementar projetos de transmissão em fluxo em dispositivos gateway remotos | n.a | n/a |
| 226 | TO_HANA_SA_1.0.10   | Criar e implementar projetos de transmissão em fluxo da opção de análise de transmissão em fluxo   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Utilizando o SAP HANA studio, criar e implementar projetos para transmissão em fluxo de dados para SAP HANA e outras origens externas.  | n.a | n/a |
| 227 | TO_HANA_SA_1.0.11   | Monitorizar objetos e projetos da opção de análise de transmissão em fluxo   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Monitorizar objetos e projetos SAO utilizando Cockpits SAP HANA/ESP.  | n.a | n/a |
| 228 |                     | <b>SAP HANA: Contentores de Base de Dados Múltiplos (MDC)</b>  | <b>Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão.</b>   |   |     |     |
| 229 | TO_HANA_MDC_1.1.01  | Instalar SAP HANA MDC (servidor SAP HANA, cliente, AFL, bibliotecas de tempo de execução e SAP HANA studio) - SAP HANA 2.0   | Serviços Padrão   | Serviço Padrão se - SAP HANA 1.0. O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0.   | n.a | n/a |
| 230 | TO_HANA_MDC_1.1.01A | Instalar SAP HANA MDC (servidor SAP HANA, cliente, AFL, bibliotecas de tempo de execução e SAP HANA studio) - SAP HANA 1.0   | Serviços Opcionais  | Serviço Opcional se - SAP HANA 2.0. O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0.   | n.a | n/a |
| 231 | TO_HANA_MDC_1.1.06  | Criação de utilizadores técnicos   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0. O cliente é responsável pela gestão de utilizadores, utilizando CUST_USER_ROLE_ADMIN  | n.a | n/a |
| 232 | TO_HANA_MDC_1.1.07  | Criação de tenants adicionais para cenários data mart na infraestrutura existente  | Serviços Opcionais  | Para utilização na infraestrutura existente. É necessário um pedido de alteração (PA) para requisitos de retenção de cópias de segurança e para a configuração de monitorização contínua nova.  | n.a | n/a |
| 233 | TO_HANA_MDC_1.1.08  | Criação de tenants adicionais para cenários data mart na nova infraestrutura   | Serviços Opcionais  | A utilização de infraestruturas adicionais requer um pedido de alteração (PA).  | n.a | n/a |
| 234 | TO_HANA_MDC_1.1.04  | Instalar serviços adicionais para contentores de base de dados de tenant   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Serviços adicionais como servidor dp, servidor de índices, XS Engine. Por padrão, é fornecido automaticamente um de cada quando um tenant é criado; a instalação de serviços adicionais exigida para determinados casos de utilização está abrangida neste item.                                    | n.a | n/a |
| 235 | TO_HANA_MDC_1.1.05  | Escalamento de base de dados de tenant   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Apenas sistemas SAP BW.   |     | *   |
| 236 | TO_HANA_MDC_1.2.16  | Preparação de cópia/deslocamento de tenant, verificações, certificados, etapas preliminares, deslocar/copiar por meio de replicação, etapas de pós-processamento - não necessária infraestrutura adicional | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | O deslocamento irá eliminar a base de dados de origem depois de a tarefa estar concluída. A cópia manterá a origem depois de a tarefa estar concluída.  | n.a | n/a |
| 237 | TO_HANA_MDC_1.2.17  | Preparação de cópia/deslocamento de tenant, verificações, certificados, etapas preliminares, deslocar/copiar por meio de replicação, etapas de pós-processamento - necessária infraestrutura adicional     | Serviços Opcionais  | O deslocamento irá eliminar a base de dados de origem depois de a tarefa estar concluída. A cópia manterá a origem depois de a tarefa estar concluída.  | n.a | n/a |
| 238 | TO_HANA_MDC_1.2.01  | Rede: reservar portas adicionais para uma instância, para ajustar o overhead do tenant por instância   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   |   | n.a | n/a |
| 239 | TO_HANA_MDC_1.2.03  | Auditoria: criar e ativar políticas de auditoria para a base de dados do sistema e cada base de dados de tenant  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   |   | n.a | n/a |
| 240 | TO_HANA_MDC_1.2.08  | Armazenamento de dados: alteração de chaves de encriptação específicas de BD (chave de origem SSFS)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Alterar algumas/todas as chaves mediante pedido do cliente. Utilizado para a chave mestra SSFS de instância e SSFS PKI de Sistema, chave raiz de encriptação do volume de dados, chave raiz de encriptação de registo para refazer, chaves de encriptação de páginas.                               | n.a | n/a |
| 241 | TO_HANA_MDC_1.2.06  | Cópia de segurança de tenants individuais  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | De acordo com o padrão SAP HEC, as cópias de segurança são realizadas para toda a base de dados. No entanto, uma cópia de segurança de tenant individual (como um dump baseado em ficheiro) é possível, mediante pedido individual.   | n.a | n/a |
| 242 | TO_HANA_MDC_1.2.07  | Restauração de cópia de segurança de tenant individual   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   |   | n.a | n/a |
| 243 | TO_HANA_MDC_1.2.10  | Autorização: gerir privilégios do sistema e privilégios de base de dados de tenant - SAP HANA 2.0  | Serviços Padrão   | Serviço Padrão se - SAP HANA 2.0. O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0.   | n.a | n/a |
| 244 | TO_HANA_MDC_1.2.10A | Autorização: gerir privilégios do sistema e privilégios de base de dados de tenant - SAP HANA 1.0  | Serviços Opcionais  | Serviço Opcional se - SAP HANA 1.0. O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0.   | n.a | n/a |
| 245 |                     | <b>Configuração ativa/ativada para leitura ativa</b>   | <b>Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão. Avaliada e revista pela SAP caso a caso e aguarda disponibilidade de licença.</b> |   |     |     |
| 246 | TO_HANA_AAR_1.1.01  | Instalar sistema SAP HANA primário e secundário  | Serviços Opcionais  | Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções.  | n.a | n/a |

|     |                     |   |   |   |     |     |
|-----|---------------------|---|---|---|-----|-----|
| 247 | TO_HANA_AAR_1.1.03  | Estabelecer reprodução de registos entre as duas instâncias SAP HANA  | Serviços Opcionais  | Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções.  | n.a | n/a |
| 248 | TO_HANA_AAR_1.1.04  | Estabelecer a monitorização para o sistema secundário   | Serviços Opcionais  |   | n.a | n/a |
| 249 |                     | <b>SAP HANA, Extensão de Memória Nativa (NSE)</b>   |   | <b>O NSE está ativado por predefinição em sistemas que executam o SAP HANA 2.0 SP04 ou posterior. O Cliente é responsável por avaliar e solicitar espaço adicional em disco para armazenamento persistente. O armazenamento adicional de dados a quente tem de ser incluído como parte do contrato ou adicionado como parte de um Pedido de Alteração (PA).</b>   |     |     |
| 250 | TO_NSE_1.1.01       | Alterar tamanho da cache de memória intermédia  | Serviços Padrão   | Não inclui o cálculo do tamanho apropriado da cache de memória intermédia; o Cliente terá de fornecer o tamanho da cache de memória intermédia. Pedido de Alteração (PA) necessário caso seja necessário armazenamento adicional.   | n.a | n/a |
| 251 |                     | <b>Configuração de Alta Disponibilidade Pacemaker</b>   |   | <b>Pedido Opcional de Serviço/Alteração (PA) necessário para Acordo de Nível de Serviços (SLA).</b>   |     |     |
| 252 | TO_HANA_PM_1.1.01   | Instalar pacote de Cluster SUSE (Pacemaker)   | Serviços Opcionais  | Para servidores de aplicação SAP HANA 2.0 ou SAP NetWeaver.   | n.a | n/a |
| 253 | TO_HANA_PM_1.1.01 A | Converter o Sistema não Pacemaker em Sistema baseado em Pacemaker   | Serviços Opcionais  | A conversão do sistema existente em Pacemaker combina todas as atividades de reestruturação do sistema existente para a arquitetura AD de destino do Pacemaker e, além disso, a instalação/configuração do Pacemaker de acordo com os padrões do Prestador de Serviços. A conversão é executada durante uma janela de tempo de inatividade fornecida pelo Cliente. Como pré-requisito, o Cliente tem de encomendar toda a infraestrutura necessária para a implementação do sistema Pacemaker/AD de destino, bem como os pacotes Pacemaker relacionados (SBD, Cluster e Majority Maker, se necessário). Pedido de Alteração necessário. |     | *   |
| 254 |                     | <b>SAP HANA: Classificação Dinâmica (DT)</b>  |   | <b>A Classificação Dinâmica já não está disponível para novas instalações. Esta secção é mantida para clientes com implementações pré-existent. Para casos BW, são recomendados nós de Extensão BW e para todos os restantes casos, é favor considerar o SAP HANA, extensão de memória nativa, disponível a partir do SAP HANA 2.0 SP04.</b>  |     |     |
| 255 |                     | <b>Configuração Operacional</b>   |   |   |     |     |
| 256 | TO_HANA_DT_1.1.01   | Configuração operacional do SAP HANA, classificação dinâmica: instalar e configurar tecnicamente o SAP HANA DT, adicionar o sistema anfitrião DT, importar unidades de entrega DT, manter autorizações técnicas | Serviços Opcionais  |   |     | *   |
| 257 |                     | <b>Serviços Opcionais</b>   |   |   |     |     |
| 258 | TO_HANA_DT_1.2.01   | Administrar espaços de BD de armazenamento prolongado (adicionar armazenamento prolongado a cada sistema anfitrião de armazenamento prolongado)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O aumento da utilização de armazenamento está sujeito a um Pedido de Alteração (PA) e a custos adicionais.  |     | *   |
| 259 | TO_HANA_DT_1.2.02   | Administrar tabelas de armazenamento prolongado: criar, deslocar ou soltar tabelas de armazenamento prolongado em cada armazenamento ES   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   |     | *   |
| 260 |                     | <b>C2 - Gestão das Bases de Dados</b>   |   | <b>Excluindo SAP HANA e SAP IQ, descritas nas secções correspondentes.</b>  |     |     |
| 261 |                     | <b>Operações da base de dados</b>   |   |   |     |     |
| 262 | DB_1.1.17           | Fornecer recomendações sobre gestão de versões de base de dados   | Serviços Padrão   | O SAP HEC fornecerá orientações sobre versões de base de dados recomendadas, com base na experiência operacional em SAP HEC e em informações fornecidas por SAP Product Development.  |     | *   |
| 263 | DB_1.1.19           | Monitorizar a utilização de recursos da base de dados (memória, CPU, armazenamento) para detetar problemas nas operações técnicas   | Serviços Padrão   | A saída de tarefas é canalizada para a gestão da capacidade; recomendações para otimização também podem ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support.  |     | *   |
| 264 | DB_1.1.02           | Efetuar extensões da base de dados para aumentar a capacidade da base de dados  | Serviços Padrão   | O aumento da utilização será cobrado de acordo com o Contrato, podendo constituir um pré-requisito para esta tarefa.  |     | *   |

|     |           |   |                 |   |   |
|-----|-----------|---|-----------------|---|---|
| 265 | DB_1.1.20 | Monitorizar a base de dados quanto a problemas técnicos; analisar e solucionar falhas técnicas da base de dados   | Serviços Padrão |   | * |
| 266 | DB_1.1.24 | Resolução dos problemas do sistema, por exemplo, transações bloqueadas, para ultrapassar problemas e restaurar o estado normal das operações da base de dados | Serviços Padrão |   | * |
| 267 | DB_1.1.05 | Agendar coletores da base de dados estatísticos periódicos para gerar dados do desempenho estatísticos  | Serviços Padrão |   | * |
| 268 | DB_1.1.06 | Realizar a reorganização para remover fragmentação de base de dados   | Serviços Padrão |   | * |
| 269 | DB_1.1.07 | Manter parâmetros da base de dados - estáticos e dinâmicos  | Serviços Padrão | Com base em recomendações de fornecedor e padrões SAP HEC.    | * |
| 270 | DB_1.1.21 | Iniciar/parar base de dados   | Serviços Padrão |   | * |
| 271 | DB_1.1.11 | Realizar atualizações de versão do software da base de dados  | Serviços Padrão | Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços". | * |
| 272 | DB_1.1.12 | Aplicar pacotes de correções (patches) da base de dados   | Serviços Padrão | Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços". | * |

|            |                              |   |   |   |     |     |
|------------|------------------------------|---|---|---|-----|-----|
| 273        | DB_1.1.13                    | Efetuar cópias de segurança da base de dados (cópias de segurança normais da base de dados e de registos) | Serviços Padrão   | De acordo com a política de cópia de segurança do SAP HEC.  |     | *   |
| 274        | DB_1.1.14                    | Restaurar e recuperar a base de dados após problemas técnicos   | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 275        | DB_1.1.22                    | Realizar a verificação da consistência da base de dados (DBCC)  | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 276        | DB_1.1.25                    | Criar índices para tabelas de aplicação   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   |     | *   |
| 277        | DB_1.1.26                    | Reduzir a base de dados   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Válido apenas para SAP ASE.   | n.a | n/a |
| 278        | HANA_1.1.11B                 | Gerir a instância de aplicação em modo de espera para alta disponibilidade                                | Serviços Padrão   | Efetuada apenas para sistemas produtivos; só se as bases de dados em modo de espera dedicadas estiverem explicitamente incluídas no contrato como parte da solução. Não incluído no âmbito para configurações com vários nós. Não são realizados regularmente testes de ativação pós-falha por sistema. |     | *   |
| <b>279</b> | <b>Base de Dados SAP ASE</b> |   |   |   |     |     |
| 280        | DB_1.1.18                    | Implementar encriptação de base de dados SAP ASE na base de dados SAP ASE já instalada na cloud           | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Não necessário tempo de inatividade.  | n.a | n/a |
| 281        | HANA_1.1.11A                 | Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema SAP ASE) para alta disponibilidade          | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   |     | *   |
| <b>282</b> | <b>IBM Db2</b>               |   |   |   |     |     |
| 283        | DB_DB2_1.1.01                | Instalar e/ou atualizar o cliente Db2   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 284        | DB_DB2_1.1.02                | Implementar encriptação de base de dados Db2 na base de dados Db2 já instalada durante Operações          | Serviços Padrão   | Ativar a encriptação em sistemas em funcionamento. Tempo de inatividade necessário para reinstalação de base de dados; a potencial utilização de armazenamento adicional está sujeita a um pedido de alteração (PA).  | n.a | n/a |
| 285        | DB_DB2_1.1.03                | Implementar encriptação de base de dados Db2 na base de dados Db2 já instalada durante Compilação         | Serviços Padrão   | A encriptação é ativada na compilação do sistema apenas se tiver sido solicitada.   | n.a | n/a |
| 286        | DB_DB2_1.1.04                | Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema Db2) para alta disponibilidade              | Serviços Padrão   | Efetuada apenas para sistemas produtivos; só se as bases de dados em modo de espera dedicadas estiverem explicitamente incluídas no contrato como parte da solução. Não incluído no âmbito para configurações com vários nós. Não são realizados regularmente testes de ativação pós-falha por sistema. | n.a | n/a |
| 287        | DB_DB2_1.1.05                | Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema Db2) para Recuperação de Desastres (RD)     | Serviços Padrão   | A Recuperação de Desastres é um Serviço Opcional e só é prestado no serviço gerido caso a Recuperação de Desastres faça parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda e/ou seja adicionada com um Pedido de Alteração.  | n.a | n/a |
| 288        | DB_DB2_1.1.06                | Integrar sistema Db2 no Cockpit DBA   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 289        | DB_DB2_1.1.07                | Verificar tabelas em crescimento e fornecer recomendações para arquivamento ou reorganização              | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 290        | DB_DB2_1.1.08                | Reorganizar tabelas (Execução Técnica)  | Serviços Padrão   | Reorganização automática de tabelas efetuada por meio de tarefas agendadas. Podem ser efetuados pedidos adicionais via DB_DB2_1.09.   | n.a | n/a |
| 291        | DB_DB2_1.1.09                | Reorganizar tabelas (Execução Técnica) - Pedidos Adicionais   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Utilizado para pedidos adicionais para DB_DB2_1.08. Qualquer reorganização adicional de tabelas a efetuar manualmente, além das já agendadas para reorganização automática por meio de tarefa.  | n.a | n/a |

|     |                |  |   |   |     |     |
|-----|----------------|--|---|---|-----|-----|
| 292 | DB_DB2_1.1.10  | Testar periodicamente procedimentos de cópia de segurança/restauro   | Serviços Padrão   | Esta tarefa não pode ser encomendada por clientes. Esta tarefa é utilizada para verificar procedimentos e disponibilidade operacional; os testes não são realizados para cada sistema individual, mas para cenários representativos.  | n.a | n/a |
| 293 | DB_DB2_1.1.11  | Criar espaço de tabela   | Serviços Padrão   | Apresentação do espaço de tabela criada inicialmente durante a compilação do sistema.   | n.a | n/a |
| 294 | DB_DB2_1.1.12  | Criar espaço de tabela e/ou movimento de tabela adicionais (Execução Técnica)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Utilizado para solicitar qualquer alteração na apresentação do espaço de tabela e nova configuração de espaço de tabela. As alterações devem ser decididas e disponibilizadas pelo cliente. As tabelas a desloçar devem ser decididas e disponibilizadas pelo cliente.  | n.a | n/a |
| 295 | DB_DB2_1.1.13  | Armazenamento de Dados: chaves de encriptação específicas de BD  | Serviços Padrão   | Cópia de segurança e manutenção do keystore   | n.a | n/a |
| 296 | DB_DB2_1.1.14  | Alteração: chaves de encriptação específicas de BD   | Serviços Padrão   | Alterar as chaves mediante pedido do cliente  | n.a | n/a |
| 297 | DB_DB2_1.1.15  | Gestão de utilizadores, funções e permissões para utilizadores técnicos e administrativos da BD, necessária para operações regulares   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 298 |                | <b>D - Operações Técnicas Centrais</b>   |   |   |     |     |
| 299 |                | <b>Instalação do Sistema</b>   |   |   |     |     |
| 300 | BASIC_1.8.01   | Instalação da estrutura das soluções SAP HEC tal como indicado no contrato SAP HEC, com base em padrões e melhores práticas da SAP e do SAP HEC  | Serviços Padrão   | Se um sistema do cliente totalmente novo for configurado como uma cópia homogénea (sem alteração da plataforma da base de dados) de um sistema do cliente já alojado em SAP HEC, o esforço e custos respetivos são abrangidos pela configuração geral e não existirão custos adicionais relativos a uma "cópia do sistema". Os sistemas de origem não alojados no SAP HEC não são abordados por este comentário e são abrangidos pelo serviço de migração e integração SAP HEC contratado em separado.  |     | *   |
| 301 | BASIC_1.8.25   | Reinstalação do sistema da SAP após entrega do sistema   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração. Alguns exemplos em que este Identificador é utilizado incluem a alteração do Endereço IP ou do SID do sistema existente ou a alteração do tipo de implementação de Greenfield (novo) para Brownfield (antigo), ou vice-versa, entre outros.  |     | *   |
| 302 | BASIC_1.8.25_A | Recompilação do Sistema - SAP NetWeaver e outras soluções baseadas em bases de dados (p. ex., SAP S/4HANA, SAP BW, SAP CRM, SAP BusinessObjects (BOBJ), etc.) implementação greenfield (nova) inicial mínima | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.  |     | *   |
| 303 | BASIC_1.8.25_B | Recompilação do Sistema - Dissolução pequena (soluções não BD, p. ex., DNS, Web Dispatcher, Conector cloud, etc.)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.  |     | *   |
| 304 | BASIC_1.8.25_C | Recompilação do Sistema - Dissolução do SAP Solution Manager (SOLMAN) - greenfield (novo) e/ou brownfield (antigo)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.  |     | *   |
| 305 | BASIC_1.8.25_D | Recompilação do Sistema - Dissolução de configuração adicional e/ou refazer configuração do Launchpad SAP Fiori, TMS e/ou Adobe  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.  |     | *   |
| 306 | BASIC_1.8.25_E | Recompilação do Sistema - Dissolução de ativação adicional e/ou refazer a ativação de Melhores Práticas ou implementação EML/MC  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.  |     | *   |
| 307 | BASIC_1.8.25_F | Implementar Solução Modelo da SAP após compilação inicial  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.  |     | *   |
| 308 | BASIC_1.8.02   | Configuração técnica (pós-processamento da instalação) de sistemas instalados (por exemplo, agendamento de tarefas de lote padrão, cópias de segurança, etc.)  | Serviços Padrão   | O âmbito é determinado por este documento de Funções e Responsabilidades.   |     | *   |
| 309 | BASIC_1.8.27   | Alterar a licença para o sistema ABAP ou Java ou para a base de dados autónoma SAP HANA  | Serviços Padrão   | Atualizar números de instalação e licenças correspondentes para o sistema ABAP ou Java com qualquer base de dados ou a base de dados autónoma SAP HANA.   |     | *   |
| 310 | BASIC_1.8.15   | Configuração Técnica Básica de Sistemas SAP BW/4HANA   | Serviços Padrão   | Apenas para configurações ABAP Greenfield (novas).  |     | *   |
| 311 | BASIC_1.8.23   | Instalar um sistema pré-configurado de uma solução modelo fornecida pela SAP num sistema estrutural cloud  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Este serviço realiza um restauro de um modelo adquirido, fornecido pela SAP, para um sistema estrutural cloud. A compilação do modelo não está incluída neste serviço. O serviço tem de ser solicitado durante a fase de aprovisionamento inicial. Os pedidos de solução modelo recebidos após a entrega inicial dos sistemas requerem custos de serviço adicionais. A validação da compatibilidade dos diferentes modelos fornecidos pela SAP não está incluída neste serviço. A infraestrutura de destino subjacente deve ser dimensionada e ajustada de modo adequado para o sistema pré-configurado. No caso de uma imagem do SAP Cloud Appliance Library (CAL), a imagem só pode ser utilizada para configurar o sistema de teste (sandbox). |     | *   |
| 312 | BASIC_1.5.01   | Personalizar e configurar a aplicação, manter a aplicação, suporte da aplicação e resolução de problemas da aplicação  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O SAP HEC entrega sistemas que estão tecnicamente configurados ao nível da plataforma técnica (por exemplo, SAP NetWeaver) e prontos a serem utilizados. Qualquer solução (por exemplo, SAP BW, SAP CRM, SAP EP) ou tarefa de configuração específica do cliente não estão incluídas e devem ser realizadas pelo cliente.   |     | *   |
| 313 | BASIC_1.8.03   | Integrar sistemas instalados no ambiente de operações cloud  | Serviços Padrão   | Realizado uma (1) vez para cada sistema totalmente novo. Estão disponíveis execuções de teste adicionais como um serviço faturável.   |     | *   |

|     |                  |   |   |  |  |   |
|-----|------------------|---|---|--|--|---|
| 314 | BASIC_1.8.03A    | Integrar sistemas instalados no ambiente de operações cloud - pedidos de execução de teste adicionais   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Para pedidos de execução de teste adicionais, conforme descrito em BASIC_1.8.03. Para PROD de Exercício de Simulação do Pós-processamento de Sistemas Antigos no modo de transferência (durante 24/7). Teste de simulação PRD adicional no modo de transferência e/ou atualização de versão de pós-processamento SAP ECS de um sistema Não PDR (DEV/QAS) para execução do modo de transferência.   |  | * |
| 315 | BASIC_1.8.04     | Ativar a monitorização do sistema   | Serviços Padrão   | Configurar a monitorização técnica apenas de componentes do sistema. Não inclui a monitorização de soluções, configuração do cliente, interfaces, ligações e tarefas, que pode ser efetuada com serviços adicionais.   |  | * |
| 316 | BASIC_1.8.20     | Fornecer suporte especial ao cliente durante a integração - geral   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Dependendo do âmbito e da abordagem do projeto de integração, os clientes poderão precisar de assistência técnica, por exemplo, sempre que for necessário acesso ao sistema operativo; este tipo de suporte à integração pode ser fornecido neste item.  |  | * |
| 317 | BASIC_1.8.20A    | Fornecer suporte especial ao cliente durante a integração - Serviço de Otimização do Tempo de Inatividade Após a Migração Brownfield (sistemas antigos)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Sujeito a avaliação e aprovação do Prestador de Serviços e fornecido com base em cada caso. Necessário um prazo de dois (2) meses. Otimizar as linhas cronológicas e atividades de pós-processamento desempenhadas durante o período após a migração. Reduzir o tempo de inatividade empresarial, utilizando paralelismo em atividades manuais. Inclui: 1) Análise das atividades após a migração para identificar áreas que possam ser otimizadas, resultando numa redução do tempo de inatividade empresarial necessário para migrações típicas; 2) Quando aplicável, implementação de recursos adicionais para realizar atividades manuais após a migração; 3) Atividades organizadas previamente que podem reduzir o número de itens de ação necessários durante a execução de pós-processamento.  |  | * |
| 318 | BASIC_1.8.20_HC  | HyperCare - serviço de salvaguarda de projetos  | Serviços Opcionais  | O pacote de serviços ampliados HyperCare ajuda a salvaguardar fases críticas do ciclo de vida da solução e fornece um conjunto definido e intensivo de serviços e verificações para apoiar os clientes durante períodos críticos do projeto, tais como entrada em produtivo, transferência empresarial, migrações, etc. Consultar o documento separado de descrições de serviço para obter detalhes. É necessário um prazo de, pelo menos, dez (10) dias úteis.  |  | * |
| 319 | BASIC_1.8.20_NPA | Direito ativo para suporte ao fim de semana de Sistemas Não Produtivos - configuração inicial do sistema  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Disponibilidade do serviço e pedido a validar com o Prestador de Serviços. Utilizado para a configuração original/inicial do sistema de contratos. O cliente pode solicitá-lo durante o contrato inicial.  |  | * |
| 320 | BASIC_1.8.05     | Configurar a ligação relacionada com a aplicação a sistemas técnicos geridos pelo cliente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Criar ligações a sistemas satélite.  |  | * |
| 321 | BASIC_1.8.11     | Implementação das Soluções SAP Rapid Deployment (RDS)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Devido à grande variedade das soluções SAP RDS e de outros pacotes, isto tem de ser verificado individualmente de modo a determinar se o SAP HEC pode implementar uma entidade particular ou se isso terá de ficar a cargo do cliente ou de uma entidade consultora.   |  | * |
| 322 | BASIC_1.8.14     | Implementação de SAP Best Practices e pacotes semelhantes   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O cliente deve informar a SAP sobre o requisito de ativação de SAP Best Practices (BP) durante o aprovisionamento inicial, caso contrário o cliente empresarial existente será substituído pela nova cópia de cliente, emitida pela ativação de SAP Best Practices. O cliente é responsável pela definição/seleção de conteúdo empresarial SAP Best Practices do país selecionado, fornecendo um documento de questionário SAP Best Practices preenchido. A ativação BP está limitada a um único país apenas neste serviço. A ativação BP pode apenas ser solicitada uma vez por estrutura de sistemas. Qualquer personalização que possa ser necessária após a ativação do conteúdo SAP Best Practices, para cumprir requisitos que são diferentes dos cenários SAP Best Practices, não está incluída neste serviço. A implementação de "SAP Best Practices for SAP S/4HANA" inclui a ativação de funções empresariais necessárias no cliente 000, o aprovisionamento de um cliente com a alternativa de configuração de cliente desejada e a ativação de itens de âmbito SAP Best Practices nos sistemas (se solicitado no documento de questionário SAP Best Practices fornecido pelo cliente). A importação e ativação de itens de âmbito SAP Best Practices, caso solicitado durante a compilação do sistema, são efetuadas após a entrega do sistema ao cliente. A ativação técnica SAP Fiori será efetuada no cliente (re)criado. A ativação das Aplicações SAP Fiori correspondentes não é abrangida por este serviço. |  | * |
| 323 | BASIC_1.8.19     | Configurar a ajuda online SAP (instalação local)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Uma (1) vez por sistema; sujeito a pedido de alteração (PA) contratual para abranger o aumento da utilização de infraestruturas e esforços administrativos adicionais.   |  | * |
| 324 | BASIC_1.8.24     | Implementar um sistema pré-configurado a partir da solução SAP Cloud Appliance Library (CAL) num sistema estrutural   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Parte opcional para a instalação de sistemas da estrutura de soluções cloud do cliente. A imagem CAL só pode ser utilizada para configurar o sistema de teste (sandbox). O serviço tem de ser solicitado durante a fase de aprovisionamento inicial. Todos os pedidos de implementação de imagem CAL recebidos após a entrega inicial dos sistemas irão gerar custos de serviço adicionais. A validação da compatibilidade das diferentes Empresas Modelo não está incluída neste serviço.   |  | * |
| 325 | BASIC_1.8.21     | Instalar controladores ODBC para ligar a bases de dados externas  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Em SLT/SAP HANA SDS/BOBJ; o cliente tem de fornecer o software necessário, incluindo os direitos de utilização adequados para uma instalação na cloud; o cliente tem de disponibilizar as especificações para a ligação necessária (por exemplo, SSL/TLS).   |  | * |
| 326 | BASIC_1.8.12     | Aumentar a capacidade do sistema, acrescentando componentes adicionais (nós, servidores de aplicação, etc.) ou deslocando o sistema existente para uma infraestrutura maior (por exemplo, servidor de base de dados maior) - requer alteração da infraestrutura | Serviços Opcionais  | Pedido de alteração (PA) contratual necessário de modo a refletir a maior utilização de infraestruturas, sujeito a taxas de serviço adicionais. Caso se trate de uma alteração apenas do tipo de software ou de configuração, deve ser utilizada a tarefa BASIC_1.8.12A.   |  | * |
| 327 | BASIC_1.8.10     | Entrega dos dados do prestador de serviços para o cliente - uma vez   | Serviços Padrão   | Entregue uma (1) vez por período de duração do contrato, como parte do processo de exclusão/cessação. Esforços para uma (1) entrega única dos dados (criação de exportação/cópia de segurança utilizando ferramentas padrão da SAP e transferência para armazenamento), como parte de um contrato ou do cancelamento do sistema, estão incluídos no serviço. O planeamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são da responsabilidade do cliente. Qualquer outra ocorrência da entrega de dados durante a fase de um contrato ativo é um serviço adicional, utilizando BASIC_1.8.13.  |  | * |
| 328 | BASIC_1.8.13     | Entrega dos dados do Prestador de Serviços para o cliente - para pedidos durante o contrato ativo   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Pedidos de entrega adicional de dados (criação de exportação/cópia de segurança ou cópia da cópia de segurança existente para o armazenamento do Cliente) durante o contrato ativo. O planeamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são da responsabilidade do cliente. Nota: está incluída uma (1) entrega como um Serviço Padrão, de acordo com BASIC_1.8.10, para exclusão/cessação do contrato.  |  | * |

| 329 | Gestão de Incidentes  |  |   |   |   |
|-----|---|--|---|---|---|
| 330 | BASIC_1.16.01   | Operar o call center que recebe os incidentes 24x7x365   | Serviços Padrão   | Suporte 24x7 só em inglês, idiomas locais, se disponíveis, durante horário de expediente e mediante acordo explícito com o cliente. Outros detalhes são descritos no Anexo de Suporte para Serviços Cloud, disponível no SAP Trust Center.  | * |
| 331 | BASIC_1.16.02   | Processamento de incidentes - Qualificar e atribuir prioridades aos incidentes - Iniciar a resolução de incidentes - Monitorizar a evolução da resolução de incidentes - Escalar incidentes tal como definido pelo processo de escalamento - Determinar a resolução de incidentes ou solução alternativa - Implementar a solução ou solução alternativa - Verificar a resolução de incidentes - Informar o cliente sobre a resolução de incidentes | Serviços Padrão   |   | * |
| 332 | BASIC_1.16.03   | Aceitar/aprovar a solução e confirmar a resolução de incidentes  | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 333 | <b>Deteção e notificação dos eventos ("monitorização")</b>          |  |   |   |   |
| 334 | BASIC_1.8.17  | Monitorização e deteção dos eventos relativos à disponibilidade do sistema da SAP e a estados críticos do sistema  | Serviços Padrão   | Os requisitos de monitorização são definidos com base nas Funções e Responsabilidades SAP HEC e em SLAs; as métricas de monitorização ativadas e os limites utilizados estão sujeitos a alterações e ajustes constantes.  | * |
| 335 | BASIC_1.7.07  | Controlar transações empresariais críticas   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Monitorização manual; baseada no esforço por execução.  | * |
| 336 | <b>Operações Gerais</b>   |  |   |   |   |
| 337 | BASIC_1.8.08  | Iniciar/parar sistemas geridos SAP HEC   | Serviços Padrão   | Utilizado para uma vasta gama de cenários, incluindo, nomeadamente: ajuste do horário de verão/hora padrão; reinício de sistemas geridos com opção de reinicialização; reinício de servidores de aplicação adicionais; reinício do agente de diagnóstico do SAP Solution Manager; etc.  | * |
| 338 | BASIC_1.1.15  | Resolução dos problemas técnicos em sistemas geridos SAP HEC   | Serviços Padrão   | Apenas para problemas técnicos; os problemas relacionados com aplicações têm de ser solucionados pelo cliente.  | * |
| 339 | BASIC_1.1.14  | Apoiar os clientes com tarefas da sua área de responsabilidade, caso seja necessário acesso ao sistema operativo   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Nos casos em que a execução de tarefas exige a realização de atividades ao nível do sistema operativo e pelas quais o cliente é responsável de acordo com este documento. Os clientes não terão acesso ao sistema operativo para servidores geridos dentro do SAP HEC. O prestador de serviços SAP HEC dará apoio ao cliente, por exemplo, assumindo as tarefas ou fornecendo outros métodos para executar as tarefas. Este item aplica-se apenas a assistência pouco frequente/ocasional; os projetos que requerem acesso ao sistema operativo regular, mais prolongado e mais geral, para implementação, desenvolvimento e suporte, não podem ser suportados por meio deste item. O esforço EMS é calculado por servidor.                         | * |
| 340 | BASIC_1.1.16  | Manter parâmetros de aplicação - estáticos e dinâmicos   | Serviços Padrão   | O SAP HEC é responsável pela execução desta tarefa, uma vez que pode ter impacto no desempenho e na disponibilidade do sistema. O SAP HEC fornecerá recomendações para parâmetros técnicos do sistema; o SAP HEC também adaptará os parâmetros de acordo com pedidos de clientes, com exceção de determinadas definições padronizadas, necessárias para manter a estabilidade ou a segurança do sistema.  | * |
| 341 | <b>Gestão de Segurança SAP</b>                                      |  |   |   |   |
| 342 | BASIC_1.2.22  | Definir e implementar o conceito de segurança para aplicação   | Tarefas Excluídas   | O Cliente poderá contratar outros serviços da SAP para definir e implementar o conceito de segurança para aplicação.  | * |
| 343 | BASIC_1.2.23  | Definir e implementar o conceito de segurança da infraestrutura e das aplicações   | Serviços Padrão   | São aplicáveis regras especiais para o Aprovisionamento de Servidores SAP HEC; é favor consultar a secção respetiva para obter detalhes.  | * |
| 344 | BASIC_1.2.19  | Análise específica do cliente do Registo de Auditoria de Segurança   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 345 | BASIC_1.2.20  | Analisar o sistema da SAP e identificar notas de segurança SAP relevantes  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | As notas de segurança para sistemas instalados podem ser avaliadas e analisadas para identificar notas críticas relevantes para a stack ABAP. Esta tarefa é entregue automaticamente, se o Cliente tiver Pacotes SAP Cloud Application Services (CAS) relevantes. Os Clientes sem Pacotes CAS relevantes têm de avaliar e analisar notas de segurança no SAP for Me (anteriormente conhecido como ONE Support Launchpad). Os Clientes são igualmente responsáveis por analisar SAP Knowledge Base Articles (KBAs) relacionados e por determinar se os KBAs devem ser aplicados. Se necessário, pode ser criado um Pedido de Serviço, utilizando BASIC_1.2.27, para solicitar a implementação de notas de segurança não relacionadas com aplicações. | * |
| 346 | BASIC_1.2.27  | Implementar Notas de Segurança SAP - relacionadas com SAP Basis/ABAP   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Implementar Notas de Segurança SAP para SAP Basis sem atividades manuais. Esta tarefa é entregue automaticamente, se o Cliente tiver Pacotes CAS relevantes. Os Clientes sem Pacotes CAS relevantes podem verificar as notas de segurança no SAP for Me (anteriormente conhecido como ONE Support Launchpad) e criar um Pedido de Serviço para implementar notas.   | * |
| 347 | BASIC_1.2.18  | Administrar utilizadores (criar, alterar, eliminar, bloquear, desbloquear)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 348 | BASIC_1.2.18A   | Administrar funções, como criação de função e alteração de função  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 349 | BASIC_1.2.15  | Manter perfis, funções, autorizações, dados de origem e palavras-passe de utilizador no cliente 000  | Serviços Padrão   |   | * |
| 350 | BASIC_1.2.16  | Fornecer ao cliente acesso ao cliente 000  | Serviços Padrão   | Apenas perfil predefinido restrito; fornecido conjunto limitado de utilizadores; serviço apenas prestado mediante pedido.   | * |
| 351 | BASIC_1.2.25  | Design/arquitetura de Single Sign-on (SSO) para sistemas na estrutura SAP HEC  | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.  | * |
| 352 | BASIC_1.2.24  | Implementação de Single Sign-on (SSO) para sistemas na estrutura SAP HEC   | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.  | * |
| 353 | BASIC_1.2.21  | Fornecer informações do registo de auditoria aos clientes  | Tarefas Excluídas   | Os clientes podem gerir/arquivar registos, de acordo com a SAP Note 3137004. A configuração predefinida para o destino de registo de auditoria é "Registrar na Base de Dados" e é o único método suportado. O registo do destino como "Sistema de Ficheiros" não é permitido.   | * |
| 354 | <b>Serviço SAP Infrastructure and Application Logging (LogServ)</b> |  |   |   |   |

|     |               |   |   |   |   |
|-----|---------------|---|---|---|---|
| 355 | BASIC_1.2.33  | Ativar o serviço SAP Infrastructure and Application Logging (LogServ) para sistemas no SAP ECS  | Serviços Opcionais  | Apenas sistemas SAP ECS. O serviço SAP Infrastructure and Application Logging (LogServ) permite a centralização, recolha em tempo real, retenção e recuperação de registos para sistemas, aplicações e outros serviços.   | * |
| 356 | BASIC_1.2.34  | Atividades LogServ no SIEM do Cliente   | Tarefas Excluídas   | O serviço não inclui as atividades que se seguem no SIEM do Cliente: validação e confirmação de registos de receção; criação de regras de correlação; ou monitorização de infrações.  | * |
| 357 |               | <b>Cópia homogénea do sistema (também conhecido como atualização do sistema)</b>  | <b>Uma cópia homogénea do sistema é definida como 1) um novo sistema compilado como uma cópia de um sistema existente numa estrutura com o mesmo centro de dados ou plataforma de hiperescalador, ou 2) uma "atualização de dados" que substitui a base de dados de um sistema já existente na estrutura, no mesmo centro de dados ou plataforma de hiperescalador. As cópias para sistemas não NetWeaver não são possíveis durante a fase de compilação inicial. Após a fase de compilação inicial, as cópias para sistemas não NetWeaver têm de ser avaliadas individualmente e não são possíveis em todos os casos. Nota: as versões do sistema operativo e da base de dados no sistema de origem e de destino devem ser iguais.</b> |   |   |
| 358 | BASIC_1.3.01  | Cópia homogénea do sistema (também conhecido como atualização do sistema) para sistemas não NetWeaver durante a fase de compilação inicial.   | Tarefas Excluídas   | Apenas disponível depois de a fase de compilação inicial estar concluída e o sistema ter entrado em produtivo (com o estado correspondente apresentado em todas as ferramentas).  | * |
| 359 | BASIC_1.3.11  | Tarefas de pré-processamento não abrangidas por PCA (Automatização após Cópia) - por exemplo, exportar tabelas definidas pelo cliente com configuração 'antiga'   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Exemplos adicionais de tarefas não abrangidas por PCA incluem, nomeadamente: gravação da configuração para ligações remotas SAP HANA; implementação de "Exportar Tabelas de Configuração definidas pelo Cliente" para utilização em PCA; e capturas de ecrã de transações definidas pelo cliente.   | * |
| 360 | BASIC_1.3.10  | Cópia homogénea do sistema - fase pós-compilação (planeamento, preparações, verificações, cópia de segurança da base de dados, restauro da base de dados, tarefas de pós-processamento técnicas, teste de funcionalidades técnicas do sistema) - Apenas atualização intrarregional (mesma região) | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Apenas disponível depois de a fase de compilação inicial estar concluída e o sistema ter entrado em produtivo (com o estado correspondente apresentado em todas as ferramentas). Nota: as cópias para sistemas não NetWeaver têm de ser avaliadas individualmente e não são possíveis em todos os casos. Apenas intrarregional (mesma região) (por exemplo, não é possível restaurar um sistema na região 2 a partir de uma cópia de segurança da região 1). Estão disponíveis atualizações extrarregionais (entre regiões) como um Serviço Opcional. Não inclui atividades como mascaramento de dados, encriptação, etc.       | * |
| 361 | BASIC_1.3.10A | Cópia homogénea do sistema - fase pós-compilação (planeamento, preparações, verificações, cópia de segurança da base de dados, restauro da base de dados, tarefas de pós-processamento técnicas, teste de funcionalidades técnicas do sistema) - Atualização extrarregional (entre regiões)       | Serviços Opcionais  | Estão disponíveis atualizações extrarregionais (entre regiões) como um Serviço Opcional. Nota: este serviço não está disponível em todas as regiões e/ou centros de dados e não é disponibilizado por todos os prestadores de serviços. Não inclui atividades como mascaramento de dados, encriptação, etc.   | * |
| 362 | BASIC_1.3.07  | Tarefas de pós-processamento, por exemplo, Pesquisa Incorporada, BDLS - sistemas pré-existent   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Para sistemas existentes/ativos   | * |
| 363 | BASIC_1.3.07A | Tarefas de pós-processamento, por exemplo, Pesquisa Incorporada, BDLS - novas compilações   | Serviços Padrão   | Para novas compilações para cenários de cópia de sistemas brownfield (antigos)  | * |
| 364 | BASIC_1.3.09  | Teste de aplicação  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 365 |               | <b>Cópia heterogénea do sistema (também conhecido como migração do sistema)</b>   | <b>Uma cópia heterogénea do sistema é definida como um novo sistema, compilado como uma cópia de um sistema existente na estrutura, no mesmo centro de dados ou plataforma de hiperescalador e dentro da mesma oferta de produtos.</b>  |   |   |
| 366 | BASIC_1.14.01 | Cópia heterogénea do sistema  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Cópia de um sistema existente numa estrutura, no mesmo centro de dados e/ou plataforma de hiperescalador. Âmbito, abordagem e preço sujeitos a planeamento individual, dependendo das circunstâncias e dos requisitos; pedido de alteração (PA) necessário para alterações da infraestrutura. Este serviço não pode ser utilizado para copiar um sistema entre ofertas de produtos (por exemplo, HEC para PCE). Regra geral, um serviço de importação não está disponível durante a fase de aprovisionamento. As cópias para sistemas não NetWeaver têm de ser avaliadas individualmente e não são possíveis em todos os casos. | * |
| 367 |               | <b>Gestão das Versões</b>   |   |   |   |
| 368 | BASIC_1.5.13A | Instalação de novas entidades de software no sistema após a entrega inicial ao cliente, durante a integração SAP HEC (aplicável, por exemplo, a add-ons e outros tipos de pacotes de soluções adicionais)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Pedido de Alteração (PA) contratual exigido no caso de alteração do âmbito do serviço gerido ou de aumento da utilização de infraestruturas.  | * |
| 369 | BASIC_1.5.13B | Instalação de novo conteúdo no sistema após a entrega inicial ao cliente, durante a integração SAP HEC (aplicável, por exemplo, a idiomas, pacotes de conteúdo, etc.)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Pedido de Alteração (PA) contratual exigido no caso de alteração do âmbito do serviço gerido ou de aumento da utilização de infraestruturas.  | * |
| 370 | BASIC_1.5.03  | Implementar SAP Notes, instruções de correção baseadas no transporte (TCI) e outros tipos de correções manuais (correções não fornecidas como pacote de correções de software) no sistema gerido (notas e correções necessárias para corrigir problemas relacionados com aplicações)              | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | As correções de problemas da responsabilidade do cliente de acordo com este documento de Funções e Responsabilidades e que, por isso, não são abrangidas pelo Serviço Padrão correspondente para a implementação de SAP Notes técnicas são consideradas como relacionadas com a "aplicação" e as SAP Notes correspondentes seriam aplicadas do modo definido nesta tarefa. Normalmente, isso pertenceria à camada de aplicação e/ou camada de apresentação do SAP NetWeaver, assim como da stack S/4HANA.   | * |

|     |              |  |   |   |  |   |
|-----|--------------|--|---|---|--|---|
| 371 | BASIC_1.5.04 | Implementar SAP Notes, instruções de correção baseadas no transporte (TCI) e outros tipos de correções manuais (correções não fornecidas como pacote de correções de software) no sistema gerido (notas necessárias para corrigir problemas relacionados com componentes técnicos SAP) | Serviços Padrão   | Dependente da criticidade da reparação e apenas se não estiver disponível um Support Package adequado; as correções de problemas da responsabilidade do Prestador de acordo com Funções e Responsabilidades e/ou que requerem atividades que não podem ser realizadas pelo cliente são consideradas "técnicas" e as SAP Notes correspondentes seriam aplicadas do modo definido nesta tarefa. A área temática da nota correspondente só pode servir de indicador aproximado, uma vez que apenas um subconjunto de áreas temáticas BC-* é abrangido pelo serviço padrão. As duas áreas em que o serviço é principalmente aplicado são BC-CST e BC-DB. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias de acordo com a SAP Note em questão e que não sejam de natureza técnica (por exemplo, definições relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo cliente.  |  | * |
| 372 | BASIC_1.5.05 | Aplicar SAP Notes de Aplicação para Auditoria de Licenças  | Serviços Padrão   | A Medição de Licenças Automatizada permite a medição automática do consumo de utilizadores e mecanismos, de modo a verificar o cumprimento das licenças do cliente. Dependente da criticidade da reparação da funcionalidade de Medição de Licenças, e apenas se não estiver disponível um Support Package adequado; correção de problemas da responsabilidade do Prestador de Serviços, de acordo com as Funções e Responsabilidades. Normalmente, isso pertence à camada de aplicação e/ou camada de apresentação do SAP NetWeaver, assim como da stack S/4HANA. As SAP Notes que pertencem a componentes de aplicação como FI, CO, etc., estão incluídas. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias de acordo com a SAP Note em questão e que não sejam de natureza técnica (por exemplo, definições relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do Cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo Cliente.  |  | * |
| 373 | BASIC_1.5.12 | Verificar a existência das atualizações de software SAP (SAP Support Packages, atualizações do núcleo SAP)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | A SAP irá analisar as versões de software do sistema e fornecerá recomendações sobre novas versões, por exemplo, núcleo SAP e SAP Support Packages.   |  | * |
| 374 | BASIC_1.5.06 | Implementação dos pacotes de correções (patches) para software de sistema executado ao nível do SO, por exemplo, núcleo SAP  | Serviços Padrão   | Poderá ser necessário tempo de inatividade adicional do sistema. Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".  |  | * |
| 375 | BASIC_1.5.21 | Implementar pacotes de correções (patches) de núcleo utilizando o Serviço de Atualização de Núcleo Rotativo  | Serviços Padrão   | Para alcançar um mínimo de efeitos adversos nas operações empresariais ao realizar a importação para uma nova versão de núcleo, as instâncias são reiniciadas uma após a outra. Isso significa que durante este procedimento pelo menos uma instância de servidor de aplicação está sempre disponível para operações empresariais. Elegibilidade Mínima: é necessário um mínimo de dois (2) servidores de aplicação para executar automaticamente o serviço com um tempo de inatividade do sistema minimizado. O serviço pode ser utilizado a partir da versão de núcleo SAP 741 e SAP_BASIS igual ou posterior a 749 SP5. Este serviço está apenas previsto para sistemas ABAP da SAP. Este serviço não inclui a configuração de um gateway adicional na instância ASCS porque esse gateway falhará quando a instância ASCS for reiniciada.  |  | * |
| 376 | BASIC_1.5.09 | Implementar atualizações na solução SAP gerida, utilizando ferramentas e métodos padrão  | Serviços Padrão   | O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "pacote de correções", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS), mas não a atualização do SAP S/4HANA para a versão principal seguinte; a sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; caso um determinado componente SAP não esteja modelado na PAM, esta atividade pode ser considerada uma "atualização" para esse componente, salvo quando explicitamente indicado; este item não inclui a utilização de abordagens de atualização mais sofisticadas como nZDT/ZDO/Minimização do Tempo de Inatividade, etc.; necessita de tempo de inatividade programado padrão para a implementação. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias que não sejam de natureza técnica (por exemplo, definições relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo cliente. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável.               |  | * |
| 377 | BASIC_1.5.11 | Implementar atualizações ou atualizações de versão no software empresarial SAP gerido - solução ABAP utilizando a Opção de Tempo de Inatividade Zero (ZDO) de SUM, que faz parte do Serviço de Minimização do Tempo de Inatividade da Manutenção                                       | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "pacote de correções", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS); a sequência de versões e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; Nota: qualquer implementação de atualizações ou de atualizações de versão poderá precisar de tempo de inatividade adicional do sistema ou de pré-requisitos para recursos do sistema, incluindo, nomeadamente, memória adicional, CPU e um sistema de controlo de qualidade ou de pré-produção para a realização de testes e validação. Caso os recursos do sistema não estejam disponíveis na estrutura existente do cliente, terão de ser disponibilizados por meio de um pedido de alteração (PA) e poderão originar taxas de serviço adicionais. Exige tempo de inatividade programado mínimo para implementação. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias que não sejam de natureza técnica (por exemplo, definições relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo cliente. Suportado de acordo com a SAP Note 2707731 - Pré-requisitos e Restrições da Opção de Tempo de Inatividade Zero de SUM. |  | * |
| 378 | BASIC_1.5.10 | Manutenção continuada dos idiomas do sistema, por exemplo, realizar a inclusão dos idiomas   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Taxa EMS baseada por sistema. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável.   |  | * |

|     |                  |   |   |  |  |   |
|-----|------------------|---|---|--|--|---|
| 379 | BASIC_1.1.01     | Atualização de versão/atualização do Software SAP: planejamento e coordenação   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "pacote de correções", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS). A sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace. O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais; além das atualizações de versão, inclui também a implementação de Pacotes de Ampliação da SAP; a sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; exclui software de terceiros. O planeador de manutenção (stack.xml) pode ser criado pelo Cliente ou delegado ao Prestador de Serviços; o Cliente é responsável por confirmar a stack.xml, a versão de destino e o add-on. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. |  | * |
| 380 | BASIC_1.5.01A    | Orquestrar o projeto de atualização de versão técnica   | Serviços Padrão   | Utilizado para a execução técnica. Utilizado para solicitar a atualização de versão da orquestração do projeto de software de aplicação para a estrutura completa para uma nova versão importante (do produto) ou um novo Pacote de Ampliação. P. ex., SAP S/4HANA 2021 para 2023, EHP 7 para 8 e SAP NetWeaver 7.4 para 7.5. É recomendado solicitar este serviço apenas quando a linha cronológica, o âmbito, os pré-requisitos e as dependências de alto nível para a atualização de versão estiverem definidos.  |  | * |
| 381 | MOVE_1.1.06      | SAP Readiness Check para atualizações de versão SAP S/4HANA   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura SAP S/4HANA indicada no contrato. Inclui a implementação e Notas de atualização de versão do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA no sistema correspondente e a geração dos ficheiros necessários, com entrega subsequente do ficheiro de exportação ao cliente. O Cliente tem de submeter o pedido para a geração de relatórios e de dashboards do SAP Readiness Check ou a SAP efetuará isso em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma atualização de versão SAP S/4HANA.  |  | * |
| 382 | BASIC_1.5.07     | Atualização de versão do Software SAP: executar tarefas de atualização de versão técnica  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais; além das atualizações de versão, inclui também a implementação de Pacotes de Ampliação da SAP; a sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; exclui software de terceiros. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável.  |  | * |
| 383 | BASIC_1.5.22     | Atualização da versão do Software SAP: tarefas de BASE preliminares e posteriores   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "pacote de correções", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS). A sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace. Os exemplos deste serviço incluem: executar verificação de simplificação; desbloquear objetos; remover objetos inativos; implementar notas relativas à atualização; auxiliar no ajuste de modificação.  |  | * |
| 384 | BASIC_1.5.22A    | Atualização da versão do Software SAP: tarefas de BASE preliminares e posteriores   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Os exemplos deste serviço incluem: executar verificação de simplificação; desbloquear objetos; remover objetos inativos; implementar notas relacionadas com a atualização de versão; auxiliar no ajuste de modificação para problemas técnicos, suporte e monitorização da Migração de Dados Silenciosa. O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais; além das atualizações de versão, inclui também a implementação de Pacotes de Ampliação da SAP; a sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace.   |  | * |
| 385 | TO_NWABAP_1.5.08 | Ajustar objetos de repositório como parte de alterações do software   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Execução de ajustes em SPDD/SPAU para objetos da SAP. Os objetos do cliente em SPDD/SPAU necessitam da decisão do cliente durante a execução.  |  | * |
| 386 | BASIC_1.5.08     | Executar tarefas de processamento de erros técnicos relacionados com a aplicação, como parte do processo de execução técnica para atualizações de versão e atualizações e para a Gestão de Alterações.                                  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Resolução de problemas e implementação de correção de SAP Notes, relacionadas com atividades técnicas de atualização de versão ou atualização. Decisões funcionais a confirmar pela equipa funcional do Cliente ou SAP Product Support, caso necessário durante a implementação da resolução.  |  | * |
| 387 |                  | <b>Serviços pró-ativos</b>  |   |  |  |   |
| 388 | BASIC_1.7.02     | Preparar sessões de serviço SAP através da manutenção do RTCCTOOL   | Serviços Padrão   | Efetuada apenas para sistemas produtivos; as atividades que tenham de ser executadas no SAP Solution Manager do cliente são da total responsabilidade do cliente.  |  | * |
| 389 | BASIC_1.7.03     | Análise de relatórios das Sessões de Serviço SAP (Incluindo SAP EarlyWatch Alert) para sistemas operados no SAP HEC quanto a conclusões e recomendações relativas a aspetos incluídos no âmbito do serviço SAP HEC (operações técnicas) | Serviços Padrão   | Efetuada apenas para sistemas produtivos.  |  | * |
| 390 |                  | <b>Gestão do desempenho do sistema</b>  |   |  |  |   |
| 391 | BASIC_1.12.01    | Avaliação inicial de problemas de desempenho do sistema   | Serviços Padrão   | O prestador de serviços realiza uma avaliação inicial de problemas de desempenho do sistema identificados ou notificados, para identificar potenciais causas raiz. O âmbito principal desta avaliação é a verificação rápida dos módulos técnicos do serviço, relevantes para o desempenho. Isto pode incluir a infraestrutura, a base de dados e a stack técnica SAP para causas raiz e, com base no resultado, determinar a probabilidade de a causa raiz ser técnica ou relacionada com a aplicação.  |  | * |

|     |               |  |   |  |  |   |
|-----|---------------|--|---|--|--|---|
| 392 | BASIC_1.12.03 | Resolver problemas do desempenho do sistema da SAP (causas raiz técnicas no âmbito do serviço cloud)   | Serviços Padrão   | Com base no resultado da avaliação inicial, a resolução de problemas pelo prestador de serviços só é realizada em situações causadas por problemas técnicos dentro do âmbito do serviço e quando o desempenho do sistema está fora do comportamento habitual e expectável (por exemplo, como demonstrado no passado em situações de carga comparáveis).  |  | * |
| 393 | BASIC_1.12.02 | Serviço de Desempenho e de Índice de Referência  | Serviços Opcionais  | Este é um pacote de serviços opcionais que inclui a definição de métricas e medidas de desempenho relativamente às que permitem identificar desvios no comportamento do sistema; está disponível uma descrição de serviço detalhada.   |  | * |
| 394 | BASIC_1.7.06  | Analisar e resolver problemas de desempenho (causas raiz fora do âmbito dos serviços SAP HEC e causas raiz relacionadas com a aplicação)   | Tarefas Excluídas   | Em algumas situações, o SAP HEC poderá prestar suporte ao cliente, utilizando um serviço de Gestão de Aplicações SAP HEC em EMS, no entanto, devido à grande variedade de possíveis cenários e causas raiz, este item tem sido, regra geral, excluído do serviço SAP HEC; os clientes devem procurar assistência, através de outros serviços da SAP, para problemas de desempenho de aplicações.   |  | * |
| 395 | BASIC_1.7.08  | Analisar e otimizar o código do cliente para melhorar o desempenho e a estabilidade do sistema   | Tarefas Excluídas   | O Cliente poderá contratar outros serviços da SAP.   |  | * |
| 396 |               | <b>Processamento de Certificados</b>   |   |  |  |   |
| 397 | BASIC_1.11.01 | Gerar, renovar, estender e/ou implementar certificados   | Serviços Padrão   | O Cliente deve disponibilizar um certificado assinado depois de o Prestador submeter o ficheiro de pedido de certificado.  |  | * |
| 398 | BASIC_1.11.02 | Enviar pedido de assinatura de certificado à Autoridade de Certificação  | Tarefas Excluídas   |  |  | * |
| 399 | BASIC_1.11.06 | Monitorizar o período de validade dos certificados   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Limitado apenas a certificados para URLs. O cliente deve disponibilizar o URL para a verificação do certificado.   |  | * |
| 400 |               | <b>Recuperação de Desastres</b>  |   | <b>A Recuperação de Desastres é um Serviço Opcional e só é prestado no serviço gerido caso a Recuperação de Desastres faça parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda e/ou seja adicionada com um Pedido de Alteração.</b>  |  |   |
| 401 | BASIC_1.9.01  | Implementar a configuração da recuperação de desastres de acordo com o plano da arquitetura e as especificações contratuais. Testar o centro de dados interno e a infraestrutura técnica do sistema da estrutura gerida. | Serviços Opcionais  | Efetuada apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda. O teste interno da estrutura gerida requer tempo de inatividade adicional.  |  | * |
| 402 | BASIC_1.9.02  | Desenvolver e utilizar procedimentos de recuperação de desastres apenas para replicação de sistemas de ficheiros e de bases de dados   | Serviços Opcionais  | Efetuada apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.   |  | * |
| 403 | BASIC_1.9.03  | Gestão contínua da arquitetura de recuperação de desastres: controlo da replicação dos dados para local secundário, incluindo resolução dos problemas  | Serviços Opcionais  | Efetuada apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.   |  | * |
| 404 | BASIC_1.9.04  | Gestão contínua da arquitetura de recuperação de desastres: manutenção e gestão de alterações para sistemas em local secundário, para garantir a consistência do sistema, incluindo resolução dos problemas              | Serviços Opcionais  | Efetuada apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.   |  | * |
| 405 | BASIC_1.9.05  | Desenvolver e manter procedimentos de recuperação de desastres para as áreas e os aspetos do serviço da responsabilidade do cliente  | Tarefas Excluídas   | Infraestrutura do cliente, conectividade ao SAP HEC, interfaces (incluindo ligações RFC, detalhes de ligação noutros sistemas integrados), medidas e processos organizacionais, etc., incluídos  |  | * |
| 406 | BASIC_1.9.06  | Executar ativação pós-falha durante o teste de recuperação de desastres (BD, aplicação e cnames) - Teste de RD offline   | Serviços Opcionais  | Nota: este Serviço não é aplicável à oferta de RD de Curta Distância, cenários de arquitetura AD/RD; as inserções/atualizações/eliminações BD realizadas durante o teste perder-se-ão. Efetuado apenas para sistema produtivo; mediante pedido; no máximo, uma (1) vez em cada ano civil (qualquer outro teste será cobrado como serviço faturável); incluído no serviço apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda; o cliente é responsável pela criação e execução de testes funcionais e tem de prestar suporte em determinados aspetos técnicos, por exemplo, relativamente a interfaces, conectividade, etc. Não existe replicação da localização RD para a localização primária durante o período de teste. |  | * |
| 407 | BASIC_1.9.10  | Executar ativação pós-falha durante o teste de recuperação de desastres (BD, aplicação e cnames) - Teste de RD offline - teste adicional   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Nota: este Serviço não é aplicável à oferta de RD de Curta Distância, cenários de arquitetura AD/RD; as inserções/atualizações/eliminações BD realizadas durante o teste perder-se-ão. Efetuado apenas para sistema produtivo; mediante pedido; no máximo, uma (1) vez em cada ano civil (qualquer outro teste será cobrado como serviço faturável); incluído no serviço apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda; o cliente é responsável pela criação e execução de testes funcionais e tem de prestar suporte em determinados aspetos técnicos, por exemplo, relativamente a interfaces, conectividade, etc. Não existe replicação da localização RD para a localização primária durante o período de teste. |  | * |
| 408 | BASIC_1.9.09  | Realizar testes de recuperação de desastres online (também conhecido como "barreira"); os sistemas primários permanecem acessíveis   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Também conhecido como "barreira". Nota: a solução "SAP Cloud Connector" não pode ser suportada; este Serviço não é aplicável à oferta de RD de Curta Distância. AD/RD mista disponível para centros de dados da SAP e para os seguintes hiperscaladores: Azure, AWS and GCP. Efetuado apenas para sistemas produtivos; mediante pedido; só pode ser entregue se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda. O Cliente tem de suportar determinados aspetos técnicos, p. ex., relativamente a interfaces, conectividade, etc.  |  | * |

|     |                  |   |   |  |  |   |
|-----|------------------|---|---|--|--|---|
| 409 | BASIC_1.9.07     | Executar ativação pós-falha produtiva, no caso de um desastre declarado oficialmente pelo prestador de serviços - todos os cenários de arquitetura AD/RD.                                       | Serviços Opcionais  | Nota: este Serviço é aplicável a RD de Curta e Longa Distância; declaração de desastre verdadeira para todos os cenários de arquitetura AD/RD ou RD de Curta Distância. "Desastre" descreverá um evento catastrófico que provoca danos/destruição generalizados, tipicamente não limitado a um sistema ou estrutura individual, mas abrangendo partes maiores da infraestrutura global; assim, a recuperação de desastres não é uma medida para superar falhas de sistemas isolados devido a incidentes relacionados com hardware ou software; efetuado apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda |  | * |
| 410 | BASIC_1.9.11     | Alta Disponibilidade (AD)/Recuperação de Desastres (RD) mista: executar a ativação pós-falha produtiva para um SID específico e inverter o vetor de replicação                                  | Serviços Opcionais  | Nota: este Serviço não é aplicável a RD de Longa Distância; ativação pós-falha produtiva completa. Para arquitetura AD/RD mista. Não disponível em todos os Hiperescaladores. Está incluída, no máximo, uma (1) ativação pós-falha de ciclo completo, solicitada pelo cliente, por ano civil, por SID (intermutabilidade). As ativações pós-falha resultantes de desastres declarados pela SAP não contam para o máximo. As ativações pós-falha adicionais, solicitadas pelo cliente, são faturáveis. Só incluído no serviço se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.   |  | * |
| 411 | BASIC_1.9.12     | Alta Disponibilidade (AD)/Recuperação de Desastres (RD) mista: executar a ativação pós-falha produtiva para um SID específico e inverter o vetor de replicação - pedidos adicionais de cliente  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Nota: este Serviço não é aplicável a RD de Longa Distância; ativação pós-falha produtiva completa. Para arquitetura AD/RD mista. Não disponível em todos os Hiperescaladores. Está incluída, no máximo, uma (1) ativação pós-falha de ciclo completo, solicitada pelo cliente, por ano civil, por SID (intermutabilidade). As ativações pós-falha resultantes de desastres declarados pela SAP não contam para o máximo. As ativações pós-falha adicionais, solicitadas pelo cliente, são faturáveis. Só incluído no serviço se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.   |  | * |
| 412 |                  | <b>Extensão de Operações</b>  | <b>Estes serviços fornecem extensões possíveis para áreas da Gestão de Incidentes, de Alterações e de Eventos, além do âmbito padrão dos serviços.</b>  |  |  |   |
| 413 | BASIC_1.15.01    | Analisar Problema Técnico - Cliente SAP Basis/Cliente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Só disponível para sistemas geridos.   |  | * |
| 414 | BASIC_1.15.02    | Gestão de Alterações: alterações da configuração técnica do sistema não incluídas nos Serviços Padrão SAP HEC, de acordo com a Definição de F&R   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Só disponível para sistemas geridos.   |  | * |
| 415 | BASIC_1.15.03    | Gestão de Eventos: monitorização de tipos de evento técnicos/não funcionais não incluídos no Serviço Padrão SAP HEC, de acordo com a Definição de F&R   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Só disponível para sistemas geridos. Uma (1) única Monitorização do Sistema.   |  | * |
| 416 | BASIC_1.15.04    | Cumprimento de Pedidos de Serviço: realizar o Cumprimento de Pedidos de Serviço para tarefas técnicas/não funcionais, não incluídas no Serviço Padrão SAP HEC, de acordo com a Definição de F&R | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Só disponível para sistemas geridos.   |  | * |
| 417 | BASIC_1.15.05    | Aprovisionamento do Sistema: extensão para o âmbito de aprovisionamento acordado contratualmente - exemplo: clientes, idiomas e/ou componentes de software adicionais                           | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | As alterações à infraestrutura exigem um pedido de alteração.  |  | * |
| 418 |                  | <b>E - Operações NetWeaver (ABAP e Java)</b>  | <b>Dependendo de condições técnicas, algumas tarefas enumeradas nesta secção são aplicáveis apenas a uma das duas plataformas (NW ABAP ou NW Java).</b> |  |  |   |
| 419 |                  | <b>Operações NetWeaver Gerais</b>   |   |  |  |   |
| 420 | TO_NWABAP_1.1.04 | Analisar o registo do sistema da SAP e corrigir falhas técnicas incluídas no âmbito dos serviços  | Serviços Padrão   | Poderá necessitar da assistência do cliente.   |  | * |
| 421 | TO_NWABAP_1.1.06 | Monitorizar processos de atualização no software SAP para evitar problemas nas operações do sistema   | Serviços Padrão   | SAP HEC informa o cliente sobre problemas no processo de atualização; podem ser utilizados métodos de diagnóstico de incidências fornecidos por SAP Enterprise Support para encontrar causas raiz relacionadas com aplicações para atualizações.   |  | * |
| 422 | TO_NWABAP_1.1.07 | Analisar cancelamentos de atualizações, determinar o impacto empresarial e as ações apropriadas   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Relativamente a problemas de aplicação e impacto.  |  | * |
| 423 | TO_NWABAP_1.1.10 | Analisar entradas de bloqueio, determinar o impacto empresarial e as ações apropriadas  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |  |  | * |
| 424 | TO_NWABAP_1.1.12 | Verificar dumps ABAP para detetar problemas graves do sistema   | Serviços Padrão   | O prestador de serviços informa o cliente na eventualidade de problemas graves relativos a aplicações que têm de ser solucionados pelo cliente. Dumps relevantes para a responsabilidade do prestador serão solucionados pelo prestador.   |  | * |
| 425 | TO_NWABAP_1.1.22 | Verificação e classificação de dumps ABAP   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Incluindo dumps relacionados com aplicações.   |  | * |
| 426 | TO_NWABAP_1.1.23 | Analisar o registo de aplicação da SAP e fornecer recomendações sobre a correção de falhas  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | O cliente especifica que erros devem ser analisados (em SLG1). O pedido de serviço está limitado a quatro (4) erros por pedido de suporte  |  | * |
| 427 | TO_NWABAP_1.1.24 | Reorganizar filas qRFC/IRFC   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |  |  | * |
| 428 | TO_NWABAP_1.1.25 | Verificar tabelas de crescimento rápido no sistema da SAP e fornecer recomendações para arquivamento ou reorganização   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Este serviço pretende fornecer informações sobre as principais tabelas em crescimento e fornecer recomendações básicas para o arquivamento e a reorganização de tabelas. A criação de uma Estratégia de Arquivamento completa não faz parte deste serviço.   |  | * |

|     |                                    |  |   |  |  |   |
|-----|------------------------------------|--|---|--|--|---|
| 429 | TO_NWABAP_1.1.13                   | Administrar grupos de início de sessão SAP   | Serviços Padrão   | O cliente pode realizar esta atividade; caso seja solicitado que SAP HEC realize a tarefa, o design/definição deve ser fornecido pelo cliente.   |  | * |
| 430 | TO_NWABAP_1.1.26                   | Criar/atualizar/alterar o PSE (ambiente de segurança pessoal) do sistema   | Serviços Padrão   | Os clientes poderão optar por desempenhar eles próprios esta tarefa, caso seja conveniente.  |  | * |
| 431 | TO_NWABAP_1.1.16                   | Implementar/atualizar ferramentas para garantir a disponibilidade para serviços de suporte da SAP  | Serviços Padrão   |  |  | * |
| 432 | TO_NWABAP_1.1.17                   | Gestão de Web Service Runtime (WSRT)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |  | * |
| 433 | TO_NWABAP_1.1.18                   | Configurar ligações RFC técnicas (transação SM59) a sistemas centrais geridos pela SAP, utilizados para operações do sistema   | Serviços Padrão   | Ligação RFC técnica = ligação RFC genérica necessária do mesmo modo para todos os sistemas baseados em SAP HEC, por exemplo, para configuração de monitorização SAP HEC.   |  | * |
| 434 | TO_NWABAP_1.1.31                   | Cancelamento do processo de trabalho; otimização de análise após o carregamento de tarefas de lote   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |  | * |
| 435 | TO_J2EE_1.1.01                     | Resolver problemas do SAP J2EE no caso de problemas técnicos   | Serviços Padrão   | Apenas para problemas técnicos; os problemas relacionados com aplicações têm de ser solucionados pelo cliente.   |  | * |
| 436 | TO_J2EE_1.1.02                     | SAP J2EE: ajustar/configurar aplicações Java   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |  | * |
| 437 | TO_NWABAP_1.1.32                   | Desativar serviços ICF críticos na instância SAP ABAP  | Serviços Padrão   | É recomendado que determinados serviços ICF críticos (32 Serviços ICF) não estejam ativos para servidores de aplicação ABAP em estruturas geridas produtivas.  |  | * |
| 438 | <b>Operações de Cliente SAP</b>    |  |   |  |  |   |
| 439 | TO_NWABAP_1.2.01                   | Copiar cliente dentro de um Sistema da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – igual ou inferior a 500 GB  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Fluxo de processos - informações adicionais disponíveis. Os tamanhos de cliente acima de 500 GB devem ser solicitados mediante um Pedido de Serviço Assistido, utilizando TO_NWABAP_1.2.01A, e requerem alinhamento com um representante SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para planeamento, devido a limitações técnicas. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. O Cliente deve efetuar uma verificação para garantir que existe armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço. |  | * |
| 440 | TO_NWABAP_1.2.01A                  | Copiar cliente num Sistema da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos) – superior a 500 GB   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Os tamanhos de cliente acima de 500 GB devem ser solicitados por meio de um Pedido de Serviço Assistido, utilizando TO_NWABAP_1.2.01A. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. O Cliente deve efetuar uma verificação para garantir que existe armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.  |  | * |
| 441 | TO_NWABAP_1.2.06                   | Eliminar cliente num sistema da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável.  |  | * |
| 442 | TO_NWABAP_1.2.02                   | Realizar a exportação/importação de cliente ou cópia de cliente remota entre sistemas da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos) – igual ou inferior a 300 GB | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Os tamanhos de cliente acima de 300 GB devem ser solicitados por meio de um Pedido de Serviço Assistido, utilizando TO_NWABAP_1.2.02A. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. O Cliente deve efetuar uma verificação para garantir que existe armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.  |  | * |
| 443 | TO_NWABAP_1.2.02A                  | Realizar a exportação/importação de cliente ou cópia de cliente remota entre sistemas da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos) – superior a 300 GB          | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Os tamanhos de cliente acima de 300 GB devem ser solicitados por meio de um Pedido de Serviço Assistido, utilizando TO_NWABAP_1.2.02A. As cópias do sistema são recomendadas devido a restrições técnicas, conforme descrito na SAP Note 489690. Os clientes são aconselhados a verificar as condições prévias mencionadas na SAP Note 489690 e a confirmar no modelo do Pedido de Serviço Assistido. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. O Cliente deve efetuar uma verificação para garantir que existe armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.   |  | * |
| 444 | TO_NWABAP_1.2.07                   | Tarefas de pré-processamento, isto é, suspender tarefas, bloquear utilizadores, exportar tabelas com configuração 'antiga'   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |  | * |
| 445 | TO_NWABAP_1.2.08                   | Tarefas de pós-processamento, isto é, Enterprise Search, Launchpad SAP Fiori, desbloquear utilizadores, libertar tarefas   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |  | * |
| 446 | TO_NWABAP_1.2.05                   | Investigar e resolver problemas relacionados com aplicações (por exemplo, com determinadas tabelas e campos da base de dados)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |  | * |
| 447 | TO_NWABAP_1.2.09                   | Criar cliente novo   | Serviços Padrão   | Efetuar entrada nova na transação SCC4. Preenchimento do cliente realizado como pedido de serviço separado, por meio de cópia de cliente.  |  | * |
| 448 | <b>Administração de Interfaces</b> |  |   |  |  |   |
| 449 | TO_NWABAP_1.3.24                   | Criar, executar e resolver problemas de pastas batch input   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |  | * |
| 450 | TO_NWABAP_1.3.25                   | Configurar funções relacionadas com interfaces (por exemplo, IDocs, scripts e tarefas de interface, qRFC/IRFC/bgRFC, cenários ALE, etc.)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |  | * |

|     |                   |  |   |   |  |   |
|-----|-------------------|--|---|---|--|---|
| 451 | TO_NWABAP_1.3.26  | Monitorização de interfaces e de funções relacionadas com interfaces   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | As atividades de monitorização estão limitadas a um breve período de tempo e apenas para uma (1) interface.   |  | * |
| 452 |                   | <b>Agendamento de Tarefas</b>  |   |   |  |   |
| 453 | TO_NWABAP_1.4.09  | Agendar tarefas padrão (SM36/SJOBREPO) Monitorizar tarefas de lote do sistema da SAP para facilitar uma melhor manutenção do sistema da SAP  | Serviços Padrão   | De acordo com as diretrizes da SAP definidas nas SAP Notes 2190119 (SAP S/4HANA) ou 16083 (SAP ECC); tarefas padrão adicionais da SAP serão analisadas e acordadas com o cliente.   |  | * |
| 454 | TO_NWABAP_1.4.14  | Agendar/alterar/eliminar tarefas de acordo com as necessidades do cliente  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Podem ser tratadas até oito (8) tarefas num pedido de serviço.  |  | * |
| 455 | TO_NWABAP_1.4.15  | Administrar tarefas de lote de aplicação: - Monitorizar tarefas - Resolver problemas de acordo com o manual de resolução de problemas  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   |  | * |
| 456 |                   | <b>Gestão dos Transportes</b>  |   |   |  |   |
| 457 | TO_NWABAP_1.5.10  | Criar e manter domínio de transporte no cliente 000 e transportar diretório  | Serviços Padrão   | A migração do método de transporte de HTC para HTA não está incluída nesta tarefa.  |  | * |
| 458 | TO_NWABAP_1.5.16  | Copiar e eliminar ficheiros de comandos e ficheiros de dados de Transportes SAP  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   |   |  | * |
| 459 | TO_NWABAP_1.5.11A | Manter o sistema de gestão de transportes da SAP, incluindo a configuração de vias de transporte e quaisquer outras configurações (importação automática, importação programada, etc.) | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   |  | * |
| 460 | TO_NWABAP_1.5.12  | Configuração inicial de instruções de correção baseadas no transporte (TCI) no cliente 000   | Serviços Padrão   |   |  | * |
| 461 | TO_NWABAP_1.5.01  | Configuração de CTS+   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Necessário acesso ao sistema operativo.   |  | * |
| 462 | TO_NWABAP_1.5.03  | Executar transportes para mover objetos entre sistemas da SAP  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   |  | * |
| 463 | TO_NWABAP_1.5.04  | Resolver problemas no Sistema de Gestão de Transportes da SAP  | Serviços Padrão   | Apenas para problemas de transporte técnicos, não relacionado com problemas originados pelo conteúdo dos transportes, por exemplo, objetos bloqueados.  |  | * |
| 464 | TO_NWABAP_1.5.14  | Instalação e configuração de ChaRM no SAP Solution Manager   | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 465 | TO_NWABAP_1.5.09  | Teste e aceitação de alterações de objeto  | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 466 |                   | <b>Gestão de Saídas</b>  |   |   |  |   |
| 467 | TO_NWABAP_1.7.01  | Criar, alterar e eliminar impressoras na solução SAP   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | SAP HEC só suportaria tipos de impressoras incluídos nas diretrizes publicadas da SAP.  |  | * |
| 468 | TO_NWABAP_1.7.02  | Analisar pedidos de saída defeituosos (transação SP01)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   |  | * |
| 469 | TO_NWABAP_1.7.03  | Reorganizar o sistema spool da SAP para manter o sistema limpo   | Serviços Padrão   | Via tarefa de lote padrão da SAP.   |  | * |
| 470 | TO_NWABAP_1.7.04  | Desenho e implementação de formulários de impressão  | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 471 | TO_NWABAP_1.7.05  | Bloquear/desbloquear impressoras SAP   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   |  | * |
| 472 | TO_NWABAP_1.7.06  | Verificar a consistência da tabela spooler para evitar problemas de impressão  | Serviços Padrão   | Via tarefa de lote padrão da SAP.   |  | * |
| 473 | TO_NWABAP_1.7.07  | Configurar spool virtual (balanceamento de carga entre processos de spool)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   |  | * |
| 474 | TO_NWABAP_1.7.08  | Resolver problemas técnicos de spool e impressão (no sistema da SAP)   | Serviços Padrão   | Os problemas originados fora do sistema/âmbito da solução da SAP têm de ser solucionados pelo cliente.  |  | * |
| 475 | TO_NWABAP_1.7.09  | Impressão e suporte locais   | não oferecido   | A impressão local requer a instalação de controladores de impressora nos servidores SAP HEC, o que não é oferecido no SAP HEC devido à disponibilidade dos controladores em repositórios SUSE, a restrições de segurança e a uma possível degradação do desempenho. |  | * |
| 476 |                   | <b>F - Aprovisionamento de Servidores (também conhecido como IaaS)</b>   | <b>Não incluído no serviço de base, necessária SKU e/ou contrato adicionais. Serviço para fornecer plataforma de servidor, por exemplo, para instalar e executar aplicações não SAP (IaaS); esta secção não é aplicável à infraestrutura de servidores utilizada para executar a estrutura de sistemas da SAP gerida. Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador).</b> |   |  |   |
| 477 |                   | <b>Planeamento de Segurança</b>  |   |   |  |   |
| 478 | TO_SPROV_1.4.01   | Fornecer requisitos de comunicação de aplicações   | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 479 | TO_SPROV_1.4.02   | Determinar requisitos de segurança e comunicação   | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 480 | TO_SPROV_1.4.03   | Criar e manter políticas de segurança  | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 481 | TO_SPROV_1.4.04   | Determinar uma estratégia de segurança e planos de implementação   | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 482 | TO_SPROV_1.4.05   | Monitorizar e avaliar estratégias de segurança   | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 483 |                   | <b>Operações de Hardware</b>   |   |   |  |   |
| 484 | TO_SPROV_1.5.03   | Planear e realizar manutenção da infraestrutura SAP HEC  | Serviços Padrão   |   |  | * |
| 485 |                   | <b>Gestão de Servidores</b>  |   |   |  |   |

|            |                 |  |   |   |  |   |
|------------|-----------------|--|---|---|--|---|
| 486        | TO_SPROV_1.6.11 | Dimensionamento da infraestrutura de servidores  | Tarefas Excluídas   | Máquinas virtuais fornecidas conforme especificado no SOW/Formulário de Encomenda; o cliente tem de garantir que o dimensionamento é exato e que as máquinas virtuais fornecidas cumprem os requisitos do caso de utilização visado.  |  | * |
| 487        | TO_SPROV_1.6.01 | Fornecer infraestrutura de servidores  | Serviços Padrão   |   |  | * |
| 488        | TO_SPROV_1.6.02 | Fornecer licenças para SO  | Serviços Padrão   | As licenças serão fornecidas e cobradas por SAP HEC.  |  | * |
| 489        | TO_SPROV_1.6.03 | Instalar sistema operativo básico  | Serviços Padrão   | SO suportado: SUSE LINUX e MS Windows Server (versões SAP HEC mais atuais).   |  | * |
| 490        | TO_SPROV_1.6.04 | Instalar pacotes de correções (patches) de SO e atualizações de segurança  | Tarefas Excluídas   | O servidor será enviado com o nível de pacote de correções (patch) de segurança mais recente disponível; após a entrega, o cliente é responsável pelas atualizações.  |  | * |
| 491        | TO_SPROV_1.6.05 | Instalar software antivírus e atualizações de padrões  | Tarefas Excluídas   | O cliente é responsável pela instalação de antivírus e por atualizações diárias de padrões de vírus.  |  | * |
| 492        | TO_SPROV_1.6.06 | Licenças de software antivírus   | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 493        | TO_SPROV_1.6.07 | Realizar o arranque/encerramento programado do hardware  | Serviços Padrão   | Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador).   |  | * |
| 494        | TO_SPROV_1.6.08 | Reiniciar o hardware após falha  | Serviços Padrão   | Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador).   |  | * |
| 495        | TO_SPROV_1.6.09 | Monitorizar hardware ao nível do hipervisor  | Serviços Padrão   | Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador).   |  | * |
| 496        | TO_SPROV_1.6.10 | Monitorizar sistema operativo de instâncias SO fornecidas  | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| <b>497</b> |                 | <b>Gestão de Armazenamento</b>   |   |   |  |   |
| 498        | TO_SPROV_1.7.01 | Configuração inicial e gestão continuada de armazenamento  | Serviços Padrão   | Será disponibilizada capacidade de armazenamento conforme o contratado, com base em especificações do cliente; são aplicáveis limitações técnicas para o volume de armazenamento que pode ser fornecido ao abrigo deste serviço (detalhes especificados na descrição de serviço correspondente).  |  | * |
| 499        | TO_SPROV_1.7.02 | Gerir ficheiros de dados/sistemas de ficheiros   | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 500        | TO_SPROV_1.7.03 | Solicitar tamanho da área de armazenamento/extensões de tamanho para a área de armazenamento de cópias de segurança. Selecionar e executar cópias de segurança de acordo com as necessidades de aplicação/cliente e armazenar dados de cópias de segurança na área de armazenamento de cópias de segurança designada. Garantir a manutenção da área de armazenamento de cópias de segurança. | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 501        | TO_SPROV_1.7.04 | Fornecer uma partilha NFS ou SMB como área de armazenamento de cópias de segurança para permitir o armazenamento de cópias de segurança definidas pelo cliente. O dimensionamento da área de armazenamento de cópias de segurança é efetuado com base nas informações do cliente, de acordo com o contratado.  | Serviços Padrão   |   |  | * |
| 502        | TO_SPROV_1.7.06 | Montagem do sistema de ficheiros do servidor gerido para um servidor IaaS  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador). A aplicabilidade a uma determinada estrutura de cliente tem de ser verificada com o Gestor de Conta SAP HEC correspondente; os clientes não podem utilizar esta montagem para executar tarefas que comportem um risco para o desempenho ou estabilidade da infraestrutura SAP HEC gerida (por exemplo, serviços de rede, sincronizações de dados de grande volume, etc.). |  | * |
| 503        | TO_SPROV_1.7.05 | Escalar a capacidade de armazenamento  | Serviços Opcionais  |   |  | * |
| <b>504</b> |                 | <b>Gestão de Aplicações</b>  |   |   |  |   |
| 505        | TO_SPROV_1.8.01 | Definir requisitos de aplicação  | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 506        | TO_SPROV_1.8.02 | Fornecer licenças de software específicas de cliente   | Tarefas Excluídas   | O cliente tem de certificar-se de que detém licenças válidas para executar o software instalado num ambiente como o SAP HEC.  |  | * |
| 507        | TO_SPROV_1.8.03 | Instalar a aplicação   | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 508        | TO_SPROV_1.8.04 | Operar a aplicação   | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 509        | TO_SPROV_1.8.05 | Instalar pacotes de correções (patches) e atualizações de segurança  | Tarefas Excluídas   | O cliente é responsável pela gestão do ciclo de vida do software.   |  | * |
| 510        | TO_SPROV_1.8.06 | Monitorização de aplicações  | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| <b>511</b> |                 | <b>Instantâneo de máquina virtual IaaS (cópia de segurança de imagens offline)</b>   |   |   |  |   |

|     |                  |   |   |   |  |   |
|-----|------------------|---|---|---|--|---|
| 512 | TO_SPROV_1.10.01 | Configuração de Serviços  | Serviços Opcionais  |   |  | * |
| 513 | TO_SPROV_1.10.02 | Solicitar armazenamento adicional para cópia do dispositivo de blocos   | Tarefas Excluídas   | Este Volume (armazenamento adicional) tem de ser provisionado para acomodar temporariamente a cópia de segurança do dispositivo de blocos, antes de ser deslocada para a solução de cópia de segurança padrão.  |  | * |
| 514 | TO_SPROV_1.10.04 | Instantâneo do IaaS   | Serviços Opcionais  | Apenas aplicáveis ao centro de dados da SAP. Realizados apenas mediante pedido do cliente; encerramento, dispositivo de blocos rsync e cópia para solução de cópia de segurança padrão. Máximo de dois (2) instantâneos por mês. Duração mínima de três (3) meses necessária para serviço de instantâneo e armazenamento (se necessário). Qualquer armazenamento necessário pode ser prolongado pela duração do contrato.   |  | * |
| 515 | TO_SPROV_1.10.05 | Reiniciar servidor e informar o cliente   | Serviços Opcionais  | Depois de um reinício bem sucedido da máquina virtual, informar o cliente e atualizar o pedido de suporte.  |  | * |
| 516 | TO_SPROV_1.10.06 | Iniciar aplicações necessárias no servidor  | Tarefas Excluídas   | O cliente tem de se certificar de que as aplicações são iniciadas depois da operação de instantâneo.  |  | * |
| 517 |                  | <b>Recuperação de Desastres</b>   |   |   |  |   |
| 518 | TO_SPROV_1.9.01  | Fornecer máquinas virtuais (VM) e armazenamento relacionado no centro de dados secundário   | Serviços Opcionais  | Apenas para os servidores IaaS explicitamente indicados no contrato como relevantes para recuperação de desastres (RD).   |  | * |
| 519 | TO_SPROV_1.9.02  | Configurar a aplicação na máquina virtual dedicada no centro de dados secundário. Configurar a replicação do sistema de ficheiros entre os centros de dados principal e secundário em toda a rede alargada (WAN) do cliente. Monitorizar o estado da replicação e realizar as atividades de operação necessárias. | Tarefas Excluídas   |   |  | * |
| 520 |                  | <b>H - Serviços de Movimento para Conversão e Transição do Sistema</b>  |   |   |  |   |
| 521 |                  | <b>Descoberta de Transformação - Serviços de Preparação Técnica</b>   |   |   |  |   |
| 522 | MOVE_1.1.02      | SAP Readiness Check para SAP S/4HANA  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura ECC indicada no contrato. Inclui a implementação do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA; notas no sistema correspondente e geração dos ficheiros necessários, com entrega subsequente do ficheiro de exportação ao cliente. O Cliente tem de submeter o pedido para a geração de relatórios e de dashboards do SAP Readiness Check ou a SAP efetuará isso em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma conversão SAP S/4HANA a partir do sistema SAP ECC.   |  | * |
| 523 | MOVE_1.1.03      | Análise do Código Personalizado - Configuração  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | O serviço pode apenas ser aplicado durante uma conversão de SAP ECC para SAP S/4HANA ou uma atualização de versão de uma estrutura de soluções SAP S/4HANA. Toda a estrutura de sistemas ERP é avaliada para determinar a abordagem correta para fornecer a configuração para uma análise do código personalizado. As SAP Notes necessárias serão implementadas. Com base na abordagem determinada, no fim do serviço será entregue ao cliente uma configuração funcional da análise do código personalizado SAP S/4HANA, no sistema SAP S/4HANA local, sistema ATC Central Remoto ou na Aplicação Custom Code Migration.   |  | * |
| 524 | MOVE_1.1.04      | SAP Signavio Process Insights, edição de descoberta   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura SAP ECC e SAP S/4HANA indicada no contrato. Inclui a implementação dos pré-requisitos técnicos para o SAP Signavio Process Insights, edição de descoberta, no sistema correspondente; e a geração do ficheiro ZIP com entrega ao cliente.  |  | * |
| 525 | MOVE_1.1.07      | SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui a implementação do de Notas do SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA no sistema correspondente e a geração dos ficheiros necessários, com entrega subsequente do ficheiro de exportação ao cliente. O Cliente tem de submeter o pedido para a geração de relatórios e de dashboards do SAP Readiness Check ou a SAP efetuará isso em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma conversão SAP BW/4HANA a partir do sistema SAP BW.  |  | * |
| 526 | MOVE_1.1.08      | SAP Readiness Check para SAP Datasphere, ponte do SAP BW  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui a implementação de Notas do SAP Readiness Check para SAP Datasphere, ponte do SAP BW, no sistema correspondente e a geração dos ficheiros necessários, com entrega subsequente do ficheiro de exportação ao cliente. O Cliente tem de submeter o pedido para a geração de relatórios e de dashboards do SAP Readiness Check ou a SAP efetuará isso em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é a transição do SAP BW para o SAP Datasphere, ponte do SAP BW.  |  | * |
| 527 | MOVE_1.1.09      | Configuração de Ferramentas de Iniciação para conversão SAP BW/4HANA  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Este serviço é um pacote de várias configurações de ferramentas e só pode ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui a implementação dos requisitos técnicos no sistema correspondente para a execução dos ambientes de ferramenta que se seguem: a) Cockpit de Transferência do SAP BW/4HANA; b) Analisador de SAP Notes; c) Add-on de Iniciação do SAP BW. Breve explicação das ferramentas e do artigo passível de entrega: a) o Cockpit de Transferência do SAP BW/4HANA é uma coleção de ferramentas relevantes para a conversão. As ferramentas estão agrupadas pelas fases de preparação e realização. Isto inclui ferramentas de verificação prévia, dimensionamento, análise de código, transferência de âmbito e de transferência de autorizações para processar objetos que não são compatíveis com o SAP BW/4HANA. b) O Analisador de Notas do SAP BW e do SAP BW/4HANA fornece um processo claro e consistente para atualizar um determinado componente ou processo do SAP BW ou do SAP BW/4HANA, sem a implementação de support packages. O Analisador de Notas é utilizado para instalar todas as ferramentas e atualizações necessárias para um determinado componente ou processo. c) O primeiro passo do processo de conversão existente é instalar o Add-on de Iniciação do SAP BW/4HANA. Após a instalação, estão disponíveis vários modos no sistema SAP BW, que definem o caminho para o SAP BW/4HANA: modo BW, Compatibilidade, B4H e Pronto para conversão. Para ajudar na transição do sistema SAP BW de um modo para o seguinte, o sistema fornece um programa que verifica a existência de incompatibilidades em todo o sistema e cria uma lista de tarefas. |  | * |

|     |              |   |   |   |  |  |
|-----|--------------|---|---|---|--|--|
| 528 |              | <b>Planeamento Integral da Conversão</b>  |   |   |  |  |
| 529 | MOVE_1.6.01  | Planeamento e Coordenação Integrais da Conversão  | Tarefas Excluídas   | O planeamento integral da conversão de sistema para produtos SAP refere-se ao processo de converter um sistema da SAP existente numa nova plataforma de software. É uma tarefa complexa, na qual devem ser considerados todos os aspetos do sistema, incluindo processos empresariais, migração de dados, definições de segurança e integração com outros sistemas. O planeamento deste tipo de conversão de sistema requer uma análise exaustiva do sistema existente e um mapa de objetivos detalhado para a transição para a nova solução da SAP. Isto inclui a identificação e priorização dos ajustes e configurações do sistema necessários, o planeamento e a execução de testes de aplicação e verificações de processos, a criação e documentação de planos de formação para os empregados e a definição de estratégias de implementação. Contudo, deve ser considerado que um planeamento integral da conversão de sistema requer conhecimentos muitos especializados e não faz parte do portfólio do prestador.  |  |  |
| 530 |              | <b>Preparação da Conversão</b>  |   |   |  |  |
| 531 | MOVE_1.3.01  | Configuração e operações do ambiente do Projeto de Conversão Sandbox  | Serviços Opcionais  | Utilizado para compilar sistemas sandbox na estrutura cloud privada. Estes sistemas temporários podem ser utilizados pelo Cliente para executar com sucesso projetos de conversão SAP S/4HANA. Utilizações da aplicação para cenários como execuções de avaliação da conversão SAP S/4HANA, teste da conversão SAP S/4HANA com dados de produção, execução de várias iterações técnicas para familiarização com o processo e para determinação da duração realista da conversão SAP S/4HANA. Estes sistemas sandbox podem ser encomendados com qualquer duração necessária, de acordo com as necessidades do projeto do Cliente.  |  |  |
| 532 |              | <b>Execução da Conversão para o sistema SAP ECC e SAP BW</b>  |   |   |  |  |
| 533 | MOVE_1.3.04  | Planeamento e coordenação da conversão técnica de sistema dos sistemas SAP ERP e SAP BW para SAP S/4HANA e SAP BW/4HANA | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Este serviço é vivamente recomendado em complemento da conversão técnica de sistema. Esta abordagem de conversão de sistema gerida disponibiliza ao cliente uma equipa dedicada, planeamento e coordenação parciais da execução técnica da conversão de sistema, incluindo o planeamento da transferência para produção da conversão técnica. Assim, este serviço inclui um workshop de planeamento técnico e a integração das atividades de conversão técnica de sistema no planeamento global do cliente. A responsabilidade global pela conversão de sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) é do cliente e tais atividades não fazem parte deste serviço. Este serviço tem de ser encomendado em separado para cada execução de conversão. Assim que este serviço de planeamento e coordenação tenha sido realizado para uma execução de conversão de sistema, tem de ser solicitado para quaisquer outras execuções de conversão, durante todo o período do projeto de conversão. Este serviço é aplicável para o sistema SAP ECC e SAP BW.  |  |  |
| 534 | BASIC_1.5.20 | Conversão Técnica de Sistema dos sistemas SAP ERP e SAP BW para SAP S/4HANA e SAP BW/4HANA                              | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O termo "conversão de sistema" refere-se à transição de uma versão SAP ERP mais antiga para uma versão SAP S/4HANA atual, ou de uma versão SAP BW mais antiga para uma versão SAP BW/4HANA atual. Este componente do serviço por si mesmo é uma abordagem de conversão de sistema não gerida, que apenas disponibiliza ao cliente suporte à execução técnica sem que esta seja planeada e coordenada pela SAP; assim sendo, a comunicação entre todas as partes envolvidas baseia-se apenas em pedidos de suporte. A Opção de Migração da Base de Dados, relevante para a migração BD de qualquer BD para SAP HANA, não faz parte deste serviço e deve ser solicitada em separado, se necessário. Este serviço inclui a preparação e a execução da ferramenta SUM para a conversão de sistema, incluindo tarefas que apenas a SAP pode prestar. A responsabilidade global pela conversão de sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) é do cliente e tais atividades não fazem parte deste serviço. Este item não inclui a utilização de abordagens de conversão de sistema mais sofisticadas, tais como, nZDT/ZDO/Minimização do Tempo de Inatividade, etc. É necessário um tempo de inatividade planeado padrão para esta abordagem de conversão de sistema padrão. Uma vez que este componente do serviço por si mesmo é uma abordagem de conversão de sistema não gerida e baseada em pedidos de suporte, requer a adição do serviço de planeamento correspondente (Planeamento e coordenação da conversão técnica de sistema). A integração de outros serviços da SAP (em termos da conversão funcional e das atividades pré e pós-conversão) é igualmente recomendada. Este serviço tem de ser encomendado em separado para cada execução de conversão de sistema e é apenas aplicável aos sistemas SAP ECC e SAP BW. |  |  |
| 535 |              | <b>Execução da Conversão para Sistemas Baseados em SAP NetWeaver</b>  |   |   |  |  |
| 536 | MOVE_1.7.01  | Planeamento e coordenação da conversão técnica de sistema para a Base do SAP S/4HANA                                    | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Este serviço é vivamente recomendado em complemento da conversão técnica de sistema. Esta abordagem de conversão de sistema gerida disponibiliza ao cliente uma equipa dedicada, planeamento e coordenação parciais para a execução técnica da conversão de sistema, incluindo o planeamento da transferência para produção da conversão técnica; assim, este serviço inclui um workshop de planeamento técnico e a integração das atividades de conversão técnica de sistema no planeamento global do cliente. A responsabilidade global pela conversão de sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) é do cliente e tais atividades não fazem parte deste serviço. Este serviço tem de ser encomendado em separado para cada execução de conversão. Assim que este serviço de planeamento e coordenação tenha sido realizado para uma execução de conversão de sistema, tem de ser solicitado para quaisquer outras execuções de conversão, durante todo o período do projeto de conversão. Este serviço é aplicável para SAP GTS 11.0. Outros produtos SAP estão apenas disponíveis mediante pedido e estão sujeitos a alteração.   |  |  |

|     |              |   |   |  |   |   |
|-----|--------------|---|---|--|---|---|
| 537 | MOVE_1.7.02  | Conversão Técnica de Sistema de sistemas SAP NetWeaver para a Base SAP S/4HANA  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | O termo "conversão de sistema" refere-se à transição de um sistema mais antigo baseado em SAP NetWeaver para a versão atual da Base SAP S/4HANA. Este componente do serviço por si mesmo é uma abordagem de conversão de sistema não gerida, que apenas disponibiliza ao cliente suporte à execução técnica sem que esta seja planeada e coordenada pela SAP; assim sendo, a comunicação entre todas as partes envolvidas baseia-se exclusivamente em pedidos de suporte. A Opção de Migração da Base de Dados, relevante para a migração BD de qualquer BD para SAP HANA, não faz parte deste serviço e deve ser solicitada em separado, se necessário. Este serviço inclui a preparação e a execução da ferramenta SUM para a conversão de sistema, incluindo tarefas que apenas a SAP pode prestar. A responsabilidade global pela conversão de sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) é do cliente e tais atividades não fazem parte deste serviço. Este item não inclui a utilização de abordagens de conversão de sistema mais sofisticadas, tais como, nZDT/ZDO/Minimização do Tempo de Inatividade, etc. É necessário um tempo de inatividade planeado padrão para esta abordagem de conversão de sistema padrão. Uma vez que este componente do serviço por si mesmo é uma abordagem de conversão de sistema não gerida e baseada em pedidos de suporte, requer a adição do serviço de planeamento correspondente (Planeamento e coordenação da conversão técnica de sistema). A integração de outros serviços da SAP (em termos da conversão funcional e das atividades pré e pós-conversão) é igualmente recomendada. Este serviço tem de ser encomendado em separado para cada execução de conversão de sistema e é aplicável para SAP GTS 11.0. Outros produtos SAP estão apenas disponíveis mediante pedido e estão sujeitos a alteração. |   |   |
| 538 |              | <b>Atividades de Conversão Funcional</b>  |   |  |   |   |
| 539 | MOVE_1.3.03  | Conversão Funcional e Gestão de Projetos de Conversão   | Tarefas Excluídas   | Exclui todos os componentes de uma conversão funcional, bem como as atividades pré e pós-conversão e a responsabilidade global do projeto e de planeamento. A oferta de serviço para Conversão de Sistema não inclui a adaptação e reformulação dos processos empresariais do cliente ou quaisquer alterações ou ajustes aos requisitos funcionais específicos do cliente. Isto inclui, por exemplo, tarefas como integração de fornecedores do cliente, alterações e migrações de livros comerciais, processamento de itens de simplificação, remediação de código personalizado, etc. Adicionalmente, os serviços de Conversão de Sistema não abrangem atividades anteriores ou posteriores à conversão técnica. Isto exclui atividades de preparação e depuração, otimização de processos, formação e personalização de permissões de utilizador ou requisitos especiais que possam surgir após a conversão. Estas atividades não estão incluídas no âmbito dos serviços. O cliente assume a responsabilidade global pelo projeto de conversão, bem como pelo planeamento global daí resultante.  |   | * |
| 540 |              | <b>X1 - Software de Terceiros</b>   |   |  |   |   |
| 541 |              | Software de Terceiros (por exemplo, add-ons de parceiro, bibliotecas, software de cliente; não aplicável a soluções identificadas explicitamente como serviços geridos noutras secções deste documento e no contrato para o cliente). | Não incluído no serviço de base, necessária SKU e/ou contrato adicionais. O cliente tem de garantir o licenciamento adequado do software de terceiros correspondente, que permita a sua utilização no sistema gerido; o software de terceiros no contexto do sistema gerido é definido como qualquer solução de software cuja propriedade intelectual não é detida pela SAP; a compatibilidade técnica e operacional de cada Solução de Terceiros com SAP tem de ser verificada individualmente pelo cliente; o prestador de serviços não assumirá responsabilidade por efeitos negativos na plataforma de infraestruturas e de sistemas subjacente, gerida pelo prestador de serviços, que sejam causados por essa Solução de Terceiros. |  |   |   |
| 542 |              | <b>Add-ons ABAP de Terceiros geridos</b>  |   |  |   |   |
| 543 | TO_PA_1.1.01 | Instalação  | Serviços Padrão   |  | * |   |
| 544 | TO_PA_1.1.02 | Configuração  | Tarefas Excluídas   |  | * |   |
| 545 | TO_PA_1.1.03 | Monitorização de aplicações   | Tarefas Excluídas   |  | * |   |
| 546 | TO_PA_1.1.04 | Aplicar atualizações  | Serviços Padrão   |  | * |   |
| 547 | TO_PA_1.1.05 | Resolução de problemas de aplicação, incluindo contactos com a organização de suporte dos parceiros   | Tarefas Excluídas   |  | * |   |
| 548 | TO_PA_1.1.06 | Desinstalação de Add-ons ABAP   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |  | * |   |
| 549 |              | <b>Add-ons ABAP de Terceiros não geridos</b>  |   |  |   |   |
| 550 | TO_PA_1.2.01 | Instalação  | Tarefas Excluídas   |  | * |   |
| 551 | TO_PA_1.2.02 | Configuração  | Tarefas Excluídas   |  | * |   |
| 552 | TO_PA_1.2.03 | Monitorização de aplicações   | Tarefas Excluídas   |  | * |   |
| 553 | TO_PA_1.2.04 | Aplicar atualizações  | Tarefas Excluídas   |  | * |   |
| 554 | TO_PA_1.2.05 | Resolução de problemas de aplicação, incluindo contactos com a organização de suporte dos parceiros   | Tarefas Excluídas   |  | * |   |
| 555 |              | <b>Outro Software de Terceiros não gerido</b>   | Qualquer tipo de software de terceiros, cuja instalação na infraestrutura gerida seja parcial ou totalmente solicitada, está sujeito a avaliação prévia. Os detalhes sobre este processo e as condições estão documentados nas políticas correspondentes relativas a software de terceiros.   |  |   |   |
| 556 | TO_PA_1.3.01 | Avaliação do software de terceiros  | Serviços Padrão   | Esta tarefa pode demorar várias semanas até estar concluída. Os resultados de avaliações concluídas anteriormente serão reutilizados, originando tempos de execução do processo mais reduzidos.  |   | * |
| 557 | TO_PA_1.3.02 | Instalação de software complexo de terceiros que não pode ser efetuada pelo Cliente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente   | Exemplos: agentes SO; controlador de impressão, add-ons Java, etc.   |   | * |
| 558 |              | <b>X2 - SAP Business Connector</b>  |   |  |   |   |
| 559 |              | <b>Operações</b>  |   |  |   |   |
| 560 | TO_BC_1.1.01 | Ativação SSL  | Serviços Padrão   |  | * |   |

|     |  |  |   |  |     |     |
|-----|--|--|---|--|-----|-----|
| 561 | TO_BC_1.1.02   | Atualizar parâmetros do SAP Business Connector   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 562 | TO_BC_1.1.03   | Criar/repór o utilizador administrador para o SAP Business Connector   | Serviços Padrão   | Criar/repór o utilizador CUST_BC_ADMIN, utilizado pelo Cliente para iniciar sessão                                   |     | *   |
| 563 | TO_BC_1.1.04   | Reorganização do Arquivo de Mensagens  | Tarefas Excluídas   | A tarefa envolve a edição, modificação e/ou manipulação de dados do Cliente e só pode ser realizada pelo Cliente.    |     | *   |
| 564 | TO_BC_1.1.05   | Criar destinos   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 565 | <b>X4 - SAP Data Services (DS)</b>                         |  |   |  |     |     |
| 566 | <b>Operações</b>   |  |   |  |     |     |
| 567 | TO_DS_1.1.22   | Autorização - Gestão de Utilizadores e Direitos  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 568 | TO_DS_1.1.06   | Criar/modificar tarefas de Data Services   | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 569 | TO_DS_1.1.07   | Agendar tarefas de Data Services   | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 570 | TO_DS_1.1.08   | Configurar ligações de base de dados   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 571 | TO_DS_1.1.09   | Monitorizar tarefas  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Monitorização manual; baseada no esforço por execução.   | n.a | n/a |
| 572 | TO_DS_1.1.10   | Cópia de segurança de repositório DS e BOE   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 573 | TO_DS_1.1.11   | Eliminar histórico de tarefas de lote  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 574 | TO_DS_1.1.12   | Verificar se os servidores de acesso e de tarefas estão a funcionar  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 575 | TO_DS_1.1.13   | Remover conteúdo obsoleto de repositório   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 576 | TO_DS_1.1.14   | Resolver problemas com tarefas DS  | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 577 | TO_DS_1.1.23   | Criar/gerir repositórios adicionais  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O sistema é entregue com repositórios padrão; se forem solicitados mais repositórios, esses serão entregues por EMS. | n.a | n/a |
| 578 | TO_DS_1.1.26   | Cópia de segurança: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros           | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 579 | TO_DS_1.1.27   | Restauração: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros                  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 580 | TO_DS_1.1.28   | Configuração de autenticação e de Single Sign-on (SSO)   | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.                   | n.a | n/a |
| 581 | TO_DS_1.1.29   | Instalar e configurar Adaptadores de SAP Data Services   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 582 | TO_DS_1.1.30   | Adicionar e configurar servidores de tarefas/grupos de tarefas adicionais para balanceamento de carga        | Serviços Opcionais  | Dependendo do dimensionamento, poderá ser necessária uma infraestrutura adicional.                                   | n.a | n/a |
| 583 | TO_DS_1.1.31   | Configurar Recursos de Tempo de Execução   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 584 | TO_DS_1.1.32   | Configurar e-mail SMTP   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 585 | TO_DS_1.1.33   | Iniciar/parar serviços   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 586 | TO_DS_1.1.34   | Configuração da Integração do Enhanced Change and Transport System (CTS+)                                    | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 587 | TO_DS_1.1.35   | Configurar transportes via SAP Data Services (DS) Object Promotion Management                                | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 588 | TO_DS_1.1.36   | Efetuar cópia de segurança do Repositório SAP Data Services utilizando a Ferramenta de Importação/Exportação | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 589 | <b>X6 - SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)</b> |  |   |  |     |     |
| 590 | <b>Operações</b>   |  |   |  |     |     |

|     |              |  |   |  |     |     |
|-----|--------------|--|---|--|-----|-----|
| 591 | TO_BI_1.1.06 | Cópia de segurança (cópia de segurança de todo o conteúdo/cópia de segurança de BIAR)              | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 592 | TO_BI_1.1.07 | Analisar/repairar e compactar todos os erros de repositório  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 593 | TO_BI_1.1.11 | Limpar diretórios vazios criados para o Repository Diagnostic Tool                                 | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 594 | TO_BI_1.1.26 | Limpeza e Manutenção da cache - Tomcat, Web Intelligence, Ficheiros de Registo                     | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 595 | TO_BI_1.1.17 | Programar ações de objeto: importação e execução   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 596 | TO_BI_1.1.18 | Promover/implementar objetos BI entre ambientes  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 597 | TO_BI_1.1.19 | Criar, renomear e remover ligações e universos   | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 598 | TO_BI_1.1.21 | Fornecer acesso de utilizador e manter autorizações  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 599 | TO_BI_1.1.47 | Configuração SAML  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 600 | TO_BI_1.1.27 | Implementar modelos e configurações do sistema para alterações de hardware                         | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 601 | TO_BI_1.1.29 | Instalação e configuração de controladores de auditoria/monitorização para relatórios de auditoria | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 602 | TO_BI_1.1.30 | Realizar Instalação e Configuração da Integração ERP   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 603 | TO_BI_1.1.33 | Cópia de segurança: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 604 | TO_BI_1.1.34 | Restauro: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros           | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 605 | TO_BI_1.1.35 | Configuração de autenticação e de Single Sign-on (SSO)   | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud. | n.a | n/a |
| 606 | TO_BI_1.1.37 | Configurar Aplicação Web - Definições de proxy inverso   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 607 | TO_BI_1.1.38 | Adicionar e configurar servidores BI adicionais para balanceamento de carga                        | Serviços Opcionais  | Poderá ser necessária infraestrutura adicional.  | n.a | n/a |
| 608 | TO_BI_1.1.39 | Gerir processos de servidor e grupos de servidores   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 609 | TO_BI_1.1.40 | Configurar/suportar tarefas técnicas para a Gestão de Versões de Relatório BI                      | Serviços Padrão   | O Cliente é responsável por manter versões de relatório.   | n.a | n/a |
| 610 | TO_BI_1.1.41 | Configuração da Integração do Enhanced Change and Transport System (CTS+)                          | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 611 |              | <b>X7 - SAP PI</b>   |   |  |     |     |

|     |               |  |   |   |   |
|-----|---------------|--|---|---|---|
| 612 |               | <b>Implementação do SAP PI</b>   |   |   |   |
| 613 | TO_PI_1.1.01  | Instalar adaptadores e componentes de software fornecidos pela SAP   | Serviços Padrão   | Incluído apenas para itens explicitamente indicados no contrato/Formulário de Encomenda SAP HEC. Isto também é válido para ofertas adicionais da SAP como, por exemplo: ADAPTADORES para SAP NW PI 1.1, SAP NW Process Integration, business-to-business add-on 1.0, SAP NW Process Integration Secure Connectivity Add-on 1.0. Não inclui esforços para processamento de conteúdo como a importação de ficheiros TPZ para ESR. | * |
| 614 | TO_PI_1.1.02  | Instalar adaptadores fornecidos por parceiros externos   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Tem de fornecer software e licenças dos adaptadores. Não inclui esforços para processamento de conteúdo como a importação de ficheiros TPZ para ESR.  | * |
| 615 | TO_PI_1.1.04  | Criar vistas SSL e PSEs  | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 616 |               | <b>Operações de SAP PI</b>   |   |   |   |
| 617 | TO_PI_2.1.02  | Monitorizar funções PI específicas da aplicação, por exemplo, mensagens, filas, etc.                                   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 618 | TO_PI_2.1.03  | Monitorizar o processamento de mensagens em PI (sucesso e desempenho)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 619 | TO_PI_2.1.04  | Monitorizar canais de comunicação, filas, registos de tarefas pendentes de PI (AEX)                                    | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 620 | TO_PI_2.1.05  | Monitorizar processos BPM (sucesso e desempenho)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 621 | TO_PI_2.1.06  | Configurar adaptadores   | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 622 | TO_PI_2.1.07  | Lidar com mensagens incorretas   | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 623 | TO_PI_2.1.08  | Configurar arquivamento de mensagens   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 624 | TO_PI_2.1.27  | Executar e monitorizar arquivamento de mensagens   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 625 | TO_PI_2.1.11  | Manutenção de funções/autorizações (exceto função de administrador da SAP e do cliente inicial)                        | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 626 | TO_PI_2.1.16  | Manter utilizadores (exceto para a função de administrador da SAP e do cliente inicial)                                | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 627 | TO_PI_2.1.17  | Configuração da manutenção PI/BPM/AEX  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 628 | TO_PI_2.1.28  | Monitorizar atividades de manutenção para PI/BPM/AEX   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 629 | TO_PI_2.1.19  | Ajustar a parametrização e configuração de PO/PI/AEX   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | A configuração não abrange a realização de cenários de integração (desenvolvimento de conteúdos).   | * |
| 630 | TO_PI_2.1.21  | Manutenção do diretório da estrutura de sistemas (SLD)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Relacionado com cenários de PI.   | * |
| 631 | TO_PI_2.1.21A | Configurar a ligação do diretório da estrutura de sistemas ECS (SLD) para o SLD do cliente                             | Serviços Padrão   | Os dados SLD serão reencaminhados para a instância SLD definida pelo cliente. Não é possível a filtragem de dados SLD.  | * |
| 632 | TO_PI_2.1.22  | Aplicar atualização de conteúdo de aplicação básica SAP ao Enterprise Services Repository (ESR)                        | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 633 | TO_PI_2.1.23  | Tratar erros e analisar causa raiz para processamento incorreto de mensagens em PI (AEX)                               | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 634 | TO_PI_2.1.24  | Verificar disponibilidade de PI/PO/AEX após alterações (atualizações de versão, pacotes de correções (patches), notas) | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 635 | TO_PI_2.1.25  | Configurar ligações de sistema necessárias a sistemas de parceiros   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 636 | TO_PI_2.1.26  | Gestão do transporte de objetos de PI  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 637 |               | <b>X8 - SAP Enterprise Portal</b>  |   |   |   |
| 638 |               | <b>Operações</b>   |   |   |   |
| 639 | TO_EP_1.1.01  | Monitorização de serviços de aplicação para Portal, Unificadores, Unification Server, PCD e CM                         | Serviços Padrão   | Só monitorização de serviços de aplicação; o cliente é responsável pela monitorização do conteúdo do portal.  | * |
| 640 | TO_EP_1.1.03  | Manter LDAP (Novell, ADS, iPlanet e outros)  | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 641 | TO_EP_1.1.04  | Analisar registos do Sistema do Portal e rever as falhas ocorridas   | Serviços Padrão   | O prestador deve informar o cliente sobre a necessidade de assistência.   | * |
| 642 | TO_EP_1.1.05  | Manutenção da estrutura de sistemas, ligação de sistemas externos - por exemplo, SAP                                   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Necessária ligação de porta.  | * |
| 643 | TO_EP_1.1.07  | Mapeamento de utilizadores   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 644 | TO_EP_1.1.08  | Atribuição de função/canal/IPanel  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 645 | TO_EP_1.1.09  | Administração de conteúdo  | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 646 | TO_EP_1.1.10  | Configurar e manter dados de origem de utilizadores do Portal  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 647 | TO_EP_1.1.11  | Bloquear e eliminar dados de origem de utilizadores do portal  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 648 | TO_EP_1.1.12  | Desbloquear utilizadores do portal bloqueados  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 649 | TO_EP_1.1.13  | Definir e alterar perfis de autorização de portal específicos do Cliente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 650 | TO_EP_1.1.14  | Administrar Repositório de Conteúdo  | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 651 | TO_EP_1.1.20  | Personalizar, atualizar versão do POE incluindo todos os componentes   | Tarefas Excluídas   | Definir palavras-passe J2EE, configurar a porta Java, adicionar pacotes de serviços.  | * |
| 652 | TO_EP_1.1.22  | Atualização de versão de páginas, funções, conteúdo HTML estático  | Tarefas Excluídas   |   | * |

|     |               |  |                    |   |     |     |
|-----|---------------|--|--------------------|---|-----|-----|
| 653 | TO_EP_1.1.23  | Manutenção de serviços Java  | Serviços Padrão    | O cliente é responsável por desenvolver novos serviços Java e por personalizar serviços Java existentes.  |     | *   |
| 654 |               | <b>X9 - SAP IQ (utilizado como persistência de dados para NLS, ILM ou soluções de arquivamento de terceiros)</b> |                    |   |     |     |
| 655 |               | <b>Instalação/Configuração de Base de Dados</b>  |                    |   |     |     |
| 656 | TO_SIQ_1.1.01 | Verificar/preparar requisitos de sistema (Versão BW, SAP Notes, configuração origem/destino)                     | Tarefas Excluídas  |   | n.a | n/a |
| 657 | TO_SIQ_1.1.03 | Configuração inicial/definições de parâmetros  | Serviços Padrão    |   | n.a | n/a |
| 658 | TO_SIQ_1.1.06 | Inicializar ligação entre BW/NLS e SAP IQ  | Serviços Padrão    | O prestador realizará a configuração necessária. O cliente tem de configurar a ligação NLS do lado do BW.                                       | n.a | n/a |
| 659 |               | <b>Operações da Base de Dados</b>  |                    |   |     |     |
| 660 | TO_SIQ_1.2.02 | Gestão de capacidade da base de dados  | Serviços Padrão    |   | n.a | n/a |
| 661 | TO_SIQ_1.2.04 | Realizar a verificação da consistência da base de dados (DBCC)   | Serviços Padrão    |   | n.a | n/a |
| 662 | TO_SIQ_1.2.05 | Resolução de problemas técnicos da base de dados   | Serviços Padrão    |   | n.a | n/a |
| 663 | TO_SIQ_1.2.06 | Configurar cópia de segurança  | Serviços Padrão    |   | n.a | n/a |
| 664 | TO_SIQ_1.2.07 | Restaurar cópia de segurança   | Serviços Padrão    |   | n.a | n/a |
| 665 | TO_SIQ_1.2.08 | Monitorizar ligação à base de dados  | Serviços Padrão    | O cliente tem de verificar a ligação do lado do BW.   | n.a | n/a |
| 666 |               | <b>Aplicação</b>   |                    |   |     |     |
| 667 | TO_SIQ_1.4.01 | Criar/agendar/restaurar pedidos de arquivamento de dados   | Tarefas Excluídas  |   |     | *   |
| 668 | TO_SIQ_1.5.01 | Aprovisionar o servidor para o servidor da solução de arquivamento   | Serviços Opcionais | Se a solução de parceiro exigir um servidor suplementar; consultar a secção Aprovisionamento de Servidores deste documento para obter detalhes. | n.a | n/a |
| 669 | TO_SIQ_1.4.04 | Instalar software de arquivamento do parceiro  | Tarefas Excluídas  | O cliente tem de certificar-se de que detém licenças válidas para executar o software instalado no ambiente cloud.                              |     | *   |
| 670 | TO_SIQ_1.4.05 | Configurar software de arquivamento do parceiro  | Tarefas Excluídas  |   |     | *   |
| 671 | TO_SIQ_1.4.06 | Serviços geridos para software de parceiro de arquivamento (processamento dos problemas)                         | Tarefas Excluídas  |   |     | *   |
| 672 |               | <b>SAP Information Lifecycle Management (ILM) para SAP IQ</b>  |                    |   |     |     |
| 673 | TO_SIQ_1.6.01 | Verificar e preparar os requisitos do sistema (dimensionamento, SAP Notes)                                       | Tarefas Excluídas  |   | n.a | n/a |
| 674 | TO_SIQ_1.6.02 | Ativação de ILM Store em NetWeaver   | Serviços Padrão    |   | n.a | n/a |
| 675 | TO_SIQ_1.6.03 | Definir parâmetros em SAP IQ para ILM Store  | Serviços Padrão    |   | n.a | n/a |
| 676 | TO_SIQ_1.6.05 | Configurar Autorizações de ILM Store   | Tarefas Excluídas  |   |     | *   |
| 677 | TO_SIQ_1.6.06 | Integrar ILM Store no processo de arquivamento   | Tarefas Excluídas  |   |     | *   |
| 678 | TO_SIQ_1.6.07 | Configuração de ligação ArchiveLink a ILM Store  | Tarefas Excluídas  |   |     | *   |
| 679 | TO_SIQ_1.6.08 | Configuração de ligações de armazenamento  | Tarefas Excluídas  |   |     | *   |
| 680 | TO_SIQ_1.6.09 | Verificar parâmetros ICM   | Serviços Padrão    |   | n.a | n/a |
| 681 | TO_SIQ_1.6.10 | Configurar clientes e origens em ILM Store   | Tarefas Excluídas  |   |     | *   |
| 682 | TO_SIQ_1.6.11 | Integração com o Armazenamento OpenText  | Tarefas Excluídas  |   |     | *   |

|     |   |  |   |   |   |
|-----|---|--|---|---|---|
| 683 | TO_SIQ_1.6.12   | Integração com outro Armazenamento Certificado ILM   | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 684 | TO_SIQ_1.6.13   | Destruição de dados e conformidade de dados  | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 685 | TO_SIQ_1.6.14   | Geração de licenças e implementação para Sistemas Produtivos   | Serviços Padrão   |   | * |
| 686 | <b>X11 - Conector SAP Cloud</b>   |  |   |   |   |
| 687 | <b>Instalação e Configuração</b>  |  |   |   |   |
| 688 | TO_SCC_1.1.02   | Configuração - Ativar ligação de saída via LoadBalancer  | Serviços Padrão   | Ativar o Conector Cloud para estabelecer a ligação com domínios/intervalos IP da aplicação SAP Business Technology Platform ou domínios/intervalos IP do SAP Business Network (por exemplo, Ariba, LBN, AIN)  | * |
| 689 | TO_SCC_1.1.04   | Configuração - Recursos locais (serviços OData) que o cliente pretende utilizar no SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente SAP Cloud Platform) | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 690 | TO_SCC_1.1.11   | Configuração SNC para Conector SAP Cloud   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O Prestador de Serviços deve realizar atividades ao nível do sistema operativo, relacionadas com a configuração. O Cliente deve realizar atividades ao nível da interface de utilizador (IU), como parte da configuração. O Cliente pode disponibilizar propriedades de certificado, caso não disponibilize um ficheiro PSE. Nesses casos, o Prestador de Serviços irá gerar o CSR (Pedido de Assinatura de Certificado) e partilhá-lo-á com o Cliente para ser assinado. Caso o Cliente disponibilize um ficheiro PSE para utilização durante a configuração SNC, o Prestador de Serviços utilizará o ficheiro PSE disponibilizado durante a configuração. | * |
| 691 | <b>X12 - Integração do SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente SAP Cloud Platform) - Data Services Agent (BTPI-DS) (anteriormente HCI-DS)</b> |  |   |   |   |
| 692 | <b>Instalação e Configuração</b>  |  |   |   |   |
| 693 | TO_BTPIIDS_1.1.01   | Instalar o SAP BTPI - Data Services Agent  | Serviços Padrão   | A instalação requer uma subscrição existente ou relevante e/ou uma inclusão como parte do contrato.   | * |
| 694 | TO_BTPIIDS_1.1.02   | Configuração - Ativar ligação de saída via LoadBalancer para ligação com BTPI  | Serviços Padrão   |   | * |
| 695 | TO_BTPIIDS_1.1.03   | Configuração - estabelecer ligação à conta Cloud do cliente  | Serviços Padrão   | Necessário acesso ao portal BTPI ou o prestador de serviços solicitará ao cliente o ficheiro de configuração. Configuração realizada ao nível do sistema operativo. O prestador verificará se o estado do agente é verde no portal BTPI.  | * |
| 696 | TO_BTPIIDS_1.1.04   | Configuração - Etapas de preparação do back-end empresarial para utilização de BTPI  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | * |
| 697 | <b>Configuração da Monitorização</b>  |  |   |   |   |
| 698 | TO_BTPIIDS_1.2.01   | Configuração da monitorização para disponibilidade ao nível do processo - Nagios   | Serviços Padrão   |   | * |
| 699 | <b>Processamento de Dados e Serviços de Dados</b>   |  |   |   |   |
| 700 | TO_BTPIIDS_1.3.01   | Migrar ou replicar dados entre arquivos de dados   | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 701 | <b>X13 - SAP Fiori</b>  |  |   |   |   |
| 702 | <b>Instalação e Configuração</b>  |  |   |   |   |
| 703 | TO_FIORI_1.1.01   | Instalação de pacotes específicos da aplicação nos sistemas da SAP correspondentes   | Serviços Padrão   | Configuração inicial em SAP HEC.  | * |
| 704 | TO_FIORI_1.1.03   | Configuração - Web Dispatcher, redirecionamentos das aplicações SAP Fiori  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O SSL é um pré-requisito para esta tarefa. O âmbito durante o Aprovisionamento Inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial. Se forem adicionados mais sistemas, é necessário um Pedido de Alteração (PA) e poderão ser aplicados esforços EMS adicionais. Para sistemas migrados para ambientes para os quais a SAP é o Prestador de Serviços, é da responsabilidade do cliente configurar o Web Dispatcher para o sistema migrado; esta configuração pode ser entregue através de um serviço de integração e migração cloud, contratado em separado.  | * |
| 705 | TO_FIORI_1.1.05   | Configuração - SAP HANA XS Engine Web Dispatcher   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O SSL é um pré-requisito para esta tarefa. O âmbito durante o Aprovisionamento Inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial. Se forem adicionados mais sistemas, é necessário um Pedido de Alteração (PA) e poderão ser aplicados esforços EMS adicionais.  | * |
| 706 | TO_FIORI_1.1.09   | Ativação inicial do launchpad SAP Fiori, incluindo todas as configurações de conectividade necessárias   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Inclui a ativação de exemplos de aplicações SAP Fiori predefinidas para validar a ativação do Launchpad SAP Fiori para implementações Greenfield (novas). Para sistemas migrados para ambientes que utilizam a SAP como o prestador de serviços, é responsabilidade do cliente ativar as aplicações SAP Fiori existentes e está abrangido por um serviço de migração e integração cloud contratado em separado.   | * |

|     |                 |  |   |   |   |
|-----|-----------------|--|---|---|---|
| 707 | TO_FIORI_1.1.07 | Configuração - aplicações SAP Fiori  | Tarefas Excluídas   | Em algumas situações, o prestador de serviços poderá prestar suporte ao cliente, utilizando um serviço de Gestão de Aplicações, no entanto, devido à grande variedade de possíveis cenários, este item tem sido, regra geral, excluído do serviço; os clientes devem procurar assistência por meio de outros serviços da SAP.   | * |
| 708 | TO_FIORI_1.1.13 | Ativar aplicações SAP Fiori padrão com base em funções empresariais da SAP   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Abrange a ativação de aplicações SAP Fiori padrão com base em funções (modelo) empresariais padrão da SAP, ou seja, funções enviadas pela SAP que seguem a convenção de nomes SAP_BR_<...>. Podem ser selecionadas no máximo quatro funções empresariais padrão da SAP. Pode ser definido um pacote para a ativação. A ativação é apenas aplicável a sistemas de teste/sandbox e de desenvolvimento. As funções personalizadas ou aplicações personalizadas estão excluídas da ativação. A ativação de aplicações individuais não é possível. | * |
| 709 |                 | <b>X15 - Web Dispatcher</b>  |   |   |   |
| 710 |                 | <b>Operações do Web Dispatcher</b>   |   |   |   |
| 711 | TO_WD_1.1.01    | Registrar/remover sistemas no Web Dispatcher e opções correspondentes, relativamente a SSL   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O âmbito durante o aprovisionamento inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial.   | * |
| 712 | TO_WD_1.1.02    | Definição geral de gestão da memória   | Serviços Padrão   |   | * |
| 713 | TO_WD_1.1.03    | Definição geral de parâmetros de segurança   | Serviços Padrão   |   | * |
| 714 | TO_WD_1.1.04    | Configuração geral para suporte SSL em Ferramenta de Ficheiros de Parâmetros ou de Manutenção PSE em AdminTool (processamento dos pedidos HTTPS) | Serviços Padrão   |   | * |
| 715 | TO_WD_1.1.05    | Comunicação com o servidor de mensagens/servidor de aplicação, utilizando SSL  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   | * |
| 716 | TO_WD_1.1.06    | Modificação dos pedidos HTTP   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   | * |
| 717 | TO_WD_1.1.07    | Configuração do processamento de erros   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   | * |
| 718 | TO_WD_1.1.08    | Manutenção do ficheiro de autenticação   | Serviços Padrão   |   | * |
| 719 | TO_WD_1.1.09    | Alterações no cliente 000 dos sistemas back-end relacionadas com o Web Dispatcher (HTTPURLOCC)   | Serviços Padrão   |   | * |
| 720 | TO_WD_1.1.10    | Estratégia de registo e de rastreio  | Serviços Padrão   |   | * |
| 721 | TO_WD_1.1.11    | Política de encriptação (protocolos, conjuntos de cifras, comprimento da chave)  | Serviços Padrão   |   | * |
| 722 | TO_WD_1.1.12    | Contagens de ligações  | Serviços Padrão   |   | * |
| 723 | TO_WD_1.1.13    | Intercâmbio de metadados utilizando SSL  | Serviços Padrão   |   | * |
| 724 | TO_WD_1.1.14    | Definição de intervalos de portas  | Serviços Padrão   |   | * |
| 725 | TO_WD_1.1.15    | Configuração de LoadBalancer para Web Dispatcher   | Serviços Padrão   | O cliente terá de disponibilizar detalhes de configuração (regras de encaminhamento, informação de redirecionamento, detalhes do sistema back-end, etc.). SAP HEC atualizará o LoadBalancer e o Web Dispatcher de modo correspondente.  | * |
| 726 | TO_WD_1.1.16    | Alterações DNS para Serviço Web Dispatcher   | Tarefas Excluídas   | Não existem opções para DNS personalizado.  | * |
| 727 | TO_WD_1.1.17    | Atualizar a versão do Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)   | Serviços Padrão   |   | * |
| 728 | TO_WD_1.1.18    | Reiniciar o Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)   | Serviços Padrão   |   | * |
| 729 | TO_WD_1.1.19    | Atualizar o fuso horário do Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)   | Serviços Padrão   |   | * |
| 730 | TO_WD_1.1.20    | Atualizar tamanho de t-shirt (capacidade) para Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)  | Serviços Opcionais  |   | * |
| 731 |                 | <b>X16 - LoadBalancer</b>  |   |   |   |
| 732 |                 | <b>Operação de LoadBalancer</b>  |   |   |   |
| 733 | TO_LRP_1.1.01   | Configurar instância do LoadBalancer   | Serviços Padrão   | Apenas para LoadBalancers existentes. Não inclui os custos para LoadBalancers adicionais e/ou infraestrutura adicional, se necessário. A configuração de LoadBalancers adicionais além do volume contratado está sujeita a um Pedido de Alteração.  | * |
| 734 | TO_LRP_1.1.02   | Registrar/remover sistemas no LoadBalancer   | Serviços Padrão   |   | * |
| 735 | TO_LRP_1.1.03   | Configurar a distribuição da carga para servidores de aplicação  | Serviços Padrão   |   | * |
| 736 | TO_LRP_1.1.04   | Disponibilizar IP externo para cenários que utilizam a Internet  | Serviços Padrão   |   | * |
| 737 | TO_LRP_1.1.05   | Configurar descarregamento SSL (encriptação)   | Serviços Padrão   |   | * |
| 738 | TO_LRP_1.1.07   | Realizar processamento DNS para domínio do cliente   | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 739 | TO_LRP_1.1.08   | Disponibilizar o certificado X.509 para que o domínio do cliente permita SSL   | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 740 | TO_LRP_1.1.08A  | Ativar o certificado X.509 para ALB em Amazon Web Services (AWS) com Web Dispatcher e back-ends relacionados                                     | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Apenas disponível para Amazon Web Services (AWS). O Mutual Transport Layer Security (mTLS) estende o protocolo TLS utilizado para proteger comunicações em rede. O TLS é vulgarmente utilizado para estabelecer ligações seguras através da Internet, garantindo autenticação, confidencialidade dos dados e integridade. Contudo, no TLS tradicional, a autenticação é efetuada apenas de um lado, em que o servidor se autentica para o cliente, e a identidade do cliente não é verificada.  | * |
| 741 | TO_LRP_1.1.09   | Disponibilizar o certificado X.509 para URL da SAP, por exemplo, domínio *.xxx.ondemand.com  | Serviços Padrão   |   | * |
| 742 | TO_LRP_1.1.10   | Instalar o certificado X.509 do cliente  | Serviços Padrão   |   | * |

|            |   |  |   |   |   |
|------------|---|--|---|---|---|
| 743        | TO_LRP_1.1.11   | Configurar o firewall para aplicações Web  | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 744        | TO_LRP_1.1.12   | Configurar o processamento de persistência   | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 745        | TO_LRP_1.1.14   | Configurar verificações de integridade   | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 746        | TO_LRP_1.1.15   | Configurar a filtragem de listas de bloqueios e listas de permissões baseada em URL/IP | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 747        | TO_LRP_1.1.16   | Configurar função da página "pedimos desculpa"   | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 748        | TO_LRP_1.1.17   | Configurar ligações de saída para a Internet   | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 749        | TO_LRP_1.1.18   | Ativar o acesso a partir do SAP HEC a domínio da Internet/público                      | Serviços Opcionais                              | Suportado utilizando LoadBalancer de saída. Utilizado para integrar SAP HEC com outros serviços cloud ou serviços públicos do cliente, etc. | * |
| <b>750</b> | <b>X17 - Soluções OpenText</b>  |  |   |   |   |
| <b>751</b> | <b>Arquivamento de dados e acesso a documentos: ERP + arquivo + armazenamento</b> |  |   |   |   |
| 752        | TO_OT_1.1.01  | Configurar a ligação ao servidor de arquivo  | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 753        | TO_OT_1.1.02  | Personalização da solução de arquivamento  | Tarefas Excluídas                               |   | * |
| <b>754</b> | <b>Parte do servidor de arquivo (repositório de conteúdo)</b>                     |  |   |   |   |
| 755        | TO_OT_1.2.01  | Instalação de BD de servidor de arquivo  | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 756        | TO_OT_1.2.02  | Instalação de servidor de arquivo  | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 757        | TO_OT_1.2.03  | Configuração de armazenamento de arquivos  | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 758        | TO_OT_1.2.04  | Anexar armazenamento ao servidor de arquivo  | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 759        | TO_OT_1.2.05  | Configuração do servidor de arquivo  | Serviços Padrão                                 |   | * |
| <b>760</b> | <b>Migração de arquivos existentes para a cloud privada</b>                       |  |   |   |   |
| 761        | TO_OT_1.6.01  | Migração de dados arquivados do sistema de arquivo OpenText                            | Tarefas Excluídas                               | Necessário projeto de consultoria.  | * |
| 762        | TO_OT_1.6.02  | Migração de dados arquivados do sistema de arquivo não OpenText                        | Tarefas Excluídas                               | Necessário projeto de consultoria.  | * |
| <b>763</b> | <b>Tarefas administrativas, servidor de arquivo</b>                               |  |   |   |   |
| 764        | TO_OT_1.7.01  | Cópia de segurança padrão (processamento do armazenamento)                             | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 765        | TO_OT_1.7.02  | Monitorização padrão   | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 766        | TO_OT_1.7.03  | Tarefas administrativas (criar novos arquivos)   | Serviços Padrão                                 | Mediante pedido do cliente.   | * |
| <b>767</b> | <b>Arquivamento: gestão das aplicações</b>  |  |   |   |   |
| 768        | TO_OT_1.8.01  | Conceito de autorização  | Tarefas Excluídas                               |   | * |
| 769        | TO_OT_1.8.03  | Arquivamento de dados  | Tarefas Excluídas                               |   | * |
| 770        | TO_OT_1.8.04  | Eliminação de dados  | Tarefas Excluídas                               |   | * |
| <b>771</b> | <b>Digitalização e Pipeline</b>   |  |   |   |   |
| 772        | TO_OT_1.3.01  | Instalação no local (cliente de digitalização)   | Tarefas Excluídas                               |   | * |
| 773        | TO_OT_1.3.02  | Configuração de digitalização  | Tarefas Excluídas                               |   | * |
| 774        | TO_OT_1.3.03  | Instalação de pipeline no local  | Tarefas Excluídas                               |   | * |
| 775        | TO_OT_1.3.04  | Configuração de pipeline no local  | Tarefas Excluídas                               |   | * |
| <b>776</b> | <b>VIM: instalação de componentes SAP em SAP ERP</b>                              |  | <b>Caso VIM faça parte do âmbito da solução</b> |   |   |
| 777        | TO_OT_1.4.01  | Instalação de add-on para VIM  | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 778        | TO_OT_1.4.02  | Ativação do SAP Business Workflow Engine (configuração básica)                         | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 779        | TO_OT_1.4.03  | Configuração empresarial   | Tarefas Excluídas                               | RDS disponível.   | * |
| 780        | TO_OT_1.4.04  | Personalização ArchiveLink   | Serviços Padrão                                 |   | * |
| <b>781</b> | <b>VIM: Invoice Capture Center (ICC)</b>  |  | <b>Caso VIM faça parte do âmbito da solução</b> |   |   |
| 782        | TO_OT_1.5.01  | Instalação do servidor VIM   | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 783        | TO_OT_1.5.02  | Configuração e conectividade básicas   | Serviços Padrão                                 |   | * |
| 784        | TO_OT_1.5.03  | Configuração empresarial básica  | Tarefas Excluídas                               | RDS disponível.   | * |
| 785        | TO_OT_1.5.04  | Ampliações específicas do cliente  | Tarefas Excluídas                               |   | * |

| 786 | StreamServe  |   | Caso StreamServe faça parte do âmbito da solução                                |   |         |
|-----|--|---|---|---|---------|
| 787 | TO_OT_1.9.01   | Instalação de StreamServe   | Serviços Padrão   | A realizar ao nível do sistema operativo.   | *       |
| 788 | TO_OT_1.9.02   | Configurar a ligação ao servidor StreamServe  | Serviços Padrão   |   | *       |
| 789 | TO_OT_1.9.03   | Configuração básica do StreamServe  | Serviços Padrão   | O cliente deve disponibilizar o FQDN do Servidor OpenText.  | *       |
| 790 | TO_OT_1.9.05   | Configuração específica de aplicação  | Tarefas Excluídas   | por exemplo, ajustar formulários de impressão, funções BAPI, etc.   | *       |
| 791 | <b>Tarefas Comuns SAP S/4HANA</b>  |   |   |   |         |
| 792 | TO_OT_1.10.1   | Instalar Add-on OpenText, edição Cloud  | Serviços Padrão   | Inclui SAP Archiving and Document Access by OpenText (ADA), SAP Vendor Invoice Management (VIM), SAP Extended Enterprise Content Management by OpenText (xECM). | n.a n/a |
| 793 | TO_OT_1.10.2   | Ativar/manter nós ICF necessários para a ativação/atualização de aplicações   | Serviços Padrão   |   | n.a n/a |
| 794 | TO_OT_1.10.3   | Ativar/manter Serviços OData necessários para a ativação/atualização de aplicações  | Serviços Padrão   |   | n.a n/a |
| 795 | <b>SAP Vendor Invoice Management para Soluções SAP (VIM)</b>                   |   |   |   |         |
| 796 | TO_OT_1.11.1   | Estabelecer/manter uma ligação segura ao OpenText Core Capture para Soluções SAP (IES Cloud)/OT2  | Serviços Padrão   | Criar e manter ligações de SAP S/4HANA SM59. O ID do cliente e a palavra-passe secreta do Centro de Administração têm de ser fornecidos ao SAP HEC              | n.a n/a |
| 797 | <b>SAP Extended Enterprise Content Management para Soluções SAP (xECM)</b>     |   |   |   |         |
| 798 | TO_OT_1.12.1   | Estabelecer/manter uma ligação segura a OpenText Cloud (OTK)  | Serviços Padrão   | Criar e manter ligações do SAP S/4HANA SM59, STRUST e na hierarquia IMG do xECM "Criar ligações HTTP".  | n.a n/a |
| 799 | <b>SAP Archiving and Document Access para Soluções SAP (ADA)</b>               |   |   |   |         |
| 800 | TO_OT_1.13.1   | Instalar o OpenText Core Archive Connector and Document Pipelines   | Serviços Padrão   | Apenas instalação de aplicação.   | n.a n/a |
| 801 | TO_OT_1.13.2   | Estabelecer/manter uma ligação segura ao OpenText Core Archive para Soluções SAP (ADA Cloud)/OT2  | Serviços Padrão   | Configuração inicial e registo de tenants do cliente.   | n.a n/a |
| 802 | TO_OT_1.13.3   | Adicionar/manter ligação a sistemas SAP S/4HANA   | Serviços Padrão   |   | n.a n/a |
| 803 | TO_OT_1.13.7   | Manter definição do Core Archive Connector  | Serviços Padrão   | A atividade inclui a substituição/geração de certificado e chave privada.   | n.a n/a |
| 804 | TO_OT_1.13.8   | Administração de utilizadores   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | n.a n/a |
| 805 | <b>Gestão do Ciclo de Vida do Software</b>                                     |   |   |   |         |
| 806 | TO_OT_1.14.1   | Implementar atualizações específicas do cliente na solução OpenText Core Archive Connector gerida (pacotes de software não disponíveis geralmente através do SAP Service Marketplace) | Serviços Padrão   |   | n.a n/a |
| 807 | <b>X17A - SAP Extended Enterprise Content Management by OpenText (OT xECM)</b> |   |   |   |         |
| 808 | <b>Instalação</b>  |   |   |   |         |
| 809 | TO_OT_XECM_1.1.1   | Instalar os Componentes OT xECM (Servidor de Conteúdo, Servidor de Arquivo, AppWorks, Servidor OTDS, repositório de Base de Dados)  | Serviços Padrão   | Servidor de Conteúdo, Servidor de Arquivo, AppWorks, Servidor OTDS, repositório de Base de Dados.   | n.a n/a |
| 810 | TO_OT_XECM_1.1.2   | Instalar Add-on(s) OT xECM NetWeaver ABAP   | Serviços Padrão   | Instalar OT xECM, OT ADA e Add-on OTA Fiori no Sistema SAP S/4HANA.   | n.a n/a |
| 811 | TO_OT_XECM_1.1.3   | Instalar implementação de servidor de aplicação OT xECM adicional para AD   | Serviços Padrão   | Pode precisar de Pedido de Alteração (PA) para a opção AD.  | n.a n/a |
| 812 | <b>Instalação e Configuração</b>   |   |   |   |         |
| 813 | TO_OT_XECM_1.2.1   | Configuração pós-instalação   | Serviços Padrão   |   | n.a n/a |
| 814 | TO_OT_XECM_1.2.2   | Monitorização   | Serviços Padrão   |   | n.a n/a |
| 815 | TO_OT_XECM_1.2.3   | Configuração da aplicação   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | n.a n/a |
| 816 | TO_OT_XECM_1.2.4   | Arquivamento de Dados   | Tarefas Excluídas   |   | n.a n/a |
| 817 | TO_OT_XECM_1.2.5   | Integração e conectividade SAP S/4HANA  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   | n.a n/a |
| 818 | TO_OT_XECM_1.2.6   | Configurar comunicação segura SSL/TLS   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   | n.a n/a |

|            |                  |   |   |  |     |     |
|------------|------------------|---|---|--|-----|-----|
| 819        | TO_OT_XECM_1.2.7 | SSO com Windows AD  | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.   | n,a | n/a |
| <b>820</b> |                  | <b>X18 - SAP Information Steward</b>  |   |  |     |     |
| <b>821</b> |                  | <b>Operações</b>  |   |  |     |     |
| 822        | TO_IS_1.1.02     | Adicionar servidores de tarefas SAP Information Steward (IS) adicionais para balanceamento de carga na infraestrutura existente                             | Serviços Padrão   | Adicionar servidor adicional na infraestrutura existente. É necessário um Pedido de Alteração (PA), caso deva ser implementada infraestrutura adicional. |     | *   |
| 823        | TO_IS_1.1.13     | Adicionar servidores de tarefas SAP Information Steward (IS) adicionais para balanceamento de carga na infraestrutura nova                                  | Serviços Opcionais  | Adicionar servidor adicional na infraestrutura nova. É necessário um Pedido de Alteração (PA).   |     | *   |
| 824        | TO_IS_1.1.03     | Gestão dos utilizadores e acessos   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |     | *   |
| 825        | TO_IS_1.1.04     | Criar e gerir tarefas da aplicação IS   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 826        | TO_IS_1.1.05     | Executar utilitários SAP Information Steward  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 827        | TO_IS_1.1.06     | Administração de informações de dados, metadados, pacote de depuração e revisão de correspondências   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 828        | TO_IS_1.1.08     | Cópia de segurança do sistema de ficheiros e do repositório IS  | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 829        | TO_IS_1.1.09     | Monitorização de serviços e do servidor de tarefas IS   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 830        | TO_IS_1.1.11     | Resolução dos problemas com tarefas e utilitários IS (informações de dados, tarefas de regra, gestão dos metadados, depuração de dados)                     | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 831        | TO_IS_1.1.12     | Executar ajuste do desempenho para informações de dados, depuração de dados, gestão dos metadados, enciclopédia de metadados e revisão de correspondências. | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| <b>832</b> |                  | <b>X20 - SAP Process Mining by Celonis</b>  |   |  |     |     |
| <b>833</b> |                  | <b>SAP Process Mining by Celonis</b>  |   |  |     |     |
| 834        | TO_CEL_1.1.02    | Criação do Java KeyStore  | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 835        | TO_CEL_1.1.03    | Configuração de consultas SQL autorizadas   | Tarefas Excluídas   | O prestador irá atualizar o ficheiro correspondente ao nível do SO.  |     | *   |
| 836        | TO_CEL_1.1.04    | Configurar parâmetros de auditoria e regras de palavras-passe   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 837        | TO_CEL_1.1.05    | Solicitar rastreio de registo para utilizador   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 838        | TO_CEL_1.1.06    | Importação/exportação de transportes  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 839        | TO_CEL_1.1.07    | Administração geral de utilizadores, grupos e autorizações  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 840        | TO_CEL_1.1.08    | Alterar definições do sistema no lado da aplicação  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 841        | TO_CEL_1.1.09    | Efetuar cópia de segurança/restaurar base de dados H2   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| <b>842</b> |                  | <b>X21 - SAP Identity Management (IDM)</b>  |   |  |     |     |
| <b>843</b> |                  | <b>Configuração</b>   |   |  |     |     |
| 844        | TO_IDM_1.0.01    | Ajudar o cliente com tarefas relacionadas com IDM que requerem acesso ao sistema operativo  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  |     | *   |
| 845        | TO_IDM_1.0.02    | Instalar distribuidores IDM como parte da instalação inicial do ambiente cloud  | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 846        | TO_IDM_1.0.03    | Ligar a IU IDM ao sistema IDM   | Serviços Padrão   | A configuração SSL não é abrangida por esta tarefa.  |     | *   |
| <b>847</b> |                  | <b>X22 - SAP Financial Consolidation (FC)</b>   |   |  |     |     |
| <b>848</b> |                  | <b>Administração de Origens de Dados</b>  |   |  |     |     |
| 849        | TO_FC_1.1.01     | Iniciar/parar/definir visões de atividades e de palavras-passe de administrador para origens de dados   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 850        | TO_FC_1.1.02     | Adicionar serviços Web  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |     | *   |
| 851        | TO_FC_1.1.03     | Adicionar servidor de aplicação FC/servidor Web na infraestrutura existente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Adicionar servidor adicional na infraestrutura existente. É necessário um Pedido de Alteração (PA), caso deva ser implementada infraestrutura adicional. |     | *   |
| 852        | TO_FC_1.1.15     | Adicionar servidor de aplicação FC/servidor Web na infraestrutura nova  | Serviços Opcionais  | Adicionar servidor adicional na infraestrutura nova. É necessário um Pedido de Alteração (PA).   |     | *   |
| 853        | TO_FC_1.1.04     | Migrar e filtrar origem de dados  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 854        | TO_FC_1.1.05     | Instalar configuração de software   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 855        | TO_FC_1.1.06     | Enviar/transmitir mensagens para utilizadores finais  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |

|            |   |   |   |  |   |
|------------|---|---|---|--|---|
| 856        | TO_FC_1.1.07  | Definir configuração de registo para servidores de aplicação                                  | Tarefas Excluídas   |  | * |
| 857        | TO_FC_1.1.08  | Definir comandos disponíveis para máquinas e instâncias                                       | Tarefas Excluídas   |  | * |
| 858        | TO_FC_1.1.09  | Ativar/desativar máquina na consola de administração FC                                       | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | * |
| 859        | TO_FC_1.1.10  | Iniciar/parar instâncias na consola de administração FC                                       | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | * |
| 860        | TO_FC_1.1.11  | Criar tarefas programadas para iniciar e parar servidores                                     | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | * |
| 861        | TO_FC_1.1.12  | Criar/eliminar origens de dados   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Requer ações ao nível do SO.   | * |
| 862        | TO_FC_1.1.13  | Criar pasta de transporte FC  | Serviços Padrão   |  | * |
| 863        | TO_FC_1.1.14  | Reiniciar periodicamente a plataforma FC  | Serviços Padrão   |  | * |
| <b>864</b> | <b>Monitorização</b>  |   |   |  |   |
| 865        | TO_FC_1.2.04  | Monitorizar um URL de aplicação FC por SID  | Serviços Padrão   | Limitado a um URL por SID. O cliente tem de fornecer o URL a monitorizar.                                | * |
| 866        | TO_FC_1.2.03  | Monitorizar outros URLs de aplicação FC   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O cliente tem de fornecer o URL a monitorizar.   | * |
| <b>867</b> | <b>Administração de Bases de Dados SAP HANA</b>                     |   |   |  |   |
| 868        | TO_FC_1.3.01  | Pré-requisitos para a criação de Visões de Modelação SAP HANA com Cube Designer               | Tarefas Excluídas   | O cliente precisa de acesso ao SAP HANA studio e de autorização para Administração de Clientes SAP HANA. | * |
| 869        | TO_FC_1.3.02  | Eliminar direitos criados durante as implementações do cubo                                   | Tarefas Excluídas   | O cliente precisa de acesso ao SAP HANA studio e de autorização para Administração de Clientes SAP HANA. | * |
| <b>870</b> | <b>Configurar página Web SAP Financial Consolidation</b>            |   |   |  |   |
| 871        | TO_FC_1.4.01  | Restabelecer ligação automaticamente  | Serviços Padrão   |  | * |
| 872        | TO_FC_1.4.02  | Ativar o Registo Técnico Web de SAP Financial Consolidation                                   | Serviços Padrão   |  | * |
| 873        | TO_FC_1.4.03  | Prestar suporte a sessões HTTP de longo prazo com firewalls                                   | Serviços Padrão   |  | * |
| 874        | TO_FC_1.4.04  | Publicar documentos por meio de um URL  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | * |
| 875        | TO_FC_1.4.05  | Configurar HTTPS  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | * |
| 876        | TO_FC_1.4.06  | Personalização da página inicial da Web de SAP Financial Consolidation                        | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | * |
| <b>877</b> | <b>Configurar a página Web HTML5 de SAP Financial Consolidation</b> |   |   |  |   |
| 878        | TO_FC_1.5.01  | Configurar/personalizar definições avançadas do site Web HTML5 de SAP Financial Consolidation | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | * |
| <b>879</b> | <b>Configurar a página Web HTML5 de SAP Financial Consolidation</b> |   |   |  |   |
| 880        | TO_FC_1.5.01  | Configurar/personalizar definições avançadas do site Web HTML5 de SAP Financial Consolidation | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | * |
| <b>881</b> | <b>Ferramenta de Arquivamento</b>                                   |   |   |  |   |
| 882        | TO_FC_1.6.01  | Instalar e aceder à ferramenta de arquivamento  | Serviços Padrão   |  | * |
| 883        | TO_FC_1.6.02  | Executar o processo de arquivamento   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Apenas possível utilizando serviços AMS/SAP, pois requer acesso ao nível do SO.                          | * |
| <b>884</b> | <b>Ferramenta de Arquivamento</b>                                   |   |   |  |   |
| 885        | TO_FC_1.6.01  | Instalar e aceder à ferramenta de arquivamento  | Serviços Padrão   |  | * |
| 886        | TO_FC_1.6.02  | Executar o processo de arquivamento   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Apenas possível utilizando serviços AMS/SAP, pois requer acesso ao nível do SO.                          | * |

|     |              |  |   |  |     |
|-----|--------------|--|---|--|-----|
| 887 |              | Instalar e configurar o Servidor SAP NetWeaver BW para implementar InfoCubos com o SAP Financial Consolidation Cube Designer |   |  |     |
| 888 | TO_FC_1.8.01 | Instalar o componente FPM Basis no servidor SAP NetWeaver BW   | Serviços Padrão   |  | *   |
| 889 | TO_FC_1.8.02 | Criar funções de SAP NetWeaver BW para implementar InfoCubos com o Cube Designer   | Tarefas Excluídas   |  | *   |
| 890 | TO_FC_1.8.03 | Instalar o Gestor de Ligações das soluções SAP EPM na plataforma BOE   | Serviços Padrão   |  | *   |
| 891 | TO_FC_1.8.04 | Configurar a Consola de Gestão Central para o SAP Cube Designer  | Tarefas Excluídas   |  | *   |
| 892 | TO_FC_1.8.05 | Configurar o Servidor de Gestão Central para uma instalação distribuída  | Serviços Padrão   | Caso solicitado durante a compilação inicial, isto será configurado como serviço padrão. | *   |
| 893 | TO_FC_1.8.06 | Configurar proxy inverso   | Serviços Padrão   |  | *   |
| 894 | TO_FC_1.8.07 | Criar uma ligação EPM para SAP Financial Consolidation com cubos SAP NetWeaver BW ou SAP PCM, SAP SSM ou SAP HANA            | Tarefas Excluídas   |  | *   |
| 895 |              | <b>SAP Financial Information Management</b>  |   |  |     |
| 896 | TO_FC_1.9.01 | Configurar o número de linhas numa visualização de ficheiro simples  | Serviços Padrão   |  | *   |
| 897 | TO_FC_1.9.02 | Configurar parâmetros de tempo limite  | Serviços Padrão   |  | *   |
| 898 |              | <b>SAP Financial Information Management</b>  |   |  |     |
| 899 | TO_FC_1.9.01 | Configurar o número de linhas numa visualização de ficheiro simples  | Serviços Padrão   |  | *   |
| 900 | TO_FC_1.9.02 | Configurar parâmetros de tempo limite  | Serviços Padrão   |  | *   |
| 901 |              | <b>X25 - SAP Business Process Automation by Redwood (BPA by Redwood)</b>   |   |  |     |
| 902 |              | <b>Operações</b>   |   |  |     |
| 903 | TO_BP_1.1.01 | Instalação técnica   | Serviços Padrão   |  | *   |
| 904 | TO_BP_1.1.03 | Implementação da licença   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | *   |
| 905 | TO_BP_1.1.05 | Ligar o sistema central de servidor SAP BPA a sistemas remotos no ambiente cloud   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | *   |
| 906 | TO_BP_1.1.07 | Monitorização do sistema central SAP BPA   | Serviços Padrão   |  | *   |
| 907 | TO_BP_1.1.08 | Monitorização de tarefas   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | *   |
| 908 | TO_BP_1.1.09 | Gestão de utilizadores e funções   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | *   |
| 909 | TO_BP_1.1.12 | Configuração inicial do agendamento de tarefas   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | *   |
| 910 | TO_BP_1.1.13 | Modificação da configuração do agendamento   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | *   |
| 911 | TO_BP_1.1.14 | Reagendamento de tarefas para o sistema remoto   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | *   |
| 912 | TO_BP_1.1.15 | Definir a estrutura de monitorização para tarefas acionadas pelo SAP BPA   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | *   |
| 913 |              | <b>X28 - Software GK</b>   | <b>Será descontinuado até julho de 2026.</b>                                |  |     |
| 914 |              | <b>Instalação e configuração</b>   |   |  |     |
| 915 | TO_GK_1.1.01 | Configurar e gerir diretórios do Software GK   | Serviços Padrão   | n.a  | n/a |
| 916 | TO_GK_1.1.02 | Criar diretório para o carregamento do ficheiro de dados de origem (caso ainda não disponível)                               | Serviços Padrão   | n.a  | n/a |
| 917 | TO_GK_1.1.03 | Ajudar na cópia de vários ficheiros relacionados com a configuração do software GK para diretórios do sistema de ficheiros   | Serviços Padrão   | n.a  | n/a |
| 918 | TO_GK_1.1.04 | Configuração de obtenções de controlo dinâmicas nas estruturas   | Tarefas Excluídas   | n.a  | n/a |
| 919 | TO_GK_1.1.05 | Configuração de substituições ao nível da estrutura  | Tarefas Excluídas   | n.a  | n/a |
| 920 | TO_GK_1.1.06 | Configurar a estrutura de diretórios da ferramenta de configuração do NetWeaver  | Serviços Padrão   | n.a  | n/a |
| 921 | TO_GK_1.1.07 | Alterar o idioma após a instalação   | Serviços Padrão   | n.a  | n/a |
| 922 | TO_GK_1.1.08 | Configurar substituições ao nível do sistema (tipos de sistema)  | Tarefas Excluídas   | n.a  | n/a |
| 923 | TO_GK_1.1.09 | Configurar a estrutura organizacional específica do cliente  | Tarefas Excluídas   | n.a  | n/a |

|     |                  |  |   |   |     |     |
|-----|------------------|--|---|---|-----|-----|
| 924 | TO_GK_1.1.10     | Configurar o nó Store Manager básico   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 925 | TO_GK_1.1.11     | Instalar modelos de arquivo  | Tarefas Excluídas   | O prestador deve partilhar ficheiros de cópia ao nível do SO.   | n.a | n/a |
| 926 | TO_GK_1.1.12     | Importar modelos de arquivo para o Store Manager   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 927 | TO_GK_1.1.13     | Atribuir modelo à estrutura principal do Store Manager   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 928 | TO_GK_1.1.14     | Importar configuração para servidor de informação híbrido  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 929 | TO_GK_1.1.15     | Configurar centralização de ligações de origem de dados SAP HANA JDBC  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 930 | TO_GK_1.1.16     | Implementar ficheiros EPA para o Portal SAP NetWeaver  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 931 | TO_GK_1.1.17     | Criar estrutura de arquivo do cliente  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 932 | TO_GK_1.1.18     | Configurar GK Store Manager  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 933 | TO_GK_1.1.19     | Importar configuração global para Store Manager (contentor de dados)   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 934 | TO_GK_1.1.20     | Configurar o Store Manager do Software GK para arquivos ou substituições ao nível do país                        | Tarefas Excluídas   | Exemplo: configuração do servidor POS relacionado ou LPS.   | n.a | n/a |
| 935 | TO_GK_1.1.21     | Importar dados de origem   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 936 | TO_GK_1.1.22     | Configurar GK ECON para importação de dados (definindo o ficheiro XML para importações de IDoc)                  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 937 | TO_GK_1.1.23     | Criar e personalizar a Loja de Referência (países, distrito, lojas)  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 938 | TO_GK_1.1.24     | Criar origem de dados SAP NetWeaver  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 939 | TO_GK_1.1.25     | Configurar e atribuir contentores de dados (impostos, grupos de trabalho, motivos para transações, etc.)         | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 940 | TO_GK_1.1.26     | Configurar contentores de dados SDC (atribuir variantes, etc.)   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 941 | TO_GK_1.1.27     | Importar modelos e ativação manualmente (por exemplo, modelo de configuração EC, monitor heartbeat)              | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 942 | TO_GK_1.1.28     | Configurar a estrutura organizacional do cliente de referência (durante a instalação)                            | Serviços Padrão   | Apenas a estrutura básica, de acordo com os procedimentos de configuração. As estruturas funcionais detalhadas são responsabilidade do cliente/equipa do projeto.   | n.a | n/a |
| 943 | <b>Operações</b> |  |   |   |     |     |
| 944 | TO_GK_1.2.01     | Apoiar os clientes com tarefas da sua área de responsabilidade, caso seja necessário acesso ao sistema operativo | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Nos casos em que a execução de tarefas exige a realização de atividades ao nível do sistema operativo e pelas quais o cliente é responsável de acordo com este documento. Os clientes e os parceiros de implementação GK não terão acesso SO aos servidores geridos no ambiente cloud. O prestador de serviços dará apoio ao cliente, por exemplo, assumindo as tarefas ou fornecendo outros métodos para executar as tarefas. Este item aplica-se apenas a assistência pouco frequente/ocasional; os projetos que requerem acesso ao sistema operativo regular, mais prolongado e mais geral, para implementação, desenvolvimento e suporte, não podem ser suportados por meio deste item. É calculado um encargo de serviço adicional por servidor. | n.a | n/a |
| 945 | TO_GK_1.2.02     | Configurar origens de dados JDBC ao nível da aplicação   | Serviços Padrão   | Cada aplicação central no SAP NetWeaver tem de ser ligada a uma base de dados por meio de uma entrada de origem de dados. Esta entrada tem de ser definida por meio do SAP NetWeaver Administrator, uma vez por cada aplicação, e tem de estar disponível antes do primeiro lançamento da aplicação em questão.   | n.a | n/a |
| 946 | TO_GK_1.2.03     | Modificação dos pedidos HTTP   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 947 | TO_GK_1.2.04     | Alterar parâmetros do servidor de aplicação depois da entrega  | Serviços Padrão   | Modificar definições padrão para alterações nos requisitos do cliente.  | n.a | n/a |
| 948 | TO_GK_1.2.05     | Gerir a comunicação com o servidor de mensagens/servidor de aplicação, utilizando SSL                            | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 949 | TO_GK_1.2.06     | Definição de intervalos de portas  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 950 | TO_GK_1.2.07     | Configuração do Sistema Anfitrião GK via Administração do Portal   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 951 | TO_GK_1.2.08     | Atualizar a ferramenta CDPL (atualização de implementação central para componentes de arquivo)                   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 952 | TO_GK_1.2.09     | Recompilar cliente   | Serviços Padrão   | Necessário acesso ao SO para executar os scripts.   | n.a | n/a |
| 953 | TO_GK_1.2.10     | Gestão de utilizadores do Software GK  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 954 | TO_GK_1.2.11     | Mapear os utilizadores do software GK para a gestão de utilizadores SAP NetWeaver                                | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 955 | TO_GK_1.2.12     | Cópia de segurança e restauro - SAP HANA e SAP NetWeaver padrão  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 956 | TO_GK_1.2.13     | Cópia de segurança e restauro - sincronização depois de restauro da BD   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 957 | TO_GK_1.2.14     | Sincronização de dados de origem depois de recuperação da base de dados  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 958 | TO_GK_1.2.15     | Limpar dados e modelos de conteúdo obsoletos   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 959 | TO_GK_1.2.16     | Definir e implementar estratégia de registo e de rastreio  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |

|      |   |   |   |   |     |     |
|------|---|---|---|---|-----|-----|
| 960  | TO_GK_1.2.17  | Monitorizar funções técnicas básicas utilizando o ambiente de monitorização   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 961  | TO_GK_1.2.18  | Monitorizar a aplicação GK utilizando o Enterprise Cockpit  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 962  | TO_GK_1.2.19  | Monitorização do Processo Empresarial GK  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 963  | TO_GK_1.2.20  | Monitorização do desempenho da solução (desempenho ao nível do nó utilizando o Monitor de Desempenho GK)  | Tarefas Excluídas   | O prestador deve suportar a cópia dos ficheiros para diretórios de trabalho.  | n.a | n/a |
| 964  | TO_GK_1.2.21  | Analisar a base de dados utilizando GK_PMON, GK_STATS   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 965  | <b>Gestão do Ciclo de Vida do Software para GK</b>          |   |   |   |     |     |
| 966  | TO_GK_1.3.01  | Implementar atualizações na solução GK gerida (pacotes de software geralmente disponíveis através do SAP Service Marketplace)   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 967  | TO_GK_1.3.02  | Implementar atualizações específicas do cliente na solução GK gerida (pacotes de software não disponíveis geralmente através do SAP Service Marketplace)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   | n.a | n/a |
| 968  | TO_GK_1.3.03  | Atualização de versão da solução GK gerida para a versão principal posterior seguinte do software   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   | n.a | n/a |
| 969  | <b>X29 - SAP TREX</b>                                       |   |   |   |     |     |
| 970  | <b>Operações TREX</b>                                       |   |   |   |     |     |
| 971  | TO_TREX_1.1.14  | Configuração pós-instalação e ligação TREX com uma aplicação (Java ou ABAP)   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | isto inclui atividades de configuração pós-instalação e ligação entre TREX e uma aplicação (Java ou ABAP), tal como descrito na documentação oficial dos produtos (help.sap.com)  |     | *   |
| 972  | TO_TREX_1.1.15  | Administrar índices de TREX   | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 973  | TO_TREX_1.1.16  | Administrar Taxonomias  | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 974  | TO_TREX_1.1.17  | Monitorização do estado das filas TREX  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Monitorização manual; baseada no esforço por execução.  |     | *   |
| 975  | TO_TREX_1.1.18  | Eliminar documentos incorretos em filas TREX  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   |     | *   |
| 976  | <b>X30 - SAP Predictive Analytics (SPA)</b>                 |   |   |   |     |     |
| 977  | <b>SAP Predictive Analytics - Instalação e Configuração</b> |   |   |   |     |     |
| 978  | TO_SPA_1.1.01   | Instalar o Servidor (automático) SAP Predictive Analytics   | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 979  | TO_SPA_1.1.03   | Instalar o Predictive Factory   | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 980  | TO_SPA_1.1.04   | Instalar SAP HANA Automated Predictive Library  | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 981  | TO_SPA_1.1.05   | Instalação e conectividade do Cliente SAP Predictive Analytics  | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 982  | TO_SPA_1.1.06   | SAP Predictive Analytics - Configurações de Origem de Dados para Servidor Automático  | Serviços Padrão   | Instalar e configurar controladores ODBC para SAP HANA como origem de dados. A configuração de origens de dados adicionais será cobrada além do EMS.  |     | *   |
| 983  | TO_SPA_1.1.14   | SAP Predictive Analytics - Configurações de Origem de Dados para Servidor Automático (adicional)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Instalar e configurar controladores ODBC para SAP HANA como origem de dados. A configuração de origens de dados adicionais será cobrada além do EMS.  |     | *   |
| 984  | TO_SPA_1.1.07   | Automated Analytics/Predictive Factory - Instalação e configuração de autenticação  | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 985  | TO_SPA_1.1.08   | Automated Analytics/Predictive Factory - Configuração de Autorização  | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 986  | TO_SPA_1.1.09   | Automated Analytics/Predictive Factory - Comunicação Segura SSL/TLS   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   |     | *   |
| 987  | TO_SPA_1.1.10   | Automated Analytics/Predictive Factory - Single Sign-on (SSO) com Windows Active Directory  | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.  |     | *   |
| 988  | TO_SPA_1.1.11   | Configuração de Servidores de Modelação no Predictive Factory   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   |     | *   |
| 989  | TO_SPA_1.1.12   | Execução de comandos/programas externos a partir do Predictive Factory  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   |     | *   |
| 990  | TO_SPA_1.1.13   | Implementar a configuração de sistemas anfitriões adicionais para Alta Disponibilidade  | Serviços Opcionais  |   |     | *   |
| 991  | <b>Outros serviços</b>                                      |   |   |   |     |     |
| 992  | TO_SPA_1.2.01   | Configuração do integrador SAP Predictive Analytics   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |   |     | *   |
| 993  | TO_SPA_1.2.02   | Instalar e configurar Modelos SAP Predictive Analytics  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |   |     | *   |
| 994  | <b>X31 - SAP Solution Manager</b>                           |   |   |   |     |     |
| 995  | <b>Instalação e Configuração</b>                            |   |   |   |     |     |
| 996  | TO_SOLM_1.1.01  | Instalação e configuração de ITSM no SAP Solution Manager   | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 997  | BASIC_1.8.07  | Monitorização da configuração: instalar o Agente de Diagnóstico do SAP Solution Manager (SMD) e integrá-lo com o sistema SAP Solution Manager do Cliente, tanto para sistemas na fase de Entrada em Produtivo como na fase de Compilação. | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Integrar o Agente de Diagnóstico do SAP Solution Manager (SMD) recém-instalado com um Sistema SAP Solution Manager detido pelo cliente, operado na cloud. Nota: isto é diferente do sistema SAP Solution Manager central detido pelo prestador de serviços. |     | *   |
| 998  | BASIC_1.8.18  | Monitorização da configuração com o SAP Solution Manager do cliente localizado na cloud: configuração da monitorização dentro do sistema SAP Solution Manager do cliente  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O esforço EMS é calculado por servidor; a configuração da monitorização é efetuada utilizando apenas modelos padrão do SAP Solution Manager, não estando incluídos definições e ajustes específicos do cliente.   |     | *   |
| 999  | BASIC_1.8.26  | Configurar o SAP Solution Manager: dashboard padrão Focused Insights  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | O esforço EMS é calculado por SAP Solution Manager - não incluídos definições e ajustes específicos do cliente.   |     | *   |
| 1000 | <b>X33 - SAP Test Data Migration Server (TDMS)</b>          |   |   |   |     |     |
| 1001 | <b>Instalação e Configuração</b>                            |   |   |   |     |     |
| 1002 | TO_TDMS_1.1.01  | Configuração do Sistema de Controlo (servidor TDMS) e configuração do sistema recetor (servidor de destino)   | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 1003 | TO_TDMS_1.1.02  | Aplicação de pacotes de correções (patches) dos sistemas emissores (sistema de origem)  | Serviços Padrão   |   |     | *   |

|             |                   |  |   |  |     |     |
|-------------|-------------------|--|---|--|-----|-----|
| 1004        | TO_TDMS_1.1.03    | Configuração inicial TDMS, criação de clientes, instalar ligações RFC, instalar autorizações, criação de shell | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 1005        | TO_TDMS_1.1.04    | Definição de dados de encriptação, personalização, utilizando o modelador BPL                                  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| <b>1006</b> |                   | <b>X34 - SAP PowerDesigner</b>   |   |  |     |     |
| <b>1007</b> |                   | <b>Configuração Operacional</b>  |   |  |     |     |
| 1008        | TO_PWR_1.1.01     | Instalar componentes (Portal, Repo, Proxy)   | Serviços Padrão   | Instalar e configurar o repositório SAP PowerDesigner, incluindo quaisquer atualizações de Support Package e de pacote de correções (patch). A base de dados SAP ASE será configurada como servidor de repositório. Instalar e configurar o Apache Tomcat Server no servidor do portal para acesso remoto à Web. Instalar e configurar o servidor de administração SAP PowerDesigner como servidor de teste para a implementação inicial. Exportação/importação de ficheiros da aplicação Web SAP PowerDesigner para o servidor do portal. |     | *   |
| 1009        | TO_PWR_1.1.02     | Instalar proxy   | Serviços Padrão   | Instalar e configurar o servidor proxy SAP PowerDesigner - será instalado no mesmo servidor que o servidor de administração SAP PowerDesigner. Este é um componente opcional.  |     | *   |
| 1010        | TO_PWR_1.1.03     | Instalação e configuração  | Serviços Padrão   | Instalar e configurar controladores ODBC para SAP HANA como origem de dados. A configuração de origens de dados adicionais será cobrada como EMS. Instalar e configurar autenticação para servidores de portal e de repositório. Configuração de autorizações - disponibilização de utilizadores e funções específicos para acesso ao portal e ao repositório SAP PowerDesigner.   |     | *   |
| 1011        | TO_PWR_1.1.04     | Servidor de portal - Configuração SSL/TLS  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Configurar comunicação segura através da configuração SSL/TLS.   |     | *   |
| 1012        | TO_PWR_1.1.05     | Servidor do portal - Single Sign-on (SSO) com Windows Active Directory   | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.   |     | *   |
| <b>1013</b> |                   | <b>X36 - SAP Billing and Revenue Innovation Management</b>   |   |  |     |     |
| <b>1014</b> |                   | <b>Operações Gerais</b>  |   |  |     |     |
| 1015        | TO_BRIM_CC_1.0.01 | Gerir (desbloquear/repór) utilizador administrador   | Serviços Padrão   | Administração de "Utilizadores Administradores" para as aplicações SAP Convergent Charging e SAP Convergent Mediation by Digital Route.  | n.a | n/a |
| <b>1016</b> |                   | <b>SAP Convergent Charging</b>   |   |  |     |     |
| 1017        | TO_BRIM_CC_1.1.01 | Instalar a base de dados SAP Convergent Charging   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1018        | TO_BRIM_CC_1.1.02 | Instalar o servidor central SAP Convergent Charging  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1019        | TO_BRIM_CC_1.1.03 | Etapas pós-instalação - Instalação da ferramenta central e do cockpit do SAP Convergent Charging               | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| <b>1020</b> |                   | <b>Operações</b>   |   |  |     |     |
| 1021        | TO_BRIM_CC_1.2.01 | Iniciar/parar sistema  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1022        | TO_BRIM_CC_1.2.02 | Aplicar atualizações   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1023        | TO_BRIM_CC_1.2.03 | Atualização da versão  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 1024        | TO_BRIM_CC_1.2.04 | Monitorização  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1025        | TO_BRIM_CC_1.2.05 | Definição e ativação de parâmetros técnicos padrão com reinício  | Serviços Padrão   | Se necessário de acordo com a SAP Note, com a equipa de suporte do produto ou com um problema principal.   | n.a | n/a |

|             |   |  |   |  |     |     |
|-------------|---|--|---|--|-----|-----|
| 1026        | TO_BRIM_CC_1.2.06                               | Definições adicionais de parâmetros  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 1027        | TO_BRIM_CC_1.2.07                               | Instalação de instâncias adicionais  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 1028        | TO_BRIM_CC_1.2.08                               | Atualização do sistema   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 1029        | TO_BRIM_CC_1.2.09                               | Configurar transportes   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1030        | TO_BRIM_CC_1.2.10                               | Ativar o serviço SSL   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1031        | TO_BRIM_CC_1.2.11                               | Atualização de parâmetros  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| <b>1032</b> | <b>SAP Convergent Mediation by DigitalRoute</b> |  |   |  |     |     |
| 1033        | TO_BRIM_CM_1.1.01                               | Instalar a base de dados SAP Convergent Mediation  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1034        | TO_BRIM_CM_1.1.02                               | Instalar a configuração da zona de controlo e da zona de execução do SAP Convergent Mediation        | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1035        | TO_BRIM_CM_1.1.03                               | Etapas pós-instalação  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1036        | TO_BRIM_CM_1.1.04                               | Instalar a configuração do Controlo de Execução Independente (ECSA) do SAP Convergent Mediation      | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| <b>1037</b> | <b>Operações</b>                                |  |   |  |     |     |
| 1038        | TO_BRIM_CM_1.2.01                               | Procedimentos de Recuperação de Desastres e testes para o reprocessamento de eventos                 | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 1039        | TO_BRIM_CM_1.2.02                               | Eliminação de ficheiros recolhidos depois do conjunto de pontos de controlo                          | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 1040        | TO_BRIM_CM_1.2.03                               | Emitir registos de dados via push do servidor sFTP do cliente para o servidor sFTP do ambiente cloud | Tarefas Excluídas   |  | n.a | n/a |
| 1041        | TO_BRIM_CM_1.2.04                               | Iniciar/parar sistema  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1042        | TO_BRIM_CM_1.2.05                               | Iniciar/parar instância Pico específica  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |

|             |                   |   |   |  |     |     |
|-------------|-------------------|---|---|--|-----|-----|
| 1043        | TO_BRIM_CM_1.2.06 | Monitorização   | Serviços Padrão   | Apenas monitorização da disponibilidade.   | n.a | n/a |
| 1044        | TO_BRIM_CM_1.2.07 | Definição e ativação de parâmetros técnicos padrão com reinício   | Serviços Padrão   | Se necessário de acordo com a SAP Note, com a equipa de suporte do produto ou com um Problema Principal. | n.a | n/a |
| 1045        | TO_BRIM_CM_1.2.08 | Definições adicionais de parâmetros   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 1046        | TO_BRIM_CM_1.2.09 | Instalar, adicionar e atualizar versão das instâncias Pico  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 1047        | TO_BRIM_CM_1.2.10 | Importar/exportar configuração de fluxos de trabalho  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 1048        | TO_BRIM_CM_1.2.11 | Manter ficheiros de referência externa  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  | n.a | n/a |
| 1049        | TO_BRIM_CM_1.2.12 | Instalar licença  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1050        | TO_BRIM_CM_1.2.13 | Atualização do sistema  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a | n/a |
| 1051        | TO_BRIM_CM_1.2.15 | Instalar certificado assinado CA em CM  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1052        | TO_BRIM_CM_1.2.16 | Configurar Serviço OAuth2   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| <b>1053</b> |                   | <b>X37 - SAP Manufacturing Integration and Intelligence</b>   |   |  |     |     |
| <b>1054</b> |                   | <b>Implementação e Configuração</b>   |   |  |     |     |
| 1055        | TO_MII_1.1.01     | Configurar SAP Plant Connectivity (Pco) para a funcionalidade SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1056        | TO_MII_1.1.02     | Configurar utilizador ALE   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |     | *   |
| 1057        | TO_MII_1.1.03     | Estabelecer ligação ALE ao sistema ERP do cliente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |     | *   |
| 1058        | TO_MII_1.1.04     | Executar modelo CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: SAP NetWeaver            | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1059        | TO_MII_1.1.05     | Executar modelo CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: interfaces de integração | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1060        | TO_MII_1.1.06     | Configurar SAP Overall Equipment Effectiveness Management   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1061        | TO_MII_1.1.07     | Criar utilizadores XMII e realizar atribuições de funções   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |     | *   |

|      |                   |   |   |  |         |
|------|-------------------|---|---|--|---------|
| 1062 |                   | <b>X38 - SAP Manufacturing Execution</b>  |   |  |         |
| 1063 |                   | <b>Configuração Operacional</b>   |   |  |         |
| 1064 | TO_ME_1.1.01      | Executar modelo CTC para configuração do motor SAP NetWeaver  | Serviços Padrão   |  | *       |
| 1065 | TO_ME_1.1.02      | Executar modelo CTC para configuração de base de dados SAP  | Serviços Padrão   |  | *       |
| 1066 | TO_ME_1.1.03      | Executar modelo CTC para configuração SAP ME  | Tarefas Excluídas   |  | *       |
| 1067 | TO_ME_1.1.04      | Executar scripts SAP ME   | Tarefas Excluídas   |  | *       |
| 1068 | TO_ME_1.1.05      | Realizar integração entre SAP ME e ERP  | Tarefas Excluídas   |  | *       |
| 1069 | TO_ME_1.1.06      | Instalar Adobe Document Services  | Serviços Opcionais  |  | *       |
| 1070 |                   | <b>X39 - Integração R</b>   | <b>Será descontinuado até 2027.</b>   |  |         |
| 1071 |                   | <b>Configuração Operacional</b>   |   |  |         |
| 1072 | TO_RINT_1.1.02    | Instalar componentes de Integração R  | Serviços Padrão   | R, Servidor R e pacotes dependentes são instalados de forma independente da base de dados SAP HANA.  | *       |
| 1073 | TO_RINT_1.1.03    | Realizar tarefas técnicas pós-instalação  | Serviços Padrão   | Instalar a configuração SAP HANA para parâmetros de índice e de XS Engine para Integração R. Configurar autenticação e autorização de Servidor R. Disponibilizar utilizadores e funções específicos do ambiente cloud para Integração R. Configurar e instalar nós de Integração R para cada base de dados de tenant, incluindo inicialização de serviços, acesso ao cockpit, unidades de entrega e verificação. | *       |
| 1074 | TO_RINT_1.1.04    | Integração R - Configuração de sistemas anfitriões adicionais para Alta Disponibilidade (AD)                            | Serviços Opcionais  | Adicionar e configurar nós adicionais de Integração R. A instalação e configuração de alta disponibilidade envolve a configuração de bases de dados multi-tenant ou single tenant, incluindo configuração de grupo de Integração R. Para a configuração do LoadBalancer de Integração R, consultar a secção F&R "LoadBalancer".  | *       |
| 1075 |                   | <b>X40 - SAP SQL Anywhere - Mobilink</b>  |   |  |         |
| 1076 |                   | <b>Implementação e Configuração</b>   |   |  |         |
| 1077 | TO_SQLA_ML_1.1.01 | Instalar e ativar os serviços SQL Anywhere Mobilink   | Serviços Padrão   | Instalar e configurar o servidor SQL Anywhere Mobilink, incluindo quaisquer atualizações de Support Package e de pacote de correções (patch). Importar o objeto do sistema Mobilink para base de dados consolidada. Nota: antes da instalação Mobilink, já deve estar aprovionada uma base de dados SAP HANA como uma base de dados consolidada.   | n.a n/a |
| 1078 | TO_SQLA_ML_1.1.02 | Realizar tarefas técnicas pós-instalação  | Serviços Padrão   | Ativar funções, privilégios e acesso a objetos Mobilink para monitorização e operações. Fornecer utilizadores e funções específicos do ambiente cloud. Configurar e instalar nós Mobilink para cada base de dados de tenant SAP HANA, incluindo inicialização de serviços, unidades de entrega e verificação.  | n.a n/a |
| 1079 | TO_SQLA_ML_1.1.03 | Mobilink - Configuração Single Sign-on (SSO)  | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.   | n.a n/a |
| 1080 | TO_SQLA_ML_1.1.04 | Mobilink - Configuração de Sistema Anfitrião Adicional para Alta Disponibilidade (AD)                                   | Serviços Opcionais  | Adicionar e configurar sistemas anfitriões adicionais para configuração de alta disponibilidade. Para configuração multi-tenant, os nós Mobilink são adicionados exclusivamente a cada base de dados de tenant. Para a configuração Mobilink LoadBalancer, consultar a secção F&R "LoadBalancer".  | n.a n/a |
| 1081 | TO_SQLA_ML_1.1.05 | Instalar e configurar scripts de sincronização  | Tarefas Excluídas   | Configurar o script de sincronização para upload e download de dados entre bases de dados remotas consolidadas.  | n.a n/a |
| 1082 |                   | <b>X41 - SAP Analytics Cloud</b>  |   |  |         |
| 1083 |                   | <b>Tenant SAP Analytics Cloud</b>   |   |  |         |
| 1084 | TO_SAC_1.1.01     | Estabelecer a ligação entre o SAP Analytics Cloud e o sistema gerido SAP HEC  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a n/a |
| 1085 | TO_SAC_1.1.02     | Configurar comunicação Single Sign-on (SSO) com Propagação de Princípios do SAP Analytics Cloud para o SAP S/4HANA      | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.   | n.a n/a |
| 1086 | TO_SAC_1.1.03     | Criar ou alterar utilizadores/funções ou a SAP como Fornecedor de Identidade  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a n/a |
| 1087 |                   | <b>Agente do SAP Analytics Cloud</b>  |   |  |         |
| 1088 | TO_SAC_1.2.01     | Instalar o Agente do SAP Analytics Cloud  | Serviços Padrão   |  | n.a n/a |
| 1089 | TO_SAC_1.2.02     | Configurar o agente do SAP Analytics Cloud - Conector Cloud   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a n/a |
| 1090 | TO_SAC_1.2.02A    | Configurar SAP Analytics Cloud - Conector Java  | Serviços Padrão   |  | n.a n/a |
| 1091 | TO_SAC_1.2.03     | Configurar o SAP Analytics Cloud com ligações que requerem o agente do SAP Analytics Cloud, tais como, SAP S/4HANA, ERP | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a n/a |
| 1092 |                   | <b>Tarefas SAP S/4HANA para SAP Analytics Cloud</b>   |   |  |         |
| 1093 | TO_SAC_1.3.01     | Configurar STRUST para definições SSL   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a n/a |
| 1094 | TO_SAC_1.3.03     | Ativar INA para SAP Analytics Cloud   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a n/a |
| 1095 | TO_SAC_1.3.04     | Ativar CORS Analytics Cloud e editar a lista de permissões  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | n.a n/a |
| 1096 |                   | <b>X42 - SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente SAP Cloud Platform)</b>                                  |   |  |         |

|      |               |   |   |   |   |
|------|---------------|---|---|---|---|
| 1097 |               | <b>Conta Global e Subconta(s)</b>   |   |   |   |
| 1098 | TO_BTP_1.1.02 | Criar ou alterar direitos na Conta Global   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1099 | TO_BTP_1.1.06 | Administrar certificados (emissão, importação, exportação)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1100 | TO_BTP_1.1.07 | Criar ou alterar Definições de Domínios de Aplicação Personalizada  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1101 |               | <b>Fornecedor de Identidade</b>   |   |   |   |
| 1102 | TO_BTP_1.2.01 | Configurar Definições de Fornecedor Local   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1103 | TO_BTP_1.2.02 | Configurar Definições de Relações de Confiança e de Federação para Fornecedores de Identidade externos (por exemplo, Microsoft, Okta) | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1104 | TO_BTP_1.2.03 | Configurar Definições de Relações de Confiança e de Federação para o Tenant Identity Authentication                                   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1105 | TO_BTP_1.2.04 | Configurar Propagação de Princípios de SAP Business Technology Platform, Conector SAP Cloud e SAP S/4HANA                             | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1106 | TO_BTP_1.2.05 | Ativar CERTRULE com a finalidade de certificados baseados em cliente  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Caso um sistema SAP S/4HANA existente deva ser utilizado para a integração. | * |
| 1107 | TO_BTP_1.2.06 | Migração de utilizadores para o tenant Business Technology Platform Identity Authentication   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1108 |               | <b>Tarefas SAP S/4HANA para o SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente SAP Cloud Platform)</b>                           |   |   |   |
| 1109 | TO_BTP_1.3.02 | Ativar nós ICF necessários para a ativação de exemplos de aplicações  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1110 | TO_BTP_1.3.03 | Ativar Serviços OData necessários para a ativação de exemplos de aplicações   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1111 | TO_BTP_1.3.04 | Enterprise Search Enablement (ESH)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1112 | TO_BTP_1.3.05 | Criar a função de autorização no sistema back-end para processamento OData  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Para exemplos de aplicação relevantes.                                      | * |
| 1113 | TO_BTP_1.3.06 | Ativar conteúdo Embedded BW para aplicações analíticas SAP Fiori  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1114 | TO_BTP_1.3.07 | Ativar INA para aplicações analíticas SAP Fiori   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1115 |               | <b>Portal</b>   |   |   |   |
| 1116 | TO_BTP_1.4.01 | Criar ou alterar páginas Web do Launchpad SAP Fiori (Diretório de Páginas Web e Definições de Página Web)                             | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1117 | TO_BTP_1.4.02 | Criar ou alterar funções  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1118 | TO_BTP_1.4.03 | Criar ou alterar grupos incluindo atribuição de funções   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1119 | TO_BTP_1.4.04 | Criar ou alterar catálogos incluindo atribuição de funções  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1120 | TO_BTP_1.4.05 | Ativar exemplos de aplicações SAP Fiori e realizar a configuração de conectividade necessária   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |   | * |
| 1121 |               | <b>SAP BTP Private Link para Azure</b>  |   |   |   |
| 1122 | TO_BTP_1.6.01 | Criar o serviço Private Link Azure e partilhar o "ResourceID" com o cliente   | Serviços Padrão   |   | * |
| 1123 | TO_BTP_1.6.02 | Etapas no SAP BTP para configurar o serviço SAP BTP Private Link  | Tarefas Excluídas   |   | * |
| 1124 | TO_BTP_1.6.03 | Aprovação da ligação por parte de SM no Portal Azure - no prazo de 24 horas   | Serviços Padrão   |   | * |
| 1125 |               | <b>X43 - SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS)</b>   | <b>O Conector SAP Cloud e o SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente SAP Cloud Platform) são pré-requisitos.</b> |   |   |
| 1126 |               | <b>Instalação e Configuração</b>  |   |   |   |

|             |  |   |   |  |   |
|-------------|--|---|---|--|---|
| 1127        | TO_ADS_1.1.02                                      | Migração de dados do ADS on-premise para o ADS no BTP - conta de cliente  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Aplicável caso o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) esteja configurado numa conta BTP detida pelo cliente.   | * |
| 1128        | TO_ADS_1.1.03                                      | Configurar tipos de letra e informação de impressão utilizando ficheiros XDC e XCI - conta de cliente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Aplicável caso o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) esteja configurado numa conta BTP detida pelo cliente.   | * |
| 1129        | TO_ADS_1.1.04                                      | Configurar segurança de documentos - conta de cliente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Aplicável caso o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) esteja configurado numa conta BTP detida pelo cliente.   | * |
| 1130        | TO_ADS_1.1.05                                      | Configurar perfis de tarefas - conta de cliente   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Aplicável caso o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) esteja configurado numa conta BTP detida pelo cliente.   | * |
| <b>1131</b> | <b>X44 - SAP Enterprise Threat Detection (ETD)</b> |   |   |  |   |
| <b>1132</b> | <b>Fase de Compilação</b>                          |   |   |  |   |
| 1133        | TO_ETD_1.1.01                                      | Instalar ETD no SAP HANA XS   | Serviços Padrão   | Criar tenant SAP HANA específico para ETD. Importar unidade de entrega ETD para SAP HANA. Importar pacote de conteúdo ETD Ativar tarefas ETD em segundo plano obrigatórias.  | * |
| 1134        | TO_ETD_1.1.02                                      | Instalar e configurar a solução de transmissão em fluxo ETD   | Serviços Padrão   | Inicializar o launchpad ETD; instalar e configurar aplicações de transmissão em fluxo ETD, incluindo Apache Kafka e Zookeeper, configuração inicial de certificados de transmissão em fluxo ETD.   | * |
| 1135        | TO_ETD_1.1.03                                      | Configurar registos de aprovisionamento de sistema de origem baseado em SAP NetWeaver ABAP/JAVA   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Exclui a implementação de SAP Notes de pré-requisito.  | * |
| 1136        | TO_ETD_1.1.04                                      | Ativar sistemas de origem não baseados em SAP NetWeaver suportados por ETD SAP ECS - Fase de Compilação   | Serviços Padrão   | Previsto para: SAP HANA (ECS alojado); SAP Cloud Connector (ECS alojado); BTP Accounts (NEO,CF); S/4HANA Public; SAP Commerce; SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud e SAP Analytics Cloud. O cliente deve disponibilizar: URLs, utilizadores técnicos e credenciais para cada sistema de origem. | * |
| 1137        | TO_ETD_1.1.06                                      | Configurar registos de aprovisionamento de outros sistemas de origem, incluindo sistemas operativos   | Tarefas Excluídas   |  | * |
| 1138        | TO_ETD_1.1.07                                      | Ativar tarefas ETD em segundo plano obrigatórias  | Serviços Padrão   |  | * |
| 1139        | TO_ETD_1.1.08                                      | Encriptar a ligação SSL entre sistemas de origem ETD (ABAP/HANA/JAVA) e a transmissão em fluxo ETD  | Serviços Padrão   |  | * |
| 1140        | TO_ETD_1.1.09                                      | Definir os tempos de retenção acordados inicialmente (Kafka, armazenamento amovível, armazenamento frequente e a quente SAP HANA) quando aplicável. | Serviços Padrão   |  | * |
| 1141        | TO_ETD_1.1.10                                      | Instalar e configurar ETD LogCollector - autónomo   | Serviços Padrão   | Utilizado quando o ETD Streaming é alojado por SAP Business Transformation Platform e os sistemas de origem são alojados em SAP Enterprise Cloud Services.   | * |
| 1142        | TO_ETD_1.1.11                                      | Configurar sistemas de origem SAP ECS baseados em SAP NetWeaver para enviar registos para o ETD LogCollector - autónomo                             | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Os registos são reencaminhados para o ETD Streaming no SAP Business Transformation Platform.   | * |
| <b>1143</b> | <b>Fase de Execução</b>                            |   |   |  |   |
| 1144        | TO_ETD_1.2.01                                      | Agendar/ajustar tarefas ETD HANA em segundo plano individuais   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Ativar tarefas ETD em segundo plano opcionais.   | * |
| 1145        | TO_ETD_1.2.02                                      | Ajustar sistema de origem ABAP individual que envia tarefas agendadas (frequência, tipo de registos)  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | * |
| 1146        | TO_ETD_1.2.03                                      | Importar novos Pacotes de Conteúdo ETD  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | * |
| 1147        | TO_ETD_1.2.04                                      | Definir espaços de nomes e localizações ETD   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente |  | * |
| 1148        | TO_ETD_1.2.06                                      | Monitorização de segurança para alertas criados no ETD  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Realizar monitorização de segurança ETD para os padrões acordados para os registos do sistema do cliente.  | * |
| 1149        | TO_ETD_1.2.07                                      | Análises Avançadas  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Executar investigação de ameaças pró-ativa e analisar suspeitas específicas.   | * |
| 1150        | TO_ETD_1.2.08                                      | Adaptação de Conteúdo   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Criar/atualizar e implementar padrões novos/atualizados e acordados.   | * |
| 1151        | TO_ETD_1.2.09                                      | Atualizar a versão do ETD no SAP HANA   | Serviços Padrão   | Importar unidade de entrega ETD nova para SAP HANA.  | * |
| 1152        | TO_ETD_1.2.10                                      | Reativar/religar o sistema de origem ABAP/Java  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente | Religar sistemas de origem ABAP/Java após atualizações de versão/migrações de sistema de origem.   | * |
| 1153        | TO_ETD_1.2.12                                      | Atualizar versão da Transmissão em Fluxo ETD  | Serviços Padrão   | Atualizar versão da transmissão em fluxo ETD, incluindo Apache Kafka, Zookeeper.   | * |

|      |  |   |   |   |     |     |
|------|--|---|---|---|-----|-----|
| 1154 | TO_ETD_1.2.13                              | Monitorizar tarefas em segundo plano obrigatórias ETD SAP HANA XS   | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 1155 | TO_ETD_1.2.14                              | Monitorizar tarefas em segundo plano opcionais e personalizadas ETD SAP HANA XS   | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 1156 | TO_ETD_1.2.15                              | Renovar e monitorizar o certificado de transmissão em fluxo ETD quando expirado   | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 1157 | TO_ETD_1.2.17                              | Renovar certificados expirados para a ligação SSL encriptada entre sistemas de origem ETD (ABAP/HANA/JAVA) e a Transmissão em Fluxo ETD | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 1158 | TO_ETD_1.2.19                              | Configurar sistemas de origem não baseados em SAP NetWeaver suportados por ETD SAP ECS - Fase de Execução                               | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Estão disponíveis configurações adicionais como um serviço faturável. Cada pedido de serviço está limitado entre um (1) até um total de dez (10) sistemas de origem, a adicionar ou remover, para qualquer tipo de origem. Previsto para: SAP HANA (ECS alojado); SAP Cloud Connector (ECS alojado); BTP Accounts (NEO,CF); S/4HANA Public; SAP Commerce; SAP Sales Cloud E SAP Service Cloud. O cliente deve disponibilizar: URLs, utilizadores técnicos e credenciais para cada sistema de origem |     | *   |
| 1159 | TO_ETD_1.2.20                              | Alterar armazenamento frequente (RAM) ou retenção a quente (NSE) SAP HANA   | Tarefas Excluídas   | Nota: a alteração da retenção tem impacto direto na dimensão da memória/armazenamento SAP HANA/NSE e requer um pedido de alteração (PA) para ser processada.  |     | *   |
| 1160 | TO_ETD_1.2.21                              | Atualizar versão do ETD LogCollector - autónomo   | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 1161 | <b>X45 - Conector ZPA Zscaler</b>          |   |   |   |     |     |
| 1162 | <b>Implementação e Configuração</b>        |   |   |   |     |     |
| 1163 | TO_ZPA_1.1.01                              | Instalar o conector ZPA e pacotes de SO necessários   | Serviços Opcionais  |   |     | *   |
| 1164 | TO_ZPA_1.1.02                              | Configurar o conector ZPA   | Serviços Opcionais  |   |     | *   |
| 1165 | TO_ZPA_1.1.03                              | Colocar na lista de permissões endereços IP de conector ZPA no LoadBalancer   | Serviços Opcionais  |   |     | *   |
| 1166 | TO_ZPA_1.1.04                              | Configurar o conector na consola de administração ZPA   | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 1167 | TO_ZPA_1.1.05                              | Disponibilizar chaves de aprovisionamento do conector ZPA   | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 1168 | TO_ZPA_1.1.06                              | Instalar software de cliente  | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 1169 | TO_ZPA_1.1.07                              | Suporte de cliente e de utilizador final  | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 1170 | TO_ZPA_1.1.08                              | Dimensionamento do número necessário de conectores  | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 1171 | TO_ZPA_1.1.09                              | Integração com o IDP do cliente (SAML)  | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 1172 | TO_ZPA_1.1.10                              | Instalar chaves de aprovisionamento   | Serviços Opcionais  |   |     | *   |
| 1173 | <b>X46 - SAP Omnichannel Banking (OCB)</b> |   |   |   |     |     |
| 1174 | <b>Implementação e Configuração</b>        |   |   |   |     |     |
| 1175 | TO_OCB_1.1.01                              | Instalar Tomcat   | Serviços Opcionais  | O cliente fornece Tomcat relevante para OCB.  |     | *   |
| 1176 | TO_OCB_1.1.02                              | Instalar o software OCB Retail Banking (sector bancário de retalho) ou Business Banking (sector bancário empresarial) (digital)         | Serviços Padrão   |   |     | *   |
| 1177 | TO_OCB_1.1.03                              | Implementar a central de negócios e a plataforma com ficheiros WAR personalizados   | Tarefas Excluídas   | O prestador efetua a tarefa pelo cliente para ficheiros WAR de produtos SAP e ficheiros WAR personalizados, fornecidos pelo cliente   |     | *   |
| 1178 | TO_OCB_1.1.04                              | Desenvolver ficheiros WAR   | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 1179 | <b>X48 - Redwood RunMyJobs</b>             |   |   |   |     |     |
| 1180 | <b>Instalação e Configuração</b>           |   |   |   |     |     |
| 1181 | TO_RMJ_1.1.01                              | Instalar o agente da plataforma Redwood e configurar como gateway seguro  | Serviços Padrão   | Instalação e configuração do agente de gateway seguro numa máquina virtual dedicada. A instalação do agente de gateway seguro em servidores em execução em sistemas geridos não é permitida   | n.a | n/a |
| 1182 | TO_RMJ_1.1.01A                             | Instalar o agente da plataforma SO Redwood (excluindo a funcionalidade de Gateway Seguro)   | Serviços Padrão   | Instalação e configuração do agente da plataforma SO na máquina virtual do servidor de aplicação da SAP. Este agente não deve ser utilizado como um Gateway Seguro.   | n.a | n/a |
| 1183 | TO_RMJ_1.1.02                              | Monitorizar o agente da plataforma RunMyJobs  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 1184 | TO_RMJ_1.1.03                              | Reiniciar o agente da plataforma RunMyJobs  | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 1185 | TO_RMJ_1.1.04                              | Agendamento de tarefas  | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 1186 | TO_RMJ_1.1.05                              | Desenho e implementação manuais de definições de processo   | Tarefas Excluídas   |   | n.a | n/a |
| 1187 | TO_RMJ_1.1.06                              | Integrar o sistema da SAP com a Cloud Redwood RunMyJobs   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Ligar o cliente empresarial com o tenant do Cliente. O Cliente tem de disponibilizar um utilizador técnico para comunicação.  | n.a | n/a |
| 1188 | TO_RMJ_1.1.07                              | Integrar o Sistema da SAP com a Solução Redwood   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Ligar o cliente empresarial com o tenant do cliente. O cliente tem de disponibilizar um utilizador técnico para comunicação.  | n.a | n/a |

|      |   |  |   |  |     |     |
|------|---|--|---|--|-----|-----|
| 1189 | TO_RMJ_1.1.08   | Importar objetos SAP para a Solução Redwood  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | P. ex., execução de qualquer Definição de Processos predefinida que comece com SAP_[BW_JMA_IPI_]Import". Os objetos de origem e a localização de armazenamento relevantes em Redwood têm de ser disponibilizados pelo cliente.   | n.a | n/a |
| 1190 | TO_RMJ_1.1.09   | Alinhar sobre tarefas e KPIs a monitorizar e níveis de limite - inclui configuração da monitorização na Solução Redwood            | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | O cliente deve designar as tarefas. O conceito de monitorização é desenvolvido pelo cliente e pelo prestador de serviços, num esforço conjunto.  | n.a | n/a |
| 1191 | TO_RMJ_1.1.10   | Monitorização da disponibilidade do serviço e da ligação do serviço ao tenant Redwood  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |  | n.a | n/a |
| 1192 | TO_RMJ_1.1.11   | Realizar a monitorização de tarefas com base no conceito de monitorização concebido  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |  | n.a | n/a |
| 1193 | TO_RMJ_1.1.12   | Diagnóstico de Incidências Técnico (Root Cause Analysis - RCA) no caso de erros em tarefas e implementar as alterações necessárias | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |  | n.a | n/a |
| 1194 | TO_RMJ_1.1.13   | Gestão de Utilizadores e Funções com a Solução Redwood   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   | Só aplicável se o acesso ao tenant Redwood for disponibilizado pelo cliente.   | n.a | n/a |
| 1195 | <b>X49 - Reencaminhamento SMTP para Office365</b>                               |  |   |  |     |     |
| 1196 | <b>Instalação e Configuração</b>  |  |   |  |     |     |
| 1197 | TO_SMTP_1.1.01  | Instalar o reencaminhamento SMTP e pacotes SO necessários  | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 1198 | TO_SMTP_1.1.02  | Configurar servidores de reencaminhamento SMTP e LoadBalancers   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 1199 | TO_SMTP_1.1.03  | Lista de permissões de IPs/FQND de reencaminhamento SMTP no LoadBalancer e NSG   | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 1200 | TO_SMTP_1.1.04  | Disponibilização de certificados para TLS e autenticação   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1201 | TO_SMTP_1.1.05  | Configurar sistemas para utilizarem o servidor de reencaminhamento SMTP  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente   |  |     | *   |
| 1202 | TO_SMTP_1.1.06  | Configurar o conector O365 no O365   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1203 | TO_SMTP_1.1.07  | Instalar certificados  | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 1204 | <b>X50 - SAP Data Custodian (SDC) - Serviço de Integração</b>                   |  | Sujeito à disponibilidade, numa base caso-a-caso. O SDC fornece um subconjunto de componentes, cada um dos quais encomendado em separado. |  |     |     |
| 1205 | <b>Serviço de Transparência e Controlo (SAP S/4HANA, ECC)</b>                   |  |   |  |     |     |
| 1206 | TO_SDC_1.1.01   | Instalar no SAP S/4HANA ou ECC   | Serviços Padrão   | Instalar no sistema SAP S/4HANA ou ECC existente com a versão necessária fornecida pelo cliente para integração SDC.   |     | *   |
| 1207 | TO_SDC_1.1.02   | Parâmetros de perfil do sistema da SAP   | Serviços Padrão   | O prestador de serviços é responsável pela execução desta tarefa, uma vez que pode ter impacto no desempenho e na disponibilidade do sistema. Inclui recomendações para parâmetros técnicos do sistema. O prestador também adaptará os parâmetros de acordo com pedidos de clientes, com exceção de determinadas definições padronizadas, necessárias para manter a estabilidade ou a segurança do sistema. Para que o serviço de transparência e controlo do SAP Data Custodian funcione, o prestador de serviços tem de definir parâmetros de perfil - é necessário tempo de inatividade devido a reinício do sistema. |     | *   |
| 1208 | TO_SDC_1.1.03   | Ativar ligação de saída via LoadBalancer   | Serviços Padrão   | Permitir ligação de saída ao tenant SDC. O cliente deve disponibilizar o URL para o tenant SDC para permitir a ligação de saída; o cliente obterá esse URL junto da sua equipa SDC, durante o processo de integração.  |     | *   |
| 1209 | <b>Serviço de Transparência e Controlo para Infraestrutura (Hiperescalador)</b> |  |   |  |     |     |
| 1210 | TO_SDC_1.1.04A  | Criar componentes de infraestrutura no hiperescalador correspondente   | Serviços Padrão   | Existem componentes de infraestrutura (EventHub, PUB/SUB, S3, etc.) para cada hiperescalador, necessários para ativar o serviço de integração.   |     | *   |
| 1211 | TO_SDC_1.1.04   | Atividades de integração incluindo configuração do tenant com mascaramento do principal e avaliações/questionários                 | Tarefas Excluídas   | Realizado pela equipa SDC do cliente.  |     | *   |
| 1212 | TO_SDC_1.1.05   | Configurar o tenant com o sistema SAP S/4HANA  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1213 | TO_SDC_1.1.06   | Configurar a sincronização de aplicações para atributos Principal[User]  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1214 | TO_SDC_1.1.07   | Manter políticas de casos de utilização no tenant do SAP Data Custodian  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1215 | TO_SDC_1.1.08   | Remediar incidentes para acessos não autorizados no tenant   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1216 | TO_SDC_1.1.09   | Gerar registo de acesso e outros relatórios  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1217 | <b>Integração da Gestão de Chaves Externas (KMS)</b>                            |  |   |  |     |     |

|             |                |  |   |   |  |   |
|-------------|----------------|--|---|---|--|---|
| 1218        | TO_SDC_1.2.01  | Instalação do SAP HANA LSS e da Migração de Chaves   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Necessita da ativação do SAP HANA 2.0 SP06 ou posterior e da encriptação SAP HANA.  |  | * |
| <b>1219</b> |                | <b>Integração no SAP Data Custodian</b>  |   |   |  |   |
| 1220        | TO_SDC_1.3.01  | Integrar o SAP HANA no SAP Data Custodian KMS  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | O cliente deve ter uma subscrição do SAP Data Custodian KMS e ter concluído a respetiva integração. O SAP HANA LSS deve estar instalado.  |  | * |
| 1221        | TO_SDC_1.3.01A | Instalar o SAP HANA LSS e a Migração de Chaves e integrar o SAP HANA no SAP Data Custodian KMS | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Necessita da ativação do SAP HANA 2.0 SP06 ou posterior e da encriptação SAP HANA. O cliente deve ter uma subscrição do SAP Data Custodian KMS e ter concluído a integração. O SAP HANA LSS deve estar instalado. |  | * |
| <b>1222</b> |                | <b>Desinstalar/Desassociar/Reverter Integração</b>   |   |   |  |   |
| 1223        | TO_SDC_1.4.01A | Desinstalar LSS e/ou desassociar/reverter a integração KMS                                     | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Tempo de inatividade necessário.  |  | * |
| <b>1224</b> |                | <b>X51 - SAP Disclosure Management (DM)</b>  |   |   |  |   |
| <b>1225</b> |                | <b>Instalação</b>  |   |   |  |   |
| 1226        | TO_SDM_1.1.01  | Instalar componentes DM  | Serviços Padrão   | Servidor Web IIS, Servidor de Aplicação DM, Motor da Tarefa, Serviço XBRL e BD MS-SQL.  |  | * |
| 1227        | TO_SDM_1.1.02  | Instalar o conector DM BW  | Serviços Padrão   |   |  | * |
| 1228        | TO_SDM_1.1.03  | Instalar pacotes de conteúdo DM  | Serviços Padrão   | Baseado em cenários.  |  | * |
| <b>1229</b> |                | <b>Instalação e Configuração</b>   |   |   |  |   |
| 1230        | TO_SDM_1.2.01  | Configuração pós-instalação  | Serviços Padrão   |   |  | * |
| 1231        | TO_SDM_1.2.03  | Configurar Comunicação Segura SSL/TLS do Servidor de Aplicação DM                              | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Necessário acesso ao sistema operativo. Pode ser solicitada assistência por meio da tarefa BASIC_1.1.14.  |  | * |
| 1232        | TO_SDM_1.2.04  | Configurar SSO do Servidor de Aplicação DM com Windows AD                                      | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.  |  | * |
| <b>1233</b> |                | <b>X52 - SAP 3D Visual Enterprise Generator (VEG)</b>  |   |   |  |   |
| <b>1234</b> |                | <b>Instalação</b>  |   |   |  |   |
| 1235        | TO_VEG_1.1.01  | Instalar componentes VEG   | Serviços Padrão   | Servidor Web IIS, Servidor MSMQ, Servidor de Aplicação (Origem) com BD MS-SQL Express Incorporada.  |  | * |
| 1236        | TO_VEG_1.1.02  | Instalar sistema anfitrião subordinado VEG adicional   | Serviços Padrão   |   |  | * |
| <b>1237</b> |                | <b>Instalação e Configuração</b>   |   |   |  |   |
| 1238        | TO_VEG_1.2.01  | Configuração pós-instalação  | Serviços Padrão   |   |  | * |
| 1239        | TO_VEG_1.2.02  | Configurar Comunicação Segura SSL/TLS VEG  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Necessário acesso ao sistema operativo. Pode ser solicitada assistência por meio da tarefa BASIC_1.1.14.  |  | * |
| 1240        | TO_VEG_1.2.03  | Integração com ERP/ECC/S/4HANA   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Necessário acesso ao sistema operativo. Pode ser solicitada assistência por meio da tarefa BASIC_1.1.14.  |  | * |
| 1241        | TO_VEG_1.2.04  | Configurar SSO com Windows AD  | Tarefas Excluídas   | O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.  |  | * |
| <b>1242</b> |                | <b>X53 - SAP Content Server</b>  |   |   |  |   |
| <b>1243</b> |                | <b>Instalação e Operação</b>   |   |   |  |   |
| 1244        | TO_SCS_1.1.01  | Instalar o SAP Content Server  | Serviços Padrão   |   |  | * |
| 1245        | TO_SCS_1.1.02  | Instalar definição de parâmetros específicos   | Serviços Padrão   |   |  | * |
| 1246        | TO_SCS_1.1.03  | SAP Content Server - Cópia do Sistema  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Apenas disponível depois de a fase de compilação inicial estar concluída. Nota: o Cliente terá de disponibilizar informações adicionais que serão alinhadas durante o processamento do pedido.                    |  | * |
| <b>1247</b> |                | <b>Configurar Repositórios</b>   |   |   |  |   |
| 1248        | TO_SCS_1.2.01  | Gerar certificado de servidor (no caso de ativação SSL)  | Serviços Padrão   | Após a assinatura CA do SAPSSLS PSE, o certificado deve ser gerado.   |  | * |
| 1249        | TO_SCS_1.2.03  | Configuração técnica de repositórios em OAC0   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | As decisões estratégicas/conceituais devem ser tomadas pelos clientes/consultores.  |  | * |
| 1250        | TO_SCS_1.2.05  | Definir a palavra-passe SAPR3 no sistema back-end do cliente                                   | Serviços Padrão   |   |  | * |
| <b>1251</b> |                | <b>Atualização de pacotes de correções (patches)</b>   |   |   |  |   |
| 1252        | TO_SCS_1.3.01  | Atualização de SPs para versão do servidor de conteúdos  | Serviços Padrão   |   |  | * |

|      |   |  |   |  |     |     |
|------|---|--|---|--|-----|-----|
| 1253 | TO_SCS_1.3.02   | Atualização de SPs para base de dados MaxDB  | Serviços Padrão   |  |     | *   |
| 1254 | <b>Atualização da Versão</b>  |  |   |  |     |     |
| 1255 | TO_SCS_1.4.01   | Verificações prévias para ligação de repositório   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Tem de ser efetuado o teste de ligação via RSCMST para todos os repositórios indicados.  |     | *   |
| 1256 | TO_SCS_1.4.02   | Procedimento de Atualização de Versão Técnica - para versões até 7.53                          | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | Para atualizações de versão até 7.53.  |     | *   |
| 1257 | TO_SCS_1.4.02A  | Procedimento de atualização de versão técnica  | Serviços Padrão   | Para atualizações de versão da 7.53 para a 7.54 e posteriores.   |     | *   |
| 1258 | TO_SCS_1.4.03   | Alterações da configuração pós-atualização de versão para repositórios - para versões até 7.53 | Serviços Padrão   | Para atualizações de versão até 7.53.  |     | *   |
| 1259 | TO_SCS_1.4.03A  | Alterações da configuração pós-atualização de versão para repositórios                         | Serviços Padrão   | Para atualizações de versão da 7.53 para a 7.54 e posteriores.   |     | *   |
| 1260 | TO_SCS_1.4.04   | Verificações técnicas posteriores para ligação de repositórios                                 | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Tem de ser efetuado o teste de ligação via RSCMST para todos os repositórios indicados.  |     | *   |
| 1261 | TO_SCS_1.4.05   | Validação funcional de repositórios  | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1262 | <b>X54 - Cockpit SAP HANA 2.0</b>   |  |   |  |     |     |
| 1263 | <b>Instalação e Configuração</b>  |  |   |  |     |     |
| 1264 | TO_HANA_CP_1.1.03   | Adicionar e manter recursos (por exemplo, sistemas SAP HANA) e grupos de recursos              | Tarefas Excluídas   | Configurar o cockpit SAP HANA implementado na estrutura gerida para gerir sistemas SAP HANA nas instalações dos clientes. O cliente pode realizar esta tarefa com um utilizador fornecido pelo prestador de serviços.  | n.a | n/a |
| 1265 | TO_HANA_CP_1.1.04   | Monitorizar o consumo de recursos de base de dados do cockpit SAP HANA                         | Serviços Padrão   | Para detetar problemas em operações técnicas.  | n.a | n/a |
| 1266 | TO_HANA_CP_1.1.05   | Gestão de utilizadores   | Tarefas Excluídas   | O cliente tem de manter os respetivos utilizadores para o cockpit SAP HANA.  | n.a | n/a |
| 1267 | TO_HANA_CP_1.1.06   | Atualizar e atualizar a versão do cockpit SAP HANA   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1268 | <b>X55 - SAP Focused Run</b>  |  |   |  |     |     |
| 1269 | <b>Configuração</b>   |  |   |  |     |     |
| 1270 | TO_FRUN_1.1.07  | Ligar os primeiros sistemas geridos ao FRUN do cliente   | Serviços Padrão   | Esta tarefa inclui preparativos únicos iniciais para a conectividade FRUN, incluindo testes de ligação, troca de informações de certificado, aprovisionamento de utilizadores, reencaminhamento de dados SLD, etc. Esta tarefa pode igualmente ser utilizada para alterar quaisquer detalhes de ligação existentes, tais como, certificado, utilizador, nome do sistema anfitrião. |     | *   |
| 1271 | TO_FRUN_1.1.08  | Ligar sistemas geridos subsequentes ao FRUN do cliente   | Serviços Padrão   | Esta tarefa pode ser solicitada se pelo menos um outro sistema anfitrião gerido já tiver sido ligado com sucesso ao FRUN, com o ID de tarefa anterior.   |     | *   |
| 1272 | TO_FRUN_1.1.06  | Configurar SSI e monitorização em FRUN   | Tarefas Excluídas   |  |     | *   |
| 1273 | <b>X57 - SAP Cloud ALM</b>  |  |   |  |     |     |
| 1274 | <b>Instalação e Configuração</b>  |  |   |  |     |     |
| 1275 | TO_CALM_1.1.02  | Configuração básica  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |     | *   |
| 1276 | TO_CALM_1.1.03  | Configurar conectividade com SAP Cloud ALM   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Fornecer validação do aprovisionamento SAP Cloud ALM automatizado. Inclui: criação de até dez (10) utilizadores no IDM e no CALM e atribuição de funções; e adição de serviços que estão atribuídos a um número de cliente diferente do SAP Cloud ALM.   |     | *   |
| 1277 | TO_CALM_1.1.04  | Configurar conectividade com TMS Cloud   | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     | Utilizado para tratar a conectividade entre sistemas CALM e ABAP. A ligações a sistemas não baseados em ABAP podem ser solicitadas via BASIC_1.15.04.  |     | *   |
| 1278 | TO_CALM_1.1.06  | Configurar a gestão de testes  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente     |  |     | *   |
| 1279 | <b>X60 - SAProuter para Cenários de Integração</b>                            |  |   |  |     |     |
| 1280 | <b>Instalação e Configuração</b>  |  |   |  |     |     |
| 1281 | TO_SR_1.1.01  | Instalar o SAProuter   | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1282 | TO_SR_1.1.02  | Configurar o ficheiro saprouttab   | Serviços Padrão   | Configurar entradas saprouttab com base em cenários de integração: SAP SuccessFactors Employee Central Payroll ou SAP GTS SEEBURGER Cloud Integration  | n.a | n/a |
| 1283 | TO_SR_1.1.03  | Monitorização da disponibilidade do SAProuter  | Serviços Padrão   |  | n.a | n/a |
| 1284 | TO_SR_1.1.04  | Monitorização da comunicação não SNC   | Serviços Padrão   | Comunicação excluindo cenários de integração: o SAP SuccessFactors Employee Central Payroll ou o SAP GTS SEEBURGER Cloud Integration irão gerar alertas.   | n.a | n/a |
| 1285 | <b>X61 - SEEBURGER Cloud Integration para SAP Global Trade Services (GTS)</b> |  |   |  |     |     |
| 1286 | <b>Instalação e Configuração</b>  |  |   |  |     |     |
| 1287 | TO_SEE_1.1.01   | Criação de tenant SEEBURGER  | Tarefas Excluídas   | O cliente terá de efetuar o pedido à Equipa SEEBURGER para criar tenants no SEEBURGER Cloud. Isto inclui a coordenação com a equipa SEEBURGER para obter os IPs necessários a colocar na lista de permissões, nome SNC e certificados, etc.  | n.a | n/a |

|      |   |   |   |   |     |     |
|------|---|---|---|---|-----|-----|
| 1288 | TO_SEE_1.1.02   | Estabelecer comunicação com o back-end  | Serviços Padrão   | Sobre a pós-instalação do SAProuter consultar TO_SR_1.1.01 e TO_SR_1.1.02. Atualizar o nome SNC e os IPs SEEBURGER no ficheiro saprouttab para permitir a comunicação com o sistema back-end SAP GTS.   | n.a | n/a |
| 1289 | TO_SEE_1.1.03   | Estabelecer comunicação entre o balanceador de carga e o SAProuter                                    | Serviços Padrão   | Adicionar o SAProuter no conjunto de back-end de LoadBalancers (LoadBalancer de Aplicação & LoadBalancer de Rede) e colocar na lista de permissões os IPs de inquilino SEEBURGER fornecidos pelo cliente para facilitar a comunicação. Para configurar o LoadBalancer, consultar TO_LRP_1.1.01  | n.a | n/a |
| 1290 | TO_SEE_1.1.04   | Tarefas de Sistema ABAP   | Tarefas Excluídas   | O Cliente ativará o SNC (com parâmetros recomendados para proteção de segurança), criando o RFC no sistema back-end SAP GTS e mantendo perfis de parceiro, de acordo com as necessidades empresariais. O Cliente também atualizará no lado ABAP os certificados recebidos do lado do SEEBURGER e permitirá que o sistema anfitrião do SAProuter registre o programa no gateway, em ficheiros ACL de gateway (informação de segurança e informação de registro). A configuração do SOAManager será efetuada pelo Cliente. O Cliente deve trocar o certificado do sistema ABAP com o SEEBURGER e partilhar o nome SNC do sistema ABAP para a configuração. A Equipa SEEBURGER disponibilizará os modelos necessários. | n.a | n/a |
| 1291 | <b>X62 - SAP SuccessFactors: Employee Central Payroll - Integração</b>        |   |   |   |     |     |
| 1292 | <b>Instalação e Configuração</b>  |   |   |   |     |     |
| 1293 | TO_SF_1.1.01  | Registo SAProuter em SuccessFactors   | Serviços Padrão   | Após a instalação do SAProuter, criar um pedido de suporte no componente XX-SER-NET-NEW para registar o SAProuter gerido. Consulte o guia "Setting Up an SNC-Based SAProuter Connection for Employee Central Payroll Systems" (Configurar uma Ligação SAProuter Baseada em SNC para Sistemas Employee Central Payroll) para obter o modelo.   |     | *   |
| 1294 | TO_SF_1.1.02  | Colocar na lista de permissões o IP SuccessFactors Employee Central Payroll                           | Serviços Padrão   | Consulte o guia "Setting Up an SNC-Based SAProuter Connection for Employee Central Payroll Systems" (Configurar uma Ligação SAProuter Baseada em SNC para Sistemas Employee Central Payroll) para obter os endereços IP SuccessFactors Employee Central Payroll, com base em regiões.   |     | *   |
| 1295 | TO_SF_1.1.03  | Importar PSE para SAProuter   | Serviços Padrão   | Transferir o PSE gerado de SAP For Me - saproutercertificate (anteriormente conhecido como ONE Support Launchpad).  |     | *   |
| 1296 | <b>X63 - Interface de Detecção de Vírus SAP NetWeaver (NW-VSI) TrendMicro</b> |   |   |   |     |     |
| 1297 | <b>Instalação e Configuração</b>  |   |   |   |     |     |
| 1298 | TO_TMVSI_AV_1.1.01  | Ativar a licença NW-VSI TrendMicro  | Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente | A Interface de Detecção de Vírus (VSI) da SAP é o componente de segurança da plataforma SAP NetWeaver. A VSI é utilizada para proteger todas as formas de conteúdos de cliente, incluindo documentos, imagens incorporadas e conteúdos ativos, incluindo JavaScript e scripts em documentos PDF e Office.   |     | *   |
| 1299 | TO_TMVSI_AV_1.1.01<br>2   | Configurar camada de aplicação  | Tarefas Excluídas   |   |     | *   |
| 1300 | <b>X64 - Microsoft SQL Server</b>   |   |   |   |     |     |
| 1301 | <b>Instalação e Configuração</b>  |   |   |   |     |     |
| 1302 | TO_MSSQL_1.1.01   | Instalar e/ou atualizar o cliente MSSQL   | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 1303 | TO_MSSQL_1.1.02   | Implementar encriptação de base de dados MSSQL na base de dados MSSQL já instalada durante Operações  | Serviços Opcionais  | Ativar a encriptação em sistemas em funcionamento. Tempo de inatividade necessário para reinstalação de base de dados; a potencial utilização de armazenamento adicional está sujeita a um pedido de alteração (PA).  | n.a | n/a |
| 1304 | TO_MSSQL_1.1.03   | Implementar encriptação de base de dados MSSQL na base de dados MSSQL já instalada durante Compilação | Serviços Padrão   | A encriptação é ativada na compilação do sistema apenas se tiver sido solicitada.   | n.a | n/a |
| 1305 | TO_MSSQL_1.1.04A  | Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema MSSQL) para Alta Disponibilidade        | Serviços Padrão   | Efetuada apenas para sistemas produtivos; só se as bases de dados em modo de espera dedicadas estiverem explicitamente incluídas no contrato como parte da solução. Não incluído no âmbito para configurações com vários nós. Não são realizados regularmente testes de ativação pós-falha por sistema.   | n.a | n/a |
| 1306 | TO_MSSQL_1.1.04B  | Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema MSSQL) para Recuperação de Desastres    | Serviços Padrão   |   | n.a | n/a |
| 1307 | <b>X65 - SAP Signavio Process Intelligence On-Premise Extractor</b>           |   |   |   |     |     |
| 1308 | <b>Instalação e Configuração</b>  |   |   |   |     |     |
| 1309 | TO_SGPIEX_1.1.01  | Instalar e/ou atualizar   | Serviços Padrão   | Aplicável apenas às estruturas SAP ECC e SAP S/4HANA como um agente de integração. O agente é instalado numa máquina virtual padrão. Inclui a implementação de pré-requisitos técnicos para o extrator do SAP Signavio. Disponível para todos os hiperescaladores.  |     | *   |

**Packaged Services Table Available at:**

<https://dam.sap.com/mac/embed/public/pdf/a/9QAYbbF?rc=10&doi=SAP1271618&includeSapBrandedWrapper=true>

Packaged Services (Formerly: SAP Cloud Application Services ("CAS")) available at additional charge. Needs to be performed by customer if applicable and if the SAP CAS Service is not used.)

Packaged Services: Include tasks/services that a customer can perform, but the customer may elect to have SAP or Service Provider elect to deliver. Needs to be performed by customer if applicable and if a Packaged Service is not used. Packaged Services are subject to additional service fees as agreed in a customer's contract.

Packaged Services is a category of supplementary services identified as "Packaged Services" in this document. Packaged Services are subject to additional service fees as agreed in a customer's contract. Packaged Services excludes all services involving the extension, reduction, or change of the customer's existing landscape, e.g., provisioning additional infrastructure resources. SAP may provide Packaged Services in either proactive or reactive mode. For SAP to provide services in a reactive mode, the customer is required to submit Packaged Services service requests to SAP via the ticketing/service request system made available to customer for such purpose.