



## **SAP HANA Enterprise Cloud**

### **Production Cloud: rollen en Verantwoordelijkheden**

**Versie juli 2017**

# © 2017 SAP SE. Alle rechten voorbehouden

© 2017 SAP SE of een aan SAP gelieerde onderneming. Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag in welke vorm of voor welk doel dan ook worden veelevoudigd of overgedragen zonder de uitdrukkelijke toestemming van SAP SE of een aan SAP gelieerde onderneming.

SAP en andere SAP-producten en -diensten die in dit materiaal worden genoemd, evenals de respectieve logo's, zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van SAP SE (of een aan SAP gelieerde onderneming) in Duitsland en andere landen. Alle andere genoemde namen van producten en diensten zijn handelsmerken van de desbetreffende ondernemingen. Zie <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> voor aanvullende informatie en kennisgevingen over handelsmerken.

Tenzij anderszins wordt bepaald in een separate schriftelijke overeenkomst tussen SAP of een aan SAP gelieerde onderneming en uw bedrijf, (1) gelden voor uw gebruik van deze SAP-site en van alle informatie, al het materiaal, alle content en/of alle services die op of via SAP-sites worden verstrekt de Gebruiksvoorwaarden die te vinden zijn op <http://www.sap.com/corporate-en/about/legal/terms-of-use.html>, (ii) wordt/worden dergelijk(e) informatie, materiaal, content en services verstrekt in de toestand waarin ze zich bevinden ("as is"), zonder verklaringen of garanties van welke aard van SAP maar ook, tenzij anderszins wordt bepaald in de Gebruiksvoorwaarden, (iii) wijst SAP elke verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid van de hand voor informatie, content en/of services die wordt/worden verstrekt op webpagina's van derden waaraan een SAP-site is gekoppeld, en (iv) vindt het Gebruik van al het voornoemde op eigen risico plaats, aangezien SAP uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid voor welke gebruiksvorm dan ook van de hand wijst.

**VIJF CATEGORIEËN:** voor alle duidelijkheid worden alle in dit rollen- en verantwoordelijkheidsdocument gespecificeerde taken en services in de vorm van een servicecatalogus verstrekt. De relevantie en noodzaak van een specifieke taak of service zijn echter afhankelijk van de HEC-computingomgeving van de klant. Het is de verantwoordelijkheid van de klanten om deze taken door te nemen en te analyseren en om taken/services te selecteren in overleg met de toegewezen SAP HEC Cloud Architect Advisor ("CAA") of met de SAP Customer Engagement Service Manager ("CESM").

|  |  |
|--|--|
| <b>HEC Standard Services</b>   | Alle taken/services die deel uitmaken van de standaard-HEC-services, die door de HEC-servicevergoeding worden gedekt en die door de HEC-leveringsorganisatie worden uitgevoerd, voor zover van toepassing op de klant.   |
| <b>HEC Optional Services</b>   | HEC Optional Services: deze taken/services vallen niet onder de standaard-HEC-services en worden en kunnen niet worden gedekt door de HEC Enhanced Managed Services <sup>1</sup> ("EMS"). Deze taken/services <ul style="list-style-type: none"> <li>• kunnen door de klant worden geselecteerd,</li> <li>• brengen aanvullende servicevergoedingen met zich mee,</li> <li>• dienen specifiek te worden overeengekomen en gespecificeerd in het contract van de klant (in het oorspronkelijke HEC-contract of via een wijzigingsaanvraag), en</li> <li>• kunnen uitsluitend worden uitgevoerd door de HEC-leveringsorganisatie.</li> </ul> |
| <b>HEC Enhanced Managed Services<sup>1</sup> ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd</b>      | HEC EMS omvatten taken/services die de klant kan uitvoeren maar die de klant ook door SAP <sup>2</sup> kan laten uitvoeren.  |
| <b>HEC Enhanced Managed Services<sup>1</sup> ("EMS") die niet door de klant kunnen worden uitgevoerd</b> | HEC EMS omvatten taken/services die niet vereist zijn voor de HEC-computingomgeving maar die de klant kan laten uitvoeren. Deze taken/services kunnen uitsluitend door SAP worden uitgevoerd.  |
| <b>HEC Excluded Tasks</b>  | HEC Excluded Tasks zijn taken/services die uitsluitend door de klant kunnen worden uitgevoerd en die worden uitgesloten in het kader van HEC Standard Services, HEC Optional Services en HEC EMS Services.   |

<sup>1</sup> **HEC Enhanced Managed Services ("EMS")** vormen een categorie aanvullende services die in dit document HEC Enhanced Managed Services ("EMS") worden genoemd. HEC EMS brengen aanvullende servicevergoedingen met zich mee zoals overeengekomen in het HEC-contract van de klant. HEC EMS omvatten geen services waarbij een uitbreiding, reducering of wijziging van het bestaande HEC-landschap van de klant een rol speelt, zoals de levering van aanvullende infrastructurele resources. De klant dient serviceaanvragen voor HEC EMS bij SAP in te dienen via het HEC-ticketing/-serviceaanvraagstelsel dat voor dergelijke doeleinden ter beschikking van de klant wordt gesteld.

<sup>2</sup> De term "**SAP**" zoals deze in dit document wordt gebruikt, verwijst naar SAP volgens de definitie in het Orderformulier van de klant en heeft betrekking op SAP of de relevante externe leverancier of onderaannemer van SAP.

Niet alle taken en services die in het rollen- en verantwoordelijkheidsdocument voor HEC worden genoemd zijn relevant voor alle klantomgevingen. Bepaalde taken en services zijn mogelijk niet verkrijgbaar bij SAP of bepaalde externe leveranciers van SAP of zijn mogelijk in bepaalde regio's niet verkrijgbaar. De beschikbaarheid van een specifieke service kan ook afhangen van de specifieke kenmerken van de klantsituatie (zoals de systeemomvang, de oplossings-scope, enz.) en dient per geval te worden geverifieerd en afgestemd met de CAA of CESM.

Alle taken en inspanningen die niet door de klant worden gekocht of die niet door SAP als onderdeel van de standaard-HEC-service worden geleverd maar die wel noodzakelijk zijn voor de klant en haar HEC-computingomgeving, vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant.

De PDF-versie van dit document **SAP HANA Enterprise Cloud/Production Cloud: rollen en Verantwoordelijkheden** dat door SAP beschikbaar wordt gesteld op <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/hec-roles-and-responsibilities.html> is de officiële Documentatie. De klant erkent dat een niet-PDF-versie van dit rollen- en verantwoordelijkheidsdocument voor taakanalyse-, taakplannings- en algehele klanttaakbeheerdoeleinden beschikbaar kan worden gesteld, maar dat een dergelijke versie niet als Documentatie mag worden beschouwd.

| Delta | Betekenis  |
|-------|--|
| =     | Taak is identiek voor HEC Production en HEC Projects.  |
| <>    | Taak is verschillend voor HEC Production en HEC Projects. Dit kan het gevolg zijn van het feit dat de taak slechts voor één van de twee HEC-services relevant is of voor elk type HEC-services anders is gedefinieerd. |



| #           | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|-------------|--|--|---|
|             |  | Alle taakomschrijvingen hebben uitsluitend betrekking op de uitvoering van de desbetreffende taak en omvatten geen eventueel benodigde hardware of infrastructuur (zoals computers, opslagvoorzieningen, netwerkverbindingen, enz.). Alle uitbreidingen van deze zaken dienen voorafgegaan te worden door een contractwijzigingsaanvraag (WA) en brengen aanvullende HEC-servicevergoedingen met zich mee. |   |
| <b>SM1</b>  | <b>A - Servicebeheer</b>   | In het geval van accounts die worden geleverd door een HEC Premium Partner zijn bepaalde taken in het hoofdstuk "A - Servicebeheer" een gezamenlijke inspanning van SAP en deze HEC Premium Partner.   |   |
| <b>SM2</b>  | <b>Accountbeheer</b>   |  |   |
| SM3         | Kick-off voor levering en werkzaamheden uitvoeren<br>- HEC-supporthandleiding evalueren<br>- Landschapevaluatie en scopeafstemming inplannen<br>- Verbintenis en werkzaamheden gedetailleerd evalueren   | HEC Standard Services  |   |
| SM4         | Capaciteitsbeheer evalueren: elk kwartaal de systemen in het landschap evalueren, monitoren en over het resourcegebruik (bijvoorbeeld opslagcapaciteit, geheugen en CPU's) rapporteren om operationele problemen te voorkomen; noodzaak van servicewijzigingen en -uitbreidingen evalueren op basis van technische resourceverbruikstrends                                   | HEC Standard Services  |   |
| SM5         | Capaciteitsbeheer plannen: elk kwartaal een capaciteitsplan ontwikkelen op basis van een evaluatie van het technische capaciteitsbeheer  | HEC Standard Services  |   |
| SM6         | Systeemuitvalmeldingen en escalatiebeheer  | HEC Standard Services  | Verwerking van kritische servicesituaties om de service terug te brengen naar de beoogde kwaliteit en normen  |
| SM7         | Serviceprestaties evalueren en rapporteren (maandelijks)<br>- Evalueren en suggesties genereren indien een groot aantal HEC-supportaanvragen plaatsvindt<br>- Servicebeschikbaarheid en KPI's evalueren  | HEC Standard Services  |   |
| <b>SM8</b>  | <b>Beheer van serviceaanvragen: technische support</b>   |  |   |
| SM9         | Gedefinieerd traceringsysteem gebruiken om technische aanvragen in te voeren en bij te werken  | HEC Excluded Tasks   | Wijzigingsaanvragen (WA) of -orders conform in Overeenkomst gedefinieerd proces   |
| SM10        | Serviceaanvragen beheren<br>- Aanvragen in door SAP gedefinieerd aanvraagtracingssysteem ontvangen en bevestigen<br>- Ernst/prioriteit van aanvragen en vereiste inspanningen/goedkeuringen evalueren<br>- Goedkeuring van aanvragen coördineren<br>- Aanvragers inlichten over goed-/afkeuring<br>- Planning van aanvragen coördineren<br>- Voltooiing van aanvragen melden | HEC Standard Services  | Verwerking van Serviceaanvragen die commerciële wijzigingsaanvragen (WA) vergen of die uitsluitend gepland en gecoördineerd kunnen worden tijdens kantooruren van de klant  |
| SM11        | Services en support leveren die vereist zijn doordat klant contractuele verplichtingen niet is nagekomen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   | HEC-klanten hebben contractuele verplichtingen, waaronder de in het HEC-contract en in dit rollen- en verantwoordelijkheidsdocument genoemde. Indien deze verplichtingen niet worden nagekomen, kan dit aanzienlijke gevolgen hebben voor de systeemwerking en de servicekwaliteit. Extra inspanningen die door HEC-medewerkers worden verricht om deze situaties te verhelpen, vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant. De kosten van deze inspanningen worden gedocumenteerd en met de klant besproken alvorens tot facturering wordt overgegaan. |
| SM12        | Serviceplan opstellen voor periodieke en proactieve HEC EMS-taken  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   |   |
| <b>SM13</b> | <b>Beheer van OSS/Support Portal</b>   |  |   |
| SM14        | OSS-gebruikers aanmaken/wijzigen/verwijderen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   | De afhandeling van de initiële S-user valt niet onder dit artikel; de initiële S-user moet door de klant worden verstrekt   |
| SM15        | Autorisaties toekennen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   |   |
| SM16        | Ontwikkelaarskeys aanvragen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   | Ontwikkelaarskeys voor beheerdoeleinden (bijvoorbeeld voor de implementatie van patches en SAP Notes) dienen door de klant aan HEC te worden verstrekt.   |
| SM17        | Objectkeys aanvragen en beheren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   |   |
| <b>SM18</b> | <b>HEC-services ter ondersteuning van branche(specifieke) regelgeving</b>  | In dit artikel wordt geen servicepakket met een vaste scope gedefinieerd. Dit is een open lijst van mogelijke services die kunnen worden aangeboden om specifieke nalevingsbehoeften te ondersteunen; een gedetailleerde servicescope moet in het HEC-contract worden gespecificeerd   |   |



| #           | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|---|--|--|
| <b>SM19</b> | <b>Kwalificatieservices</b>   |  |  |
| SM20        | Te leveren kwalificatiedocumenten (project- en lifecycledocumentatie)   | HEC Optional Services  |  |
| SM21        | Kwalificatie van medewerkers en training als verplicht vereiste voor beheerderstoegang tot gereguleerde branchesystemen | HEC Optional Services  |  |
| SM22        | Onboarding/systeeminrichting met extra installatiekwalificatie  | HEC Optional Services  |  |
| <b>SM23</b> | <b>Processervices</b>   |  |  |
| SM24        | Documenten en recordbeheer voor gereguleerde branches   | HEC Optional Services  |  |
| SM25        | Wijzigings- en configuratiebeheer voor gereguleerde branches  | HEC Optional Services  |  |
| SM26        | Probleembeheer voor gereguleerde branches   | HEC Optional Services  |  |
| SM27        | Audits en periodieke evaluatie  | HEC Optional Services  |  |
| SM28        | Systeem buiten gebruik stellen voor gereguleerde branches   | HEC Optional Services  |  |
| <b>IM1</b>  | <b>B - Infrastructuur</b>   | <b>In het deel "B - Infrastructuur" worden de infrastructurele services beschreven die worden geleverd voor componenten die als onderdelen van systemen met HEC-beheer worden gebruikt; de services rond de "Serveringebruikstelling" (ook wel IaaS genoemd) worden gedetailleerd beschreven in het desbetreffende deel.</b> |  |
| <b>IM2</b>  | <b>Datacenterbeheer</b>   |  |  |
| IM3         | Datacenterbeheer  | HEC Standard Services  | HEC wordt geëxploiteerd in DC-faciliteiten die eigendom zijn van de desbetreffende HEC-dienstverlener of in gehuurde deelfaciliteiten. |
| <b>IM4</b>  | <b>Netwerkbeheer</b>  |  |  |
| IM5         | Verbinding tussen gehost systeemlandschap en SAP's supportinfrastructuur beheren  | HEC Standard Services  | Service wordt geïnitieerd na formele overdracht aan de HEC-dienstverlener.   |
| IM6         | Systemen in HEC-klantlandschap splitsen in meer dan één netwerksegment  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   | Zoals gespecificeerd in de desbetreffende Servicebeschrijving  |
| <b>IM7</b>  | <b>Hardwaretechnische werkzaamheden</b>   |  | <b>Geldt voor hardware die wordt beheerd door de HEC-dienstverlener</b>  |
| IM8         | Geldige onderhoudsovereenkomsten met leveranciers aanhouden   | HEC Standard Services  |  |
| IM9         | Proactieve supportcapaciteit van leveranciers gebruiken om potentiële storingen te helpen identificeren                 | HEC Standard Services  |  |
| IM10        | Hardwareonderhoud plannen (in het kader van geplande activiteiten of naar aanleiding van hardwarestoringen)             | HEC Standard Services  |  |
| IM11        | Operationele hardware monitoren (beschikbaarheid, kritische operationele parameters)                                    | HEC Standard Services  |  |
| IM12        | Schijfcapaciteit monitoren  | HEC Standard Services  | Aanvullende vergoedingen bij extra capaciteit  |
| IM13        | Servercapaciteit monitoren  | HEC Standard Services  | Aanvullende vergoedingen bij extra capaciteit  |
| IM14        | Netwerkgebruik monitoren  | HEC Standard Services  |  |



| #           | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC   | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|---|---|--|
| IM15        | Infrastructuur-/hardware-/systeemaanvragen: commerciële wijzigingsaanvragen inzake hardware-upgrades, uitbreidingen, enz. verwerken | HEC Standard Services   | Afhankelijk van redelijkheid van doorlooptijd; klant dient aanvraag met voldoende details via traceringssysteem te verstrekken; er worden aanvullende vergoedingen in rekening gebracht; service wordt uitsluitend tijdens kantooruren verstrekt (geldt alleen voor commerciële deel; technische implementatie wordt gepland op basis van contractspecificaties) |
| IM16        | Computercapaciteit (geheugen en CPU) schalen  | HEC Optional Services   |  |
| <b>IM17</b> | <b>Opslagbeheer</b>   |   |  |
| IM18        | Gegevensbestanden, bestandssystemen en schijven conform HEC-normen en best practices beheren  | HEC Standard Services   |  |
| IM19        | Opslagcapaciteit schalen  | HEC Optional Services   |  |
| IM20        | SnapLock-/WORM-/onveranderlijkheidsfuncties inschakelen voor het archiveringsdoeleinden   | HEC Optional Services   | Op aanvraag verkrijgbaar voor bepaalde opslagtypen; geactiveerd per volume   |
| <b>IM21</b> | <b>Besturingssysteem</b>  |   |  |
| IM22        | Besturingssysteemgebruikers en -groepen aanmaken en onderhouden   | HEC Standard Services   | Alleen toegankelijk voor HEC-dienstverlener; geen bevoorrechte toegang tot besturingssysteem voor de klant   |
| IM23        | Klant informeren over beveiligingsincidenten  | HEC Standard Services   |  |
| IM24        | Parameters van besturingssysteem configureren   | HEC Standard Services   |  |
| IM25        | Problemen met besturingssysteem oplossen en systeemlog/bestandssystemen monitoren   | HEC Standard Services   |  |
| IM26        | Met leveranciers samenwerken om problemen met besturingssysteem op te lossen  | HEC Standard Services   |  |
| IM27        | Swap- en pagingruimte monitoren   | HEC Standard Services   |  |
| IM28        | Geheugenbelasting monitoren   | HEC Standard Services   |  |
| IM29        | Software Lifecycle Management uitvoeren op besturingssysteem  | HEC Standard Services   |  |
| <b>IM30</b> | <b>Opstarten/stopzetten van systeem</b>   |   |  |
| IM31        | Hardware en besturingssysteem volgens planning opstarten/stopzetten   | HEC Standard Services   |  |
| IM32        | Hardware/besturingssysteem na storing herstarten  | HEC Standard Services   |  |
| <b>IM33</b> | <b>Back-up/herstel</b>  |   |  |
| IM34        | Standaardback-ups maken van bestandssystemen en databases   | HEC Standard Services   | Conform HEC-normen of specifieke voorwaarden van de HEC-overeenkomst   |
| IM35        | Uitzonderlijke ad-hocback-ups maken op aanvraag   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die niet door de klant kunnen worden uitgevoerd | Doorlooptijd voor back-ups moet vooraf worden afgestemd  |
| IM36        | Niet-standaardback-upservices leveren (bijvoorbeeld verlengde bewaarperiode voor langetermijnback-ups)                              | HEC Optional Services   | De beschikbare opties worden beschreven in separate servicebeschrijvingen en kunnen worden gewijzigd. Niet elke theoretisch mogelijke combinatie van back-upfrequenties en bewaarperiodes is beschikbaar.  |
| IM37        | Back-upprocessen monitoren  | HEC Standard Services   |  |
| IM38        | Back-up-/herstelprocedures periodiek testen   | HEC Standard Services   | Procedures verifiëren die voor HEC en operationele paraatheid worden gebruikt; tests worden niet voor afzonderlijke systemen maar voor representatieve scenario's uitgevoerd   |
| IM39        | Gegevens herstellen (bestandssystemen, databases) voor zover noodzakelijk na systeemstoringen                                       | HEC Standard Services   | Er worden extra kosten in rekening gebracht indien herstel noodzakelijk is vanwege fouten van de klant   |



| #           | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|--|--|--|
| IM40        | Gegevens herstellen (bestandssystemen, databases) op verzoek van de klant (om andere redenen dan naar aanleiding van systeemstoringen) | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Er worden extra kosten in rekening gebracht  |
| IM41        | Logische integriteit en consistentie van herstelde informatie valideren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| <b>IM42</b> | <b>Integratie van infrastructuur</b>   |  |  |
| IM43        | Active Directory van klant integreren  | HEC Excluded Tasks   | Klant moet SAP Consulting inzetten voor services met betrekking tot SSO-oplossingen voor HEC |
| IM44        | Toegang verschaffen tot systemen/resources binnen infrastructuur van de klant  | HEC Excluded Tasks   | Indien vereist voor nakoming van contractuele verplichtingen                                 |



| #    | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|------|--|--|---|
| IM45 | <b>Bestandsoverdrachtmogelijkheden: CIFS-shares</b>  |  |   |
| IM46 | CIFS-share (ook wel Samba-share genoemd) beschikbaar stellen op LINUX  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   |   |
| IM47 | Gebruikers en toegang beheren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   | Eén keer/aanvankelijk wanneer share wordt aangemaakt  |
| IM48 | Mapstructuur op shares aanmaken en onderhouden   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   |   |
| IM49 | Bijgewerkte virusbescherming beschikbaar houden op End User-apparatuur die verbinding maakt met aangeboden shares  | HEC Excluded Tasks   |   |
| IM50 | Virusbescherming implementeren op server   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   |   |
| IM51 | Back-ups maken van de gegevens die zijn geüpload naar de shares om gegevensintegriteit te waarborgen   | HEC Excluded Tasks   | Klant dient ervoor te zorgen dat gegevens die naar CIFS-shares worden geüpload voldoende beveiligd worden bewaard aan de kantzijde; van shares zelf worden uitsluitend back-ups gemaakt via standaardback-ups van bestandssystemen, waarbij geen herstel naar een specifiek moment mogelijk is. |
| IM52 | <b>Beheerde SFTP-server</b>  |  | <b>Te installeren op bestaande applicatieserver in HEC-landschap</b>  |
| IM53 | SFTP-daemon configureren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   | Uitsluitend beschikbaar op Linux  |
| IM54 | SFTP-gebruikersaccounts en -groepen aanmaken en onderhouden  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   | Maximaal 10 users   |
| IM55 | Bestandssystemen beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd   |   |
| IM56 | Gebruikerslijst verstrekken  | HEC Excluded Tasks   |   |
| IM57 | Bestanden aanmaken en verwijderen  | HEC Excluded Tasks   |   |
| IM58 | <b>Beheer van Wide Area Network</b>  |  |   |
| IM59 | Netwerkinfrastructuur leveren voor datacenter/locatie van klant  | HEC Excluded Tasks   |   |
| IM60 | Netwerkswitches en poorten voor datacenter van SAP/partner leveren aan klant, zodat door klant verstrekte telecomapparatuur kan worden aangesloten                             | HEC Standard Services  | Klant dient conform richtlijnen van SAP op eigen locatie voor compatibele netwerkinfrastructuur te zorgen. Opmerking: dit omvat niet de infrastructuur, zoals rackruimte voor MPLS of andere apparaten.   |
| IM61 | Juiste omvang vaststellen van netwerkverbinding tussen klant en HEC-sites en deze verbinding inkopen; telecomprovider/ISP beheren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| SH1  | <b>C1 - Databasebeheer, SAP HANA</b>   |  |   |
| SH2  | <b>SAP HANA (algemene databaseactiviteiten)</b>  | De HEC-services die in deze versie van het document met HEC-rollen en -verantwoordelijkheden worden gespecificeerd, omvatten standaard de functies van SAP HANA 1.0 SPS08. Dit betekent dat hogere releases van SAP HANA in HEC worden ondersteund maar uitsluitend voor de functies die al beschikbaar waren in SAP HANA 1.0 SPS08. In de HEC-standaardservice is geen HEC-support inbegrepen voor aanvullende functies van SAP HANA-releases boven SAP HANA 1.0 SPS08. Aanvullende en uitgebreide services voor dergelijke functies en hun beschikbaarheid van dergelijke services in HEC worden per geval door SAP geëvalueerd en bepaald, waarbij rekening wordt gehouden met de inspanningen en kosten die dit vergt. De desbetreffende services worden genoemd in separate artikelen van dit document. |   |
| SH3  | Aanbevelingen doen voor databasereleasebeheer  | HEC Standard Services  | HEC geeft richtlijnen over de aanbevolen databasereleases op basis van operationele ervaringen in HEC en informatie die door SAP Product Development wordt verstrekt  |
| SH4  | Uitbreidingen van bestandssystemen plannen en uitvoeren, bijvoorbeeld voor back-upactiviteiten   | HEC Standard Services  |   |
| SH5  | Gebruik van databaseresources monitoren om problemen bij technische werkzaamheden te detecteren  | HEC Standard Services  | Taakuitkomsten komen terecht in capaciteitsbeheer; aanbevelingen voor optimalisatie kunnen ook worden verstrekt via SAP Enterprise Support-services   |
| SH6  | Tabelgroei monitoren om operationele problemen proactief te voorkomen en ervoor te zorgen dat de service binnen de contractueel vastgelegde omvangsgrenzen blijft functioneren | HEC Standard Services  | Aanbevelingen voor inperking van gegevensgroei kunnen ook worden verstrekt via SAP Enterprise Support-services  |
| SH7  | Strategie/architectuur voor tabelpartitionering ontwerpen  | HEC Excluded Tasks   |   |
| SH8  | Tabellen partitioneren (technische uitvoering)   | HEC Standard Services  | Indien dit vanwege omvangrijke tabelgroei noodzakelijk is; één (1) uitvoering per jaar is inbegrepen; verdere aanvragen worden in rekening gebracht via EMS   |





| #           | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|--|--|--|
| SH9         | Migratie tussen databases op basis van rijen en kolommen uitvoeren   | HEC Standard Services  | Uitvoerende partij dient te worden overeengekomen door HEC en klant; migratie van grotere SAP-tabellen dient te worden uitgevoerd door HEC; klant kan werkzaamheden aan klanttabellen uitvoeren, indien gewenst; aanvullende downtime dient te worden goedgekeurd door de klant                      |
| SH10        | Database monitoren om technische problemen te detecteren; technische databasestoringen analyseren en oplossen  | HEC Standard Services  |  |
| SH11        | Log- en traceringsbestanden van HANA opschonen (traces, statistische bestanden, enz.) om capaciteit vrij te maken en het HANA-systeem schoon en in goede staat te houden | HEC Standard Services  |  |
| SH12        | Technische configuratieparameters voor SAP HANA en SAP HANA XS onderhouden op basis van SAP- en HEC-normen en -aanbevelingen   | HEC Standard Services  |  |
| SH13        | Database starten/stoppen   | HEC Standard Services  |  |
| SH14        | SAP HANA-node toevoegen/verwijderen om de SAP HANA-capaciteit aan te passen  | HEC Optional Services  | Uitsluitend voor HANA-scale-outconfiguraties   |
| SH15        | Aanvullend schema maken voor bestaande SAP HANA-datamart   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| SH16        | Naam SAP HANA-database wijzigen (ID, instance-nummer)  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| SH17        | SAP HANA-databasearchitectuur wijzigen (van single node in multi node of andersom)   | HEC Optional Services  |  |
| SH18        | Stand-bydatabases beheren (HANA-systeemreplicatie) om beschikbaarheid te vergroten   | HEC Standard Services  | Wordt uitsluitend uitgevoerd voor productiesystemen en alleen indien exclusief beschikbare stand-bydatabases expliciet als onderdeel van de oplossing in het contract zijn opgenomen. Niet in scope voor architectuur met meerdere nodes Failovertests worden niet regelmatig per systeem uitgevoerd |
| SH19        | Software en client van SAP HANA-database bijwerken   | HEC Standard Services  | Aanvullende downtime voor onderhoud is vereist; deze taak maakt geen gebruik van geavanceerde updatemethodologieën als ZDO, enz.   |
| SH20        | Updates in de beheerde HANA DATABASE Patching implementeren met behulp van Near Zero Downtime Option (ZDO) of Software Update Manager (SUM)                              | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Beschikbaar vanaf SAP HANA SPS 12  |
| SH21        | SAP HANA Studio bijwerken en onderhouden   | HEC Standard Services  | Geldt voor in HEC geïnstalleerde SAP HANA Studio; klant mag ook SAP HANA Studio-instances gebruiken voor eigen doeleinden, waarvoor klant dan verantwoordelijk is.   |
| SH22        | SAP HANA Transport Management instellen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH23        | Aanvullende SAP-tools implementeren/onderhouden (bijvoorbeeld SAP HANA Analytics Foundation Browser)   | HEC Standard Services  | Afhankelijk van vereisten van klant; uitsluitend voor tools in HANA-context die door SAP worden geleverd; tools van derden vallen hier niet onder  |
| SH24        | Zware SQL-instructies identificeren, analyseren en optimaliseren om de prestaties van de applicatie te verbeteren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH25        | Systeemproblemen oplossen (bijvoorbeeld geblokkeerde transacties) teneinde de normale werking van SAP HANA te herstellen   | HEC Standard Services  |  |
| SH26        | Gebruikers voor HANA-modellering in SAP HANA Studio aanmaken/wijzigen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH27        | Gebruikers, rollen en rechten beheren voor niet-technische gebruikers  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Klant heeft zeggenschap en verantwoordelijkheid voor de SAP HANA-rol CUST_USER_ROLE_ADMIN  |
| SH28        | Gebruikers, rollen en rechten beheren (technische gebruikers en beheerders)  | HEC Standard Services  | Technische gebruikers: bijvoorbeeld gebruikers die geleverd en gebruikt worden door SAP HANA   |
| SH29        | Databaseback-ups uitvoeren (regelmatige volledige back-ups en logback-ups)   | HEC Standard Services  | Conform HEC-back-upbeleid  |
| SH30        | SAP HANA na technische problemen herstellen  | HEC Standard Services  | Herstel op verzoek van klant brengt aanvullende vergoedingen met zich mee  |
| SH31        | DBCC (databaseconsistentiecontrole) uitvoeren  | HEC Standard Services  |  |
| SH32        | SAP HANA-database-encryptie implementeren in SAP HANA-database die al is geïnstalleerd in HEC  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Downtime vereist voor herinstallatie van de database; voor mogelijk extra opslagverbruik is een wijzigingsaanvraag (WA) nodig  |
| SH33        | Gecodeerde HANA-database exploiteren   | HEC Optional Services  |  |
| <b>SH34</b> | <b>SAP HANA XS</b>   |  |  |
| SH35        | Technische configuratieparameters voor SAP HANA XS onderhouden op basis van SAP- en HEC-normen en -aanbevelingen   | HEC Standard Services  |  |
| SH36        | Runtimeconfiguraties voor applicaties onderhouden  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH37        | Vertrouwensrelaties beheren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH38        | SAML-aanbieders onderhouden  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH39        | SMTP-serverconfiguraties onderhouden   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH40        | HTTP-toegang tot SAP HANA onderhouden  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH41        | Selfservicetools voor gebruikers onderhouden   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH42        | XS-taken plannen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH43        | Tekststrings voor vertaling onderhouden  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH44        | HTTP-traces onderhouden voor SAP HANA XS-applicaties   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SH45        | Runtime van geavanceerd model van SAP HANA XS onderhouden  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |



| #    | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|------|--|--|---|
| SH46 | SAP HANA XSA   | Uitgebreide HANA-functionaliteit buiten SPS08-baseline; niet inbegrepen in standaard-HEC-service voor SAP HANA |   |
| SH47 | Installatie in combinatie met HANA Server  | HEC Optional Services  |   |
| SH48 | XSA-componenten installeren als een add-on voor de reeds geïnstalleerde HANA Server    | HEC Optional Services  |   |
| SH49 | XSA voor HANA Development aan klantzijden instellen/configureren                       | HEC Excluded Tasks   |   |
| SH50 | XS-CLI-tool voor HANA Development configureren   | HEC Excluded Tasks   |   |
| SH51 | Gebruikersbeheer voor HANA Development   | HEC Excluded Tasks   |   |
| SH52 | SAP HANA: Enterprise Information Management (EIM)                                      | Uitgebreide HANA-functionaliteit buiten SPS08-baseline; niet inbegrepen in standaard-HEC-service voor SAP HANA |   |
| SH53 | Technisch voorbereiden   | Uitsluitend technische voorbereiding; geen set-up van applicaties  |   |
| SH54 | EIM-serverprocessen inschakelen  | HEC Optional Services  |   |
| SH55 | EIM-rollen activeren en Delivery Units van EIM importeren                              | HEC Optional Services  |   |
| SH56 | Data Provisioning Proxy configureren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | De Data Provisioning Proxy is een XS-applicatie die als proxy optreedt om communicatie tussen de Data Provisioning Agent en de Data Provisioning Server mogelijk te maken. Uitsluitend van toepassing op een hybride scenario met SAP HANA in HCP en DP Agent in HEC. |
| SH57 | Adresopschoningspakketten installeren  | HEC Optional Services  |   |
| SH58 | DP Agent installeren en registreren  | HEC Optional Services  |   |
| SH59 | EIM-applicatieservices technisch inschakelen voor gegevensreplicatie en -transformatie | HEC Optional Services  |   |
| SH60 | DB-back-up voor EIM uitvoeren  | HEC Optional Services  |   |
| SH61 | Back-up van FlowGraph-taken voor EIM uitvoeren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Back-ups worden uitgevoerd met HANA Studio  |
| SH62 | Back-up van replicatietaken voor EIM uitvoeren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Back-ups worden uitgevoerd met HANA Studio  |
| SH63 | DP Agent - instellen voor hoge beschikbaarheid (High Availability)                     | HEC Optional Services  | DP Agent kan worden ingesteld met instellingen voor hoge beschikbaarheid (High Availability) door schaduwinstanties op aanvullende nodes klaar te zetten; uitsluitend inbegrepen indien uitdrukkelijk vermeld in het contract   |
| SH64 | XS Engine voor gegevensreplicatie configureren en inschakelen                          | HEC Optional Services  | Webdispatcher.ini configuratie is bijgewerkt met een aanvullende profielparameter voor Tenant DB XS Engine  |
| SH65 | Configureren en bijwerken van HEC-DNS-lijst met aliasinvoer in EIM XS Engine           | HEC Optional Services  | Naam van XS Engine in DP Server moet worden bijgewerkt in DNS-server van klant  |
| SH66 | Externe SDA-bron voor federatie/replicatie maken                                       | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd                               | Met Smart Data Access een externe bron maken om zelden gebruikte gegevens op te vragen bij een extern systeem zonder dat u deze vooraf hoeft te kopiëren en aan te houden in HANA   |



| #     | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|-------|---|--|--|
| SH67  | SAP HANA: Dynamic Tiering (DT)  | Uitgebreide HANA-functionaliteit buiten SPS08-baseline; niet inbegrepen in standaard-HEC-service voor SAP HANA |  |
| SH68  | Operationele voorbereiding  |  |  |
| SH69  | Operationele voorbereiding van HANA DT: HANA DT installeren en technisch configureren, DT-host toevoegen, DT Delivery Units importeren, technische autorisaties onderhouden | HEC Optional Services  |  |
| SH70  | Optionele services  |  |  |
| SH71  | Uitgebreide DB-opslagruimten beheren (uitgebreide opslagruimte toevoegen aan elke ES-host)  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Voor een hoger verbruik van opslag is een wijzigingsaanvraag (WA) vereist; dit kan leiden tot aanvullende kosten   |
| SH72  | Uitgebreide opslagtabellen beheren: ES-tabellen aanmaken, verplaatsen of neerzetten in elke ES-opslagruimte   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   |  |
| SH73  | SAP HANA: Smart Data Streaming (SDS)  | Uitgebreide HANA-functionaliteit buiten SPS08-baseline; niet inbegrepen in standaard-HEC-service voor SAP HANA |  |
| SH74  | Operationele voorbereiding  |  |  |
| SH75  | HANA SDS operationeel voorbereiden  | HEC Optional Services  | HANA SDS installeren en configureren, SDS-host toevoegen, DT Delivery Units importeren, autoriseren, cockpit activeren   |
| SH76  | Smart Data Streaming Package installeren  | HEC Optional Services  |  |
| SH77  | Smart Data Streaming-host toevoegen   | HEC Optional Services  |  |
| SH78  | Streamingautorisatie instellen  | HEC Optional Services  | Smart Data Streaming-rollen, -rechten en -objecttoegang activeren voor monitoring en gebruik   |
| SH79  | Optionele operationele voorbereidingservices  |  |  |
| SH80  | Streamingcluster configureren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd                               |  |
| SH81  | SDS voor grote beschikbaarheid configureren door meerdere SDS-nodes toe te voegen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Voor een hoger verbruik van infrastructuur is een wijzigingsaanvraag (WA) vereist; dit kan leiden tot aanvullende servicevergoedingen  |
| SH82  | Optionele services  |  |  |
| SH83  | SDS: projectback-ups uitvoeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd                               | Back-ups worden uitgevoerd met HANA Studio   |
| SH84  | Streaming Lite installeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Streaming Lite is optioneel en is geen verplicht onderdeel van een standaardinstallatie van Smart Data Streaming. Het Streaming Lite-pakket kan uitsluitend als separate component worden gedownload. Streaming Lite is ontwikkeld voor de implementatie van streamingprojecten op externe gatewayapparaten. |
| SH85  | SDS-streamingprojecten maken en implementeren   | HEC Excluded Tasks   | Met HANA Studio SDS-project voor datastreaming naar HANA en andere externe bronnen maken en implementeren  |
| SH86  | Smart Data Streaming-objecten en -projecten bewaken   | HEC Excluded Tasks   | Smart Data Streaming-objecten en -projecten bewaken met HANA/ESP Cockpits  |
| SH87  | SAP HANA: Multiple Database Containers (MDC)  | Uitgebreide HANA-functionaliteit buiten SPS08-baseline; niet inbegrepen in standaard-HEC-service voor SAP HANA |  |
| SH88  | Operationele voorbereiding  |  |  |
| SH89  | HANA MDC (HANA Server, Client, AFL, Runtime Libraries en Studio) installeren  | HEC Optional Services  |  |
| SH90  | Technische gebruikers maken   | HEC Optional Services  |  |
| SH91  | Een SAP HANA-systeem zo converteren dat Multitenant Database Containers worden ondersteund  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   |  |
| SH92  | Aanvullende tenants voor applicatie of voor datamartscenario's maken of verwijderen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Het maken van tenants vereist vanwege het toegenomen verbruik van infrastructuur mogelijk een contractwijzigingsaanvraag (WA)  |
| SH93  | Aanvullende services installeren voor DB-containers van tenants   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Aanvullende services uitvoeren, zoals DP-server, indexserver, XS-engine Standaard wordt één van elk automatisch geleverd bij het maken van een tenant; installatie van aanvullende services die nodig zijn voor bepaalde gebruiksmogelijkheden vallen onder dit artikel                                      |
| SH94  | Scale-out van tenantdatabase uitvoeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Uitsluitend voor SAP BW-systemen   |
| SH95  | Vorbereiding kopiëren/verplaatsen van tenant, controles, certificaten, stappen vooraf, verplaatsen/kopiëren via replicatie, stappen na verwerking                           | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Met verplaatsen wordt de bronndatabase verwijderd nadat de taak is voltooid Met kopiëren blijft de bronndatabase behouden nadat de taak is voltooid  |
| SH96  | Netwerk: aanvullende poorten voor één instance reserveren om tenantoverhead per instance aan te passen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   |  |
| SH97  | Databaselonafhankelijke autorisatie in MDC-databases om query's in onafhankelijke databases te faciliteren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   |  |
| SH98  | Audits: auditbeleid voor systeem-database en elke tenant-database maken en inschakelen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   |  |
| SH99  | Gegevensopslag: DB-specifieke encryptiesleutels   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Wijziging van master key voor SSFS   |
| SH100 | Gegevensopslag: DB-specifieke coderingskeys (SSFS Master Key) wijzigen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   |  |
| SH101 | DB-specifieke SSL-configuratie op de SAP HANA Server voor communicatie tussen client en server uitvoeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   |  |
| SH102 | Isolatie-niveau wijzigen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd                   | Van hoge naar lage isolatie of vice versa; vereiste qua inspanning en downtime is afhankelijk van omstandigheden, zoals of HA/DR is geïmplementeerd voor de betreffende database   |



| #          | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|------------|--|--|--|
| SH103      | Back-up maken van afzonderlijke tenants  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Conform de HEC-norm worden back-ups uitgevoerd voor de gehele database. Een individuele back-up voor een tenant, als bestandsdump, mogelijk op individueel verzoek.  |
| SH104      | Afzonderlijke tenant herstellen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| SH105      | Autorisatie: beheer van systeemrechten en rechten van tenant-databases   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| <b>DB1</b> | <b>C2 - Databasebeheer</b>   | <b>Exclusief SAP HANA en Sybase IQ, die in de respectieve artikelen worden beschreven</b>    |  |
| <b>DB2</b> | <b>Databasewerkzaamheden</b>   |  |  |
| DB3        | Aanbevelingen doen voor databasereleasebeheer  | HEC Standard Services  | HEC geeft richtlijnen over de aanbevolen databasereleases op basis van operationele ervaringen in HEC en informatie die door SAP Product Development wordt verstrekt   |
| DB4        | Gebruik van databaseresources (geheugen, CPU's, opslag) monitoren om problemen bij technische werkzaamheden te detecteren        | HEC Standard Services  | Taakuitkomsten komen terecht in capaciteitsbeheer; aanbevelingen voor optimalisatie kunnen ook worden verstrekt via SAP Enterprise Support-services  |
| DB5        | Databases uitbreiden om capaciteit te vergroten  | HEC Standard Services  | Toegenomen verbruik wordt in rekening gebracht zoals contractueel overeengekomen   |
| DB6        | Tabeluitbreidingsparameters monitoren om problemen te voorkomen  | HEC Standard Services  |  |
| DB7        | Database monitoren om technische problemen te detecteren; technische databasestoringen analyseren en oplossen                    | HEC Standard Services  |  |
| DB8        | Periodieke statistische databasecollectors inplannen om statistische prestatiegegevens te genereren                              | HEC Standard Services  |  |
| DB9        | Databaselogs reorganiseren om ruimte vrij te maken   | HEC Standard Services  |  |
| DB10       | Databaseparameters onderhouden/wijzigen  | HEC Standard Services  | Op basis van aanbevelingen van de leverancier en HEC-normen  |
| DB11       | Database starten/stoppen   | HEC Standard Services  |  |
| DB12       | Optimalisatiestatistieken genereren en controleren om databaseprestaties op peil te houden                                       | HEC Standard Services  |  |
| DB13       | Upgrades van databasesoftware uitvoeren  | HEC Standard Services  |  |
| DB14       | Databasepatches uitvoeren  | HEC Standard Services  |  |
| DB15       | Databaseback-ups uitvoeren (regelmatige database- en logback-ups)  | HEC Standard Services  | Conform HEC-back-upbeleid  |
| DB16       | Database na technische problemen herstellen  | HEC Standard Services  | Voor technische problemen. Herstel op verzoek van klant brengt aanvullende vergoedingen met zich mee   |
| DB17       | DBCC (dababaseconsistentiecontrole) uitvoeren  | HEC Standard Services  |  |
| DB18       | Klant assisteren bij optimalisatie van SQL-instructies (indexen, Select-instructies, enz.) ter verbetering van applicaties       | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| <b>OP1</b> | <b>D - Technische kernwerkzaamheden</b>  |  |  |
| <b>OP2</b> | <b>Systeeminstallatie</b>  |  |  |
| OP3        | HEC-oplossingslandschap installeren conform het HEC-contract en op basis van SAP- en HEC-normen/best practices                   | HEC Standard Services  | Als een volledig nieuw klantensysteem wordt geconfigureerd als een kopie van een klantensysteem dat zich al in HEC bevindt, worden de respectievelijke inspanningen en kosten gedekt door de algemene configuratie en zijn er geen extra kosten voor een 'systeemkopie' verschuldigd. Voor bronsystemen die zich niet binnen HEC bevinden, geldt deze opmerking niet; deze worden gedekt door het separaat afgesloten HEC-onboarding en migratieservicecontract. |
| OP4        | Geïnstalleerde systemen technisch configureren (installatietechnisch nabewerken): planning van standaardbatchtaken/back-ups enz. | HEC Standard Services  | Scope wordt bepaald door dit document Rollen en Verantwoordelijkheden  |
| OP5        | Applicaties aanpassen en configureren, applicaties onderhouden, applicaties ondersteunen en problemen met applicatie oplossen    | HEC Excluded Tasks   | HEC levert systemen die technisch op het SAP NetWeaver-niveau zijn geconfigureerd en gereed zijn voor gebruik. Configuratie taken voor oplossingen (bijvoorbeeld SAP BW, SAP CRM, SAP EP) of klantspecifieke configuratie taken zijn niet inbegrepen en dienen door klant te worden uitgevoerd   |
| OP6        | Geïnstalleerde systemen integreren in operationele SAP HEC-omgeving  | HEC Standard Services  |  |
| OP7        | Monitoring van HEC-systemen mogelijk maken   | HEC Standard Services  |  |
| OP8        | Gegevensoverdracht naar HEC tijdens HEC-onboarding   | HEC Optional Services (eenmalige servicevergoeding)  | Aanpak hangt af van het gekozen onboarding-scenario en individuele vereisten, ofwel met behulp van een netwerkverbinding of met fysieke en gecodeerde media  |
| OP9        | Speciale ondersteuning bieden aan de klant tijdens HEC-onboarding  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Afhankelijk van de scope en aanpak van het HEC-onboarding-project kunnen klanten technische ondersteuning vereisen, bijv. wanneer OS-toegang vereist is; dit type onboarding-ondersteuning kan onder dit artikel worden verstrekt  |



| #    | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|------|---|--|--|
| OP10 | Systeem met andere systemen en applicaties integreren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| OP11 | Instellingen monitoren met Customer Solution Manager in HEC: aanvullende Diagnostics Agent op klantsystemen installeren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Verbinding maken met een SAP Solution Manager-systeem van de klant (niet het centrale SAP Solution Manager-systeem van HEC); EMS-inspanning wordt berekend per server.   |
| OP12 | Instellingen monitoren met Customer Solution Manager in HEC: monitoring configureren met het SAP Solution Manager-systeem van de klant  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | EMS-inspanning wordt per server berekend   |
| OP13 | SAP Rapid Deployment Solutions (RDS) implementeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Vanwege het brede scala aan RDS-oplossingen van SAP moet per geval worden gecontroleerd of SAP HEC een specifieke RDS kan implementeren dan wel of dit onder de verantwoordelijkheid van de klant of een partner valt.   |
| OP14 | Online help van SAP configureren (lokale installatie)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Eenmaal (1) per landschap; een contractuele wijzigingsaanvraag (WA) is vereist voor het toegenomen verbruik van infrastructuur en aanvullende administratieve inspanningen.  |
| OP15 | Systeemcapaciteit vergroten door aanvullende componenten (nodes, applicatieservers, enz.) toe te voegen of door bestaand systeem te verplaatsen naar grotere infrastructuur (bijvoorbeeld grotere databaseserver) | HEC Optional Services  | Er is een contractwijzigingsaanvraag (WA) vereist vanwege het toegenomen verbruik van infrastructuur, hetgeen aanvullende servicevergoedingen met zich meebrengt.  |
| OP16 | Gegevens overdragen na beëindiging van contract   | HEC Standard Services  | De inspanningen voor een eenmalige gegevensoverdracht (aanmaak van export en overdracht op medium) in het kader van een HEC-offboarding of systeembeëindiging zijn inbegrepen in de HEC-service. De planning, coördinatie, media, logistiek en alle bijbehorende kosten vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant. |



| #    | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|------|---|--|---|
| OP17 | <b>Incidentbeheer</b>   |  |   |
| OP18 | 24x7x365 incidenten ontvangen via een callcenter  | HEC Standard Services  | Support in Engels is 24x7 beschikbaar; support in ondersteunde andere talen is alleen tijdens kantooruren beschikbaar en voor zover expliciet overeengekomen met de klant   |
| OP19 | Incidenten verwerken<br>- Incidenten kwalificeren en prioriteren<br>- Incidentoplossingen initiëren<br>- Voortgang van incidentoplossingen traceren<br>- Incidenten escaleren volgens gedefinieerd escalatieproces<br>- (Tijdelijke) oplossingen voor incidenten bepalen<br>- (Tijdelijke) oplossingen implementeren<br>- Incidentoplossingen verifiëren<br>- Klant informeren over incidentoplossingen | HEC Standard Services  |   |
| OP20 | Oplossing goedkeuren/accepteren en opgeloste status van incident bevestigen   | HEC Excluded Tasks   |   |
| OP21 | <b>Eventdetectie en -melding ("monitoring")</b>   |  |   |
| OP22 | SAP-systeembeschikbaarheid en kritische systeemstatuswaarden monitoren en events detecteren   | HEC Standard Services  | De monitoringsvereisten worden gedefinieerd op basis van HEC-rollen en -verantwoordelijkheden en SLA's. De meetgrondslagen en toegepaste drempelwaarden van de geactiveerde monitoring kunnen continu gewijzigd en aangepast worden.  |
| OP23 | Kritische bedrijfstransacties monitoren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| OP24 | <b>Algemene werkzaamheden</b>   |  |   |
| OP25 | Systemen met HEC-beheer starten/stoppen   | HEC Standard Services  |   |
| OP26 | Technische problemen in systemen met HEC-beheer oplossen  | HEC Standard Services  | Alleen voor technische problemen; applicatieproblemen dienen door de klant te worden opgelost   |
| OP27 | Klanten assisteren bij taken die onder hun verantwoordelijkheid vallen, indien toegang tot besturingssysteem vereist is   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Indien bij de uitvoering van taken die volgens dit document onder de verantwoordelijkheid van de klant vallen de noodzaak ontstaat bepaalde activiteiten op besturingssysteemniveau uit te voeren en waarvoor de klant volgens dit document verantwoordelijk is. Klanten krijgen geen toegang tot het besturingssysteem voor beheerde services binnen HEC. De HEC-dienstverlener ondersteunt de klant hierbij, bijvoorbeeld door de taken over te nemen of door in andere geschikte manieren te voorzien waarop de taken kunnen worden uitgevoerd. Dit artikel is alleen van toepassing op onregelmatige/incidentele ondersteuning; projecten die regelmatig, langer en algemener toegang tot het besturingssysteem voor implementatie, ontwikkeling en ondersteuning vereisen, kunnen niet via dit artikel worden ondersteund. EMS-inspanning wordt per server berekend. |
| OP28 | SAP-systeemprofielparameters onderhouden  | HEC Standard Services  | SAP doet aanbevelingen voor technische systeemparameters; SAP past ook parameters aan op verzoek van de klant, behalve voor bepaalde gestandaardiseerde instellingen die nodig zijn om systeemstabiliteit of beveiligingsniveau te handhaven  |
| OP29 | Regelmatig applicatie- en SAP-systeemgerelateerde instellingen en -profielparameters analyseren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | HEC evalueert systeemparameters en -instellingen en doet aanbevelingen ter optimalisatie  |
| OP30 | <b>SAP-beveiligingsbeheer</b>   |  |   |
| OP31 | Beveiligingsconcept voor applicatie definiëren en implementeren   | HEC Excluded Tasks   |   |
| OP32 | Beveiligingsconcept voor infrastructuur definiëren en implementeren   | HEC Standard Services  | Er gelden speciale regels voor de HEC-serveringebruikstelling; zie het betreffende artikel voor meer informatie   |
| OP33 | Klantspecifiek Security Audit Log analyseren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | HEC onderzoekt de beveiligingsloggegevens regelmatig en voorziet de klant van informatie.   |
| OP34 | Het SAP-systeem analyseren en de relevante SAP Security Notes vaststellen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| OP35 | Rollen, profielen, autorisaties enz. definiëren, onderhouden, evalueren en controleren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |



| #           | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|-------------|--|--|---|
| OP36        | Gebruikers van de klant beheren (bijvoorbeeld profielen, rollen, autorisaties, stamgegevens en wachtwoorden van gebruikers aanmaken, wijzigen, verwijderen en onderhouden)         | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| OP37        | Profielen, rollen, autorisaties, stamgegevens en wachtwoorden van gebruikers in mandant 000 onderhouden  | HEC Standard Services  |   |
| OP38        | Klant toegang geven tot mandant 000  | HEC Standard Services  | Uitsluitend met beperkt en voorgedefinieerd profiel; beperkte gebruikersset beschikbaar; service wordt alleen op verzoek geleverd   |
| OP39        | Single Sign On (SSO) implementeren voor systemen in HEC-landschap  | HEC Excluded Tasks   | SSO-implementatieservices die als adviesproject door SAP Consulting worden geleverd; details hangen af van scoping en adviesovereenkomst  |
| OP40        | Auditloginformatie aan klanten verstrekken   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Uitsluitend op verzoek om incidentonderzoeken te ondersteunen, maar niet op regelmatige basis, zoals administratieve activiteiten monitoren De gebruikte indeling, inhoud en procedure worden bepaald door SAP en door het algemene beveiligings- en gegevensbeschermingsbeleid |
| <b>OP41</b> | <b>Homogene systeemkopie (ook systeemverversing genoemd)</b>   |  | <b>voor systemen die zich al in HEC bevinden</b>  |
| OP42        | Taken voorverwerken (applicatie), zoals het exporteren van tabellen met een 'oude' configuratie  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| OP43        | Homogene systeemkopie uitvoeren (planning, voorbereidingen, controles, databaseback-up, databaseherstel, technische nabewerkingstaken, test van technische systeemfunctionaliteit) | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Vaste standaardservice voor systemen met een omvang <=500 GB (feitelijke databaseomvang) en single node systeemarchitectuur. Systeemkopie voor systemen >500GB of multi node architectuur wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie.   |
| OP44        | Nabewerkingstaken uitvoeren (applicatie)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| OP45        | Applicatie testen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| <b>OP46</b> | <b>Heterogene systeemkopie (ook systeem migratie genoemd)</b>  |  | <b>voor systemen die zich al in HEC bevinden</b>  |
| OP47        | Heterogene systeemkopie  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Scope, aanpak en prijs onderworpen aan individuele planning, afhankelijk van omstandigheden en vereisten; wijzigingsaanvraag (WA) vereist voor infrastructuurwijzigingen  |



| #    | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|------|---|--|---|
| OP48 | Releasebeheer   |  |   |
| OP49 | Nieuwe entiteiten in systeem installeren na initiële klantoverdracht tijdens HEC-onboarding (geldt bijvoorbeeld voor add-ons en andere aanvullende oplossingspakketten, talen, contentpakketten, enz.)  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Contractuele Wijzigingsaanvraag (WA) is vereist in geval van gewijzigde scope van managed service of toegenomen verbruik van infrastructuur   |
| OP50 | SAP Notes implementeren en andere typen handmatige correcties (correcties die niet als softwarecorrectiepakket zijn verstrekt) uitvoeren in beheerd systeem (Notes en correcties die nodig zijn om applicatiegerelateerde problemen op te lossen)         | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Afbakening tussen "applicatie" en "technisch" wordt gedefinieerd in dit document met HEC-rollen en -verantwoordelijkheden; oplossen van problemen die volgens dit document onder de verantwoordelijkheid van HEC vallen, wordt geacht "technisch" te zijn en Notes worden toegepast zoals in de respectieve taak wordt gedefinieerd. Onderwerp van de desbetreffende Notes kan uitsluitend als ruwe indicatie dienen aangezien slechts een subgroep van BC-*onderwerpen onder de HEC-standaardservice valt. HEC-service is meestal van toepassing op BC-CST en BC-DB.   |
| OP51 | SAP Notes implementeren en andere typen handmatige correcties (correcties die niet als softwarecorrectiepakket zijn verstrekt) uitvoeren in beheerd systeem (Notes en correcties die nodig zijn om problemen met technische SAP-componenten op te lossen) | HEC Standard Services  | Afhankelijk van ernst van reparatie en uitsluitend indien geen geschikt Support Package beschikbaar is; afbakening tussen "applicatie" en "technisch" wordt gedefinieerd in het document met HEC-rollen en -verantwoordelijkheden; oplossen van problemen die volgens dit document onder de verantwoordelijkheid van HEC vallen, wordt geacht "technisch" te zijn en Notes worden toegepast zoals in de respectieve taak wordt gedefinieerd. Onderwerp van de desbetreffende Notes kan uitsluitend als ruwe indicatie dienen aangezien slechts een subgroep van BC-*onderwerpen onder de HEC-standaardservice valt. HEC-service is meestal van toepassing op BC-CST en BC-DB. Alle taken na de installatie die nodig zijn volgens de betreffende SAP Note die niet technisch van aard zijn (bijv. applicatiegerelateerde instellingen/handmatig coderen in namespace van klanten of handmatige activiteiten in de namespace van SAP) moeten door de klant worden uitgevoerd.  |
| OP52 | Controleren op SAP-software-updates (SAP Support Packages, SAP-kernelupdates)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | SAP evalueert de systeemsoftwareversies en doet aanbevelingen inzake nieuwere releases, bijvoorbeeld SAP-kernelupdates en SAP Support Packages  |
| OP53 | Patches implementeren voor systeemsoftware die direct op het besturingssysteem draait, bijvoorbeeld de SAP-kernel   | HEC Standard Services  | Aanvullende systeemdowntime kan noodzakelijk zijn   |
| OP54 | Kernelpatches implementeren via het lopende kernelupdatemechanisme  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Om de nadelige gevolgen voor de bedrijfsactiviteiten tot een minimum te beperken bij het importeren van een nieuwe kernelversie, worden de instances één voor één opnieuw opgestart. Dit betekent dat minstens één applicatieserver-instance tijdens de Rolling Kernel Switch (RKS)-procedure altijd beschikbaar is voor bedrijfsactiviteiten.  |
| OP55 | Updates voor de beheerde SAP-oplossing implementeren met behulp van standaardtools en -methoden   | HEC Standard Services  | De term "update" geeft een wijziging in een nieuwe kleine release van de gehoste SAP-software aan. Het gaat hierbij gewoonlijk om oplossingen voor bugs en kleine verbeteringen. De terminologie die voor dergelijke updates wordt gehanteerd, verschilt binnen het SAP-portfolio, hoewel in deze context vaak termen als "patch" en "Support Package" worden gebruikt. Het gaat hierbij ook om de implementatie van S/4 HANA Feature Pack Stacks (FPS), maar niet om upgrades van S/4HANA naar een volgende grote release. De releasevolgorde en de categorisatie van versies voor elk SAP-product staan in de Product Availability Matrix (PAM) op SAP Service Marketplace. Dit artikel omvat niet het gebruik van geavanceerde updatemethodologieën als nZDT/ZDO, enz. De implementatie vergt geplande standaarddowntime. Alle taken na de installatie die nodig zijn en niet technisch van aard zijn (bijv. applicatiegerelateerde instellingen/handmatig coderen in namespace van klanten of handmatige activiteiten in de namespace van SAP) moeten door de klant worden uitgevoerd.  |
| OP56 | Updates in de beheerde SAP-oplossing implementeren met behulp van geavanceerde tools en methoden als Near Zero Downtime Option (ZDO) of Software Update Manager (SUM) en andere mogelijkheden om de vereiste downtime tot een minimum te beperken         | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | De term "update" geeft een wijziging in een nieuwe kleine release van de gehoste SAP-software aan. Het gaat hierbij gewoonlijk om oplossingen voor bugs en kleine verbeteringen. De terminologie die voor dergelijke updates wordt gehanteerd, verschilt binnen het SAP-portfolio, hoewel in deze context vaak termen als "patch" en "Support Package" worden gebruikt. Het gaat hierbij ook om de implementatie van S/4 HANA Feature Pack Stacks (FPS), maar niet om upgrades van S/4HANA naar een volgende grote release. De releasevolgorde en de categorisatie van versies voor elk SAP-product staan in de Product Availability Matrix (PAM) op SAP Service Marketplace. Let op: elke implementatie van updates kan aanvullende systeemdowntime vergen of voorwaarden inhouden qua systeemmiddelen, inclusief maar niet beperkt tot aanvullend geheugen, CPU's en een kwaliteitsbeheer- of preproductiesysteem voor test- en validatiedoelstellingen. Systeemmiddelen die niet beschikbaar zijn in het bestaande landschap van de klant dienen middels een Wijzigingsaanvraag (WA) te worden geleverd en kunnen leiden tot aanvullende servicevergoedingen. De implementatie vergt een minimale geplande downtime. Alle taken na de installatie die nodig zijn en niet technisch van aard zijn (bijv. applicatiegerelateerde instellingen/handmatig coderen in namespace van klanten of handmatige activiteiten in de namespace van SAP) moeten door de klant worden uitgevoerd. |
| OP57 | Systeemtalen doorlopend onderhouden (bijvoorbeeld door taalaanvullingen uit te voeren)  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | EMS-vergoeding wordt per systeem berekend   |
| OP58 | Versie-upgrade van Software van SAP: upgrades plannen en coördineren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | De term "versie-upgrade" geeft een wijziging in een nieuwe grote release van gehoste SAP-software aan. Het gaat hierbij gewoonlijk om functionele verbeteringen. De term betreft naast upgrades ook de implementatie van SAP Enhancement Packages. De releasevolgorde en de categorisatie van versies voor elk SAP-product staan in de Product Availability Matrix (PAM) op SAP Service Marketplace.  |





| #           | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|-------------|---|--|---|
| OP59        | Versie-upgrade van Software van SAP: technische upgradetaken uitvoeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | De term "versie-upgrade" geeft een wijziging in een nieuwe grote release van gehoste SAP-software aan. Het gaat hierbij gewoonlijk om functionele verbeteringen. De term betreft naast upgrades ook de implementatie van SAP Enhancement Packages. De releasevolgorde en de categorisatie van versies voor elk SAP-product staan in de Product Availability Matrix (PAM) op SAP Service Marketplace. EMS-vergoeding wordt per systeem berekend  |
| OP60        | Applicatiegerelateerde taken uitvoeren in het kader van Release and Change Management (bijvoorbeeld testen van applicaties, aanpassingen en activering van content/functionies)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| OP61        | SAP ERP-systemen converteren naar SAP S/4HANA   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Afhankelijk van de complexiteit van de conversie kan betrokkenheid van SAP Consulting nodig zijn  |
| <b>OP62</b> | <b>Proactieve services</b>  |  |   |
| OP63        | SAP-servicesessies voorbereiden door RTCCTOOL te onderhouden  | HEC Standard Services  | Wordt alleen uitgevoerd voor productiesystemen; activiteiten die binnen SAP Solution Manager van de klant dienen te worden uitgevoerd, vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant  |
| OP64        | SAP Service Session-rapporten analyseren (incl. EarlyWatch Alert) voor systemen die binnen SAP HEC draaien om tot constatering en aanbevelingen te komen voor aspecten die binnen de servicescope van SAP HEC vallen (technische werkzaamheden) | HEC Standard Services  | Wordt alleen uitgevoerd voor productiesystemen  |
| OP65        | SAP Service Session-rapporten analyseren (incl. EarlyWatch Alert) voor systemen die binnen SAP HEC draaien. Wijzigingen aanbevelen voor SAP-applicatie(buiten technische werkscope van HEC-standaardservice)                                    | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Wordt alleen uitgevoerd voor productiesystemen  |
| <b>OP66</b> | <b>Systeemprestatiebeheer</b>   |  |   |
| OP67        | Systeemprestatieproblemen initieel beoordelen   | HEC Standard Services  | HEC voert een initiële beoordeling uit van geïdentificeerde of gerapporteerde systeemprestatieproblemen om potentiële oorzaken te identificeren. De primaire scope van deze beoordeling is om snel de prestatie-relevante technische bouwstenen van de HEC-service te controleren. De oorzaken kunnen worden gezocht in de infrastructuur, database en technische SAP-stack en op basis van het resultaat wordt bepaald of de oorzaak waarschijnlijk technisch of applicatiegerelateerd is. |
| OP68        | Problemen met SAP-systeemprestaties oplossen (technische oorzaken in de HEC-servicescope)   | HEC Standard Services  | De probleemoplossing door HEC op basis van het resultaat van de eerste beoordeling wordt alleen uitgevoerd in situaties die worden veroorzaakt door technische problemen binnen de HEC-servicescope en waarbij de systeemprestaties buiten de gebruikelijke en te verwachten patronen vallen (bijvoorbeeld zoals deze in het verleden in vergelijkbare belastingssituaties binnen HEC zijn vastgesteld).  |
| OP69        | Prestatieproblemen analyseren en oplossen (oorzaken buiten de HEC-servicescope en applicatiegerelateerde oorzaken)  | HEC Excluded Tasks   | In sommige gevallen kan HEC de klant wellicht ondersteunen door gebruik te maken van een HEC Application Management-service onder EMS, maar door de grote verscheidenheid aan mogelijke scenario's en oorzaken is dit artikel over het algemeen uitgesloten van de HEC-service; klanten moeten ondersteuning vragen via SAP Support of SAP Consulting voor applicatiegerelateerde prestatieproblemen.   |
| OP70        | Prestaties tunen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Proactieve activiteiten uitvoeren om de prestaties van een systeem te verbeteren; tuningactiviteiten kunnen resulteren in serviceverzoeken die verband houden met andere artikelen in dit document, bijvoorbeeld parameterwijzigingen, die gedeeltelijk onder de HEC-standaardservice vallen. Wordt alleen uitgevoerd voor productiesystemen.   |
| OP71        | Klantcode evalueren en optimaliseren om prestaties en stabiliteit van systeem te verbeteren   | HEC Excluded Tasks   |   |
| <b>OP72</b> | <b>Certificaatverwerking</b>  |  |   |
| OP73        | Certificate Signing Request (CSR) genereren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Met uitzondering van load balancers, Web Dispatchers en BO-systemen. Voor deze systemen wordt het CSR door HEC gegenereerd en vervolgens aan de klant overgedragen voor verdere verwerking.   |
| OP74        | Aanvraag naar Certificeringsinstantie verzenden   | HEC Excluded Tasks   |   |
| OP75        | SSL-server-/clientidentiteit maken met sleutelpaar  | HEC Excluded Tasks   |   |
| OP76        | Systeem configureren (op besturingssysteemniveau) om SSL in te schakelen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | EMS-inspanning wordt per server berekend  |
| OP77        | Systeem configureren (op applicatieniveau) om SSL in te schakelen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| OP78        | Geldigheidsperiode van certificaten monitoren   | HEC Excluded Tasks   |   |



| #           | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC   | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|---|---|--|
| <b>OP79</b> | <b>Noodherstel</b>  |   |  |
| OP80        | Instellingen voor noodherstel implementeren conform architectuurblauwdruk en contractspecificaties  | HEC Optional Services   | Wordt uitsluitend uitgevoerd voor productiesystemen en is uitsluitend inbegrepen in HEC-service indien noodherstel in contract/werkomschrijving/Orderformulier is opgenomen  |
| OP81        | Procedures voor noodherstel ontwikkelen (uitsluitend voor infrastructuur van datacenters en technische systemen)  | HEC Optional Services   | Wordt uitsluitend uitgevoerd voor productiesystemen en is uitsluitend inbegrepen in HEC-service indien noodherstel in contract/werkomschrijving/Orderformulier is opgenomen  |
| OP82        | Architectuur voor noodherstel doorlopend beheren: monitoring van gegevensrepliatie naar secundaire locatie, inclusief oplossen van problemen  | HEC Optional Services   | Wordt uitsluitend uitgevoerd voor productiesystemen en is uitsluitend inbegrepen in HEC-service indien noodherstel in contract/werkomschrijving/Orderformulier is opgenomen  |
| OP83        | Architectuur voor noodherstel doorlopend beheren: onderhoud en wijzigingsbeheer voor systemen op secundaire locatie om systeemconsistentie te waarborgen, inclusief oplossen van problemen  | HEC Optional Services   | Wordt uitsluitend uitgevoerd voor productiesystemen en is uitsluitend inbegrepen in HEC-service indien noodherstel in contract/werkomschrijving/Orderformulier is opgenomen  |
| OP84        | Procedures voor noodherstel ontwikkelen en onderhouden voor gebieden en aspecten van services die onder de verantwoordelijkheid van de klant vallen (applicatielaag, klantinfrastructuur, verbinding met HEC, interfaces, organisatorische maatregelen/processen, enz.) | HEC Excluded Tasks  |  |
| OP85        | Noodhersteltests uitvoeren (uitsluitend voor infrastructuur van datacenters en technische systemen)   | HEC Optional Services   | Wordt uitsluitend uitgevoerd voor productiesysteem, op verzoek; max. één (1) keer per kalenderjaar; is uitsluitend in HEC-service inbegrepen indien noodherstel in contract/werkomschrijving/Orderformulier is opgenomen; klant moet ondersteuning bieden bij bepaalde technische aspecten, bijvoorbeeld op het gebied van interfaces, verbindingen, enz.  |
| OP86        | Additionele noodhersteltests uitvoeren (uitsluitend voor infrastructuur van datacenters en technische systemen, buiten die ene die deel uitmaakt van de HEC DR-service)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd  | Wordt uitsluitend uitgevoerd voor productiesysteem, op verzoek; max. één (1) keer per kalenderjaar; is uitsluitend in HEC-service inbegrepen indien noodherstel in contract/werkomschrijving/Orderformulier is opgenomen; klant moet ondersteuning bieden bij bepaalde technische aspecten, bijvoorbeeld op het gebied van interfaces, verbindingen, enz.  |
| OP87        | Productiefailover uitvoeren in geval van officieel geconstateerde calamiteit  | HEC Optional Services   | Een "calamiteit" of noodsituatie is een catastrofale gebeurtenis die op grote schaal schade/vernietiging veroorzaakt en gewoonlijk niet beperkt blijft tot één specifiek systeem of landschap maar gevolgen heeft voor grotere delen van de algehele infrastructuur; noodherstel is daarom geen maatregel om de uitval van geïsoleerde systemen als gevolg van hardware- of software-incidenten op te lossen; wordt uitsluitend uitgevoerd voor productiesystemen en is uitsluitend in HEC-service inbegrepen indien noodherstel is opgenomen in contract/werkomschrijving/Orderformulier. |
| OP88        | Noodhersteltests uitvoeren (applicatielaag, klantinfrastructuur, interfaces, organisatorische maatregelen, enz.)  | HEC Excluded Tasks  |  |
| <b>OP89</b> | <b>Uitbreiding van werkzaamheden via EMS</b>  |   | <b>Deze services bieden mogelijke uitbreidingen op het gebied van incident-, wijzigings- en eventbeheer, buiten de standaardscope van HEC-services</b>   |
| OP90        | Incidentbeheer: problemen oplossen bij technische/niet-functionele incidenten die niet zijn inbegrepen in de HEC-standaardservices  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd  |  |
| OP91        | Wijzigingsbeheer: wijzigingen aanbrengen in de technische systeemconfiguratie die niet zijn inbegrepen in de HEC-standaardservices  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd  |  |
| OP92        | Eventbeheer: technische/niet-functionele eventtypen monitoren die niet zijn inbegrepen in de HEC-standaardservice volgens de definitie in Rollen en Verantwoordelijkheden   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd  |  |
| <b>NW1</b>  | <b>E - NetWeaver-werkzaamheden (ABAP en JAVA)</b>   | <b>Afhankelijk van de technische omstandigheden gelden sommige taken in dit artikel uitsluitend voor één van de twee platforms (NW ABAP of NW JAVA)</b> |  |
| <b>NW2</b>  | <b>Algemene NetWeaver-werkzaamheden</b>   |   |  |
| NW3         | SAP-systeemlog analyseren en technische storingen die onder de service vallen oplossen  | HEC Standard Services   | Assistentie van klant kan noodzakelijk zijn  |
| NW4         | Updateprocessen voor SAP-software monitoren om problemen met systeembewerkingen te voorkomen  | HEC Standard Services   | HEC informeert de klant over problemen met het updateproces; door SAP Enterprise Support aangeboden RCA-methoden kunnen worden gebruikt om applicatiegerelateerde oorzaken voor updates te vinden  |
| NW5         | Updatebeëindigingen analyseren, de bedrijfsconsequenties en passende maatregelen bepalen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd  | Heeft betrekking op applicatieproblemen en -consequenties  |
| NW6         | Beëindigde updates opschonen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd  |  |
| NW7         | Updatebeëindigingen analyseren, de bedrijfsconsequenties en passende maatregelen bepalen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd  |  |



| #           | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|---|--|--|
| NW8         | Blokkeringen controleren/wissen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| NW9         | Op ABAP-dumps controleren om ernstige systeemproblemen op te sporen   | HEC Standard Services  | Wordt uitsluitend uitgevoerd voor productiesystemen; HEC informeert de klant over ernstige applicatieproblemen die door de klant dienen te worden opgelost; dumps die onder de verantwoordelijkheid van HEC vallen, worden door HEC opgelost |
| NW10        | ABAP-dumps regelmatig controleren en classificeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| NW11        | SAP-applicatielog analyseren en oplossingen aanbevelen voor storingen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| NW12        | qRFC/IRFC-wachtrijen reorganiseren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| NW13        | Snelst groeiende tabellen in SAP-systeem regelmatig controleren en aanbevelingen doen voor archivering of reorganisatie   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| NW14        | SAP-aanmeldgroepen beheren  | HEC Standard Services  | De klant mag deze activiteit uitvoeren; indien HEC wordt verzocht deze taak uit te voeren, moet ontwerp/definitie door de klant worden verstrekt   |
| NW15        | Aanmaken/bijwerken/wijzigen van PSE (Personal Security Environment)   | HEC Standard Services  |  |
| NW16        | Tools implementeren/bijwerken om gereedheid voor SAP-supportservices te waarborgen  | HEC Standard Services  |  |
| NW17        | Archiveringsstrategie definiëren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| NW18        | Archiveringsproces uitvoeren en monitoren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Voor een toegenomen verbruik van infrastructuur is een wijzigingsaanvraag vereist; bovendien brengt dit aanvullende servicevergoedingen met zich mee   |
| NW19        | Webservicesruntime beheren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| NW20        | Technische RFC-verbindingen (TA SM59) configureren voor centrale systemen die worden beheerd door SAP en worden gebruikt voor systeembewerkingen  | HEC Standard Services  | Technische RFC-verbinding = generieke RFC-verbinding die op dezelfde manier vereist is voor alle systemen op basis van HEC, bijvoorbeeld voor HEC-monitoringsconfiguratie  |
| NW21        | RFC-verbindingen (TA SM59) voor door klant beheerde technische systemen en eventuele applicatiegerelateerde RFC-verbindingen configureren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| NW22        | Technische problemen met SAP J2EE oplossen  | HEC Standard Services  | Alleen voor technische problemen; applicatieproblemen dienen door de klant te worden opgelost  |
| NW23        | SAP J2EE: Java-applicaties aanpassen/configureren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| <b>NW24</b> | <b>SAP-mandantwerkzaamheden</b>   |  |  |
| NW25        | Mandant kopiëren of verwijderen binnen één SAP-systeem (inclusief analyseren en oplossen van technische problemen)  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Bovenlimiet van 500 GB; boven deze grens worden vanwege technische beperkingen uitsluitend systeemkopieën uitgevoerd   |
| NW26        | Mandant exporteren/importeren tussen SAP-systemen (inclusief analyseren en oplossen van technische problemen)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Bovenlimiet van 500 GB; boven deze grens worden vanwege technische beperkingen uitsluitend systeemkopieën uitgevoerd   |
| NW27        | Applicatiegerelateerde problemen (zoals met bepaalde databasetabellen en -velden) onderzoeken en oplossen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| <b>NW28</b> | <b>Interfacebeheer</b>  |  |  |
| NW29        | Batchinvoersessies aanmaken, uitvoeren, monitoren en storingsvrij houden  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| NW30        | Interfaces en aan interfaces gerelateerde functies configureren, monitoren en storingsvrij houden (bijvoorbeeld IDOC's, interfacescripts en -taken, qRFC/IRFC/bgRFC, ALE-scenario's enz.) | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| NW31        | Vertrouwensrelaties tot stand brengen tussen SAP NW ABAP-systemen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| <b>NW32</b> | <b>Taakplanning</b>   |  |  |
| NW33        | Standaardbatchtaken van SAP-systeem inplannen (via SM36 --> standaardtaken), controleren en monitoren om het onderhoud van het SAP-systeem op basis van best practices mogelijk te maken  | HEC Standard Services  | Conform SAP-richtlijnen die worden gedefinieerd in SAP Note 16083; aanvullende SAP-standaardtaken dienen te worden geëvalueerd en overeengekomen met klant   |



| #           | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|-------------|---|--|---|
| NW34        | Applicatiebatchtaken beheren:<br>- Productietaakplanning en afhankelijkheden definiëren op basis van bedrijfsbehoeften<br>- Taken plannen<br>- Taken monitoren<br>- Problemen oplossen volgens het probleemoplossingshandboek | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| <b>NW35</b> | <b>Transportbeheer</b>  |  |   |
| NW36        | Transportdomein in mandant 000 en transportmap maken  | HEC Standard Services  |   |
| NW37        | SAP Transport Management System onderhouden en transportroutes en verdere configuratie (automatisch importeren, gepland importeren) configureren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| NW38        | CTS+ instellen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Toegang tot het besturingssysteem vereist   |
| NW39        | Transportorders verzenden en vrijgeven  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Voordat de klant kritische transporten importeert, dient zij HEC te informeren; transporten dienen als een geplande activiteit te worden uitgevoerd |
| NW40        | Transporten uitvoeren om objecten tussen SAP-systemen te verplaatsen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| NW41        | Problemen met SAP Transport Management System oplossen  | HEC Standard Services  | Geldt alleen voor technische transportproblemen, niet voor problemen als gevolg van transportcontent, zoals geblokkeerde objecten                   |
| NW42        | Functionele transportproblemen oplossen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Klant is verantwoordelijk voor transportcontent   |
| NW43        | Repositoryobjecten aanpassen in het kader van softwarewijzigingen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| NW44        | CHaRM instellen en configureren   | HEC Excluded Tasks   |   |
| NW45        | Objectwijzigingen testen en accepteren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| <b>NW46</b> | <b>Print Management</b>   |  |   |
| NW47        | Printers in SAP-oplossing aanmaken, wijzigen en verwijderen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | HEC ondersteunt uitsluitend printertypen die in door SAP gepubliceerde richtlijnen worden genoemd   |
| NW48        | Printopdrachten met fouten analyseren (transactie SP01)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| NW49        | SAP-spoolsysteem reorganiseren om systeem schoon te houden  | HEC Standard Services  | Via SAP-standaardbatchtaak  |
| NW50        | Afdrukformulieren ontwerpen en implementeren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| NW51        | SAP-printers blokkeren/deblokkeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| NW52        | Consistentie van spooltabel controleren om afdrukproblemen te voorkomen   | HEC Standard Services  | Via SAP-standaardbatchtaak  |
| NW53        | Virtuele spool configureren (load balancing tussen spoolprocessen)  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| NW54        | Technische spool- en afdrukproblemen oplossen (in SAP-systeem)  | HEC Standard Services  | Problemen die buiten SAP-systeem/oplossings-scope worden veroorzaakt, moeten door klant worden opgelost   |



| #    | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|------|---|--|--|
| SP1  | <b>F - Serveringebruikstelling (ook IaaS genoemd)</b>   | Service waarbij een serverplatform wordt ingericht, bijvoorbeeld om niet-SAP-applicaties te installeren en te draaien (IaaS); dit artikel geldt niet voor serverinfrastructuur waarop het beheerde SAP-systeemlandschap draait |  |
| SP2  | <b>Beveiligingsplanning</b>   |  |  |
| SP3  | Communicatievereisten voor applicaties definiëren   | HEC Excluded Tasks   |  |
| SP4  | Communicatie- en beveiligingsvereisten bepalen  | HEC Excluded Tasks   |  |
| SP5  | Beveiligingsbeleid opstellen en onderhouden   | HEC Excluded Tasks   |  |
| SP6  | Beveiligingsstrategie en implementatieplannen vaststellen   | HEC Excluded Tasks   |  |
| SP7  | Beveiligingsstrategieën monitoren en evalueren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| SP8  | <b>Hardwaretechnische werkzaamheden</b>   |  |  |
| SP9  | Geldige onderhoudsovereenkomsten met leveranciers aanhouden, voor zover nodig                           | HEC Standard Services  |  |
| SP10 | Proactieve supportcapaciteit van leveranciers gebruiken om potentiële storingen te helpen identificeren | HEC Standard Services  |  |
| SP11 | Hardwareonderhoud plannen (voor hardwarestoringen en geplande wijzigingen)                              | HEC Standard Services  |  |
| SP12 | Hardwareonderhoud plannen conform aanbevelingen van leveranciers  | HEC Standard Services  |  |
| SP13 | <b>Serverbeheer</b>   |  |  |
| SP14 | Omvang van serverinfrastructuur bepalen   | HEC Excluded Tasks   | Virtuele machines worden geleverd volgens specificatie in werkschrijving/Orderformulier; klant moet erop toezien dat omvangsbepaling accuraat is en geleverde virtuele machines aan de vereisten van de beoogde use case voldoen |
| SP15 | Serverinfrastructuur leveren  | HEC Standard Services  |  |
| SP16 | Licenties voor besturingssysteem leveren  | HEC Standard Services  | Licenties worden geleverd en in rekening gebracht door HEC   |
| SP17 | Basisbesturingssysteem installeren  | HEC Standard Services  | Ondersteunde besturingssystemen: SUSE LINUX en MS Windows Server (meest actuele HEC-versies)   |
| SP18 | Patches en beveiligingsupdates voor besturingssysteem installeren                                       | HEC Excluded Tasks   | Server wordt geleverd met het recentste beschikbare beveiligingspatchniveau; na overdracht is de klant verantwoordelijk voor updates   |
| SP19 | Antivirussoftware en virusdefinitie-updates installeren   | HEC Excluded Tasks   | Klant is verantwoordelijk voor installatie van antivirussoftware en voor dagelijkse virusdefinitie-updates   |
| SP20 | Licenties voor antivirussoftware leveren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| SP21 | Hardware volgens planning opstarten/stopzetten  | HEC Standard Services  |  |
| SP22 | Hardware na storing herstarten  | HEC Standard Services  |  |
| SP23 | Hardware monitoren op hypervisor-niveau   | HEC Standard Services  |  |
| SP24 | Besturingssysteem van geleverde besturingssysteeminstanties monitoren                                   | HEC Excluded Tasks   |  |



| #           | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|--|-------------------------------------|--|
| <b>SP25</b> | <b>Opslagbeheer</b>  |                                     |  |
| SP26        | Opslagruimte initieel instellen en blijven beheren   | HEC Standard Services               | De opslagruimte wordt conform contract op basis van klantspecificaties geleverd; er gelden technische beperkingen voor het opslagvolume dat in het kader van deze service kan worden geleverd (de details worden opgenomen in de desbetreffende servicebeschrijving) |
| SP27        | Gegevensbestanden/bestandssystemen beheren   | HEC Excluded Tasks                  |  |
| SP28        | (Uitbreidingen van) opslagruimte voor back-ups aanvragen. Back-ups selecteren en uitvoeren zoals noodzakelijk voor de applicatie/klant en back-upgegevens opslaan in daarvoor bestemde opslagruimte voor back-ups. Onderhoud van opslagruimte voor back-ups waarborgen.    | HEC Excluded Tasks                  |  |
| SP29        | NFS- of SMB-share beschikbaar stellen als opslagruimte voor back-ups die door de klant zijn gedefinieerd. Omvang van opslagruimte voor back-ups wordt bepaald op basis van specificaties van de klant in het contract.   | HEC Standard Services               |  |
| SP30        | Opslagcapaciteit schalen   | HEC Optional Services               |  |
| <b>SP31</b> | <b>Applicatiebeheer</b>  |                                     |  |
| SP32        | Applicatievereisten definiëren   | HEC Excluded Tasks                  |  |
| SP33        | Klantspecifieke softwarelicenties leveren  | HEC Excluded Tasks                  | De klant moet ervoor zorgen dat deze over geldige licenties beschikt voor gebruik van de geïnstalleerde software in een omgeving als SAP HEC   |
| SP34        | Applicaties installeren  | HEC Excluded Tasks                  |  |
| SP35        | Applicatiewerkzaamheden uitvoeren  | HEC Excluded Tasks                  |  |
| SP36        | Patches en beveiligingsupdates installeren   | HEC Excluded Tasks                  | Klant is verantwoordelijk voor software lifecycle management   |
| SP37        | Applicaties monitoren  | HEC Excluded Tasks                  |  |
| <b>SP38</b> | <b>IaaS VM-snapshot (offline back-up van image)</b>  |                                     |  |
| SP39        | Service instellen  | HEC Optional Services               |  |
| SP40        | Aanvullende opslag aanvragen voor de kopie van het block device  | HEC Excluded Tasks                  | Dit volume (aanvullende opslag) moet worden verstrekt om de back-up van het block device tijdelijk in onder te brengen voordat deze het naar het gegevensdomein wordt verplaatst   |
| SP41        | Snapshot van IaaS maken  | HEC Optional Services               | Wordt uitsluitend op verzoek van de klant uitgevoerd; afsluiten, block device opnieuw synchroniseren en kopiëren naar gegevensdomein. De taak is ofwel leverbaar als vast abonnement of als ad-hocservice via EMS  |
| SP42        | Server opnieuw starten en klant informeren   | HEC Optional Services               | Na het opnieuw starten van VM de klant informeren en het ticket bijwerken  |
| SP43        | Vereiste applicaties op de server starten  | HEC Excluded Tasks                  | De klant moet controleren of de applicaties zijn gestart na het snapshot   |
| <b>SP44</b> | <b>Noodherstel</b>   |                                     |  |
| SP45        | VM en gerelateerde opslagruimte beschikbaar stellen in secundair datacenter  | HEC Standard Services               | Uitsluitend voor IaaS-servers die expliciet in het contract worden vermeld als relevant voor DR  |
| SP46        | Applicatie instellen op exclusief beschikbare VM in secundair datacenter. Bestandssysteemreplicatie tussen de primaire en secundaire datacenters via WAN-netwerk van klant configureren. Replicatiestatus monitoren en noodzakelijke operationele activiteiten verrichten. | HEC Excluded Tasks                  |  |



| #          | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC |
|------------|---|--|----------------------------|
| <b>TP1</b> | <b>X1 - Software van derden</b>   |  |                            |
| TP2        | Software van derden (bijvoorbeeld add-ons van partners, bibliotheken, clientsoftware; geldt niet voor oplossingen die expliciet als managed services worden genoemd in andere artikelen van dit document en in het HEC-contract van de klant) | De klant moet toezien op de correcte licentiëring van de desbetreffende software van derden, zodat deze in HEC kan worden gebruikt. Software van derden wordt in de context van HEC gedefinieerd als elke softwareoplossing waarvan de intellectuele-eigendomsrechten niet in het bezit zijn van SAP. De technische en operationele compatibiliteit van Oplossingen van Derden met HEC dient per geval door te klant te worden gecontroleerd. HEC is niet verantwoordelijk voor negatieve effecten die door dergelijke Oplossingen van Derden ontstaan voor het door HEC beheerde onderliggende systeem en infrastructuurplatform. |                            |
| TP3        | Beheerde ABAP add-ons van derden  | Voor bepaalde add-ons van derden voor NW ABAP die zijn opgenomen op de SAP-licentieprijslijst, biedt HEC een lichtgewicht beheerde service, die enkel de installatie van de add-on en daaropvolgende updates omvat; de lijst met ondersteunde oplossingen kan worden gewijzigd; de ondersteunde add-on moet expliciet worden gespecificeerd in het HEC-contract  |                            |
| TP4        | Installeren   | HEC Standard Services  |                            |
| TP5        | Configureren  | HEC Excluded Tasks   |                            |
| TP6        | Applicaties monitoren   | HEC Excluded Tasks   |                            |
| TP7        | Updates toepassen   | HEC Standard Services  |                            |
| TP8        | Problemen met applicatie oplossen, inclusief contact met supportorganisatie van partner   | HEC Excluded Tasks   |                            |
| <b>TP9</b> | <b>Niet-beheerde ABAP add-ons van derden</b>  |  |                            |
| TP10       | Installeren   | HEC Excluded Tasks   |                            |
| TP11       | Configureren  | HEC Excluded Tasks   |                            |
| TP12       | Applicaties monitoren   | HEC Excluded Tasks   |                            |
| TP13       | Updates toepassen   | HEC Excluded Tasks   |                            |
| TP14       | Problemen met applicatie oplossen, inclusief contact met supportorganisatie van partner   | HEC Excluded Tasks   |                            |
| <b>BC1</b> | <b>X2 - Business Connector</b>  |  |                            |
| <b>BC2</b> | <b>Werkzaamheden</b>  |  |                            |
| BC3        | Message Store reorganiseren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   |                            |
| <b>CP1</b> | <b>X3 - SAP CO-PA Accelerator</b>   |  |                            |
| <b>CP2</b> | <b>Werkzaamheden</b>  |  |                            |
| CP3        | Initiële gegevenslaadprocedure bepalen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   |                            |
| CP4        | Initiële gegevenslaadprocedure uitvoeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   |                            |
| CP5        | CO-PA aanpassen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   |                            |
| CP6        | DB-verbinding met HANA instellen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   |                            |
| CP7        | CO-PA-taken voor gegevensrepliatie instellen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   |                            |
| CP8        | CO-PA-taken voor gegevensrepliatie monitoren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd   |                            |



| #          | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|------------|---|--|---|
| <b>DS1</b> | <b>X4 - SAP Data Services (DS)</b>  |  |   |
| <b>DS2</b> | <b>Werkzaamheden</b>  |  |   |
| DS3        | Autorisatie - gebruikers en rechten beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| DS4        | Gegevensservicetaken aanmaken/wijzigen  | HEC Excluded Tasks   |   |
| DS5        | Gegevensservicetaken inplannen  | HEC Excluded Tasks   |   |
| DS6        | Databaseverbindingen voor DS aanmaken/configureren (bijv. ODBC)                     | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| DS7        | Taken monitoren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| DS8        | Repositoryback-ups maken voor DS en BOE   | HEC Standard Services  |   |
| DS9        | Batchtaakhistorie verwijderen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| DS10       | Controleren of taak- en toegangsservers actief zijn                                 | HEC Standard Services  |   |
| DS11       | Verouderde repositoryinhoud verwijderen   | HEC Standard Services  |   |
| DS12       | Problemen met DS-taken oplossen   | HEC Excluded Tasks   |   |
| DS13       | Certificaataanvraag genereren   | HEC Standard Services  |   |
| DS14       | Zelf ondertekend certificaat genereren en installeren                               | HEC Standard Services  |   |
| DS15       | Certificaten van externe certificeringsinstantie leveren                            | HEC Excluded Tasks   |   |
| DS16       | Door klant geleverde certificaten installeren                                       | HEC Standard Services  |   |
| DS17       | Autorisatie - gebruikers en rechten beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| DS18       | Aanvullende repository's maken en beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Het systeem wordt geleverd met standaardrepository's. Als er meer worden aangevraagd, worden deze via EMS geleverd. |
| DS19       | Back-up maken: op aanvraag - BI-database en bestandsrepository synchroniseren       | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| DS20       | Back-up terugzetten: op aanvraag - BI-database en bestandsrepository synchroniseren | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| DS21       | Verificatie - AD/LDAP/SSO/SAP instellen   | HEC Excluded Tasks   |   |
| DS22       | Data Services Adapters installeren en configureren                                  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| DS23       | Taakserver/taakgroepen voor loadbalancing toevoegen en configureren                 | HEC Optional Services  | Afhankelijk van de grootte kan aanvullende infrastructuur zijn vereist.   |
| DS24       | Runtimeresources configureren   | HEC Standard Services  |   |
| DS25       | SMTP voor e-mail configureren   | HEC Standard Services  |   |
| DS26       | Services starten en beëindigen  | HEC Standard Services  |   |
| DS27       | Integratie van verbeterd CTS+-systeem instellen                                     | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| DS28       | Transporten via Data Services (DS) Object Promotion Management configureren         | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| DS29       | Back-up maken van Data Services Repository met import-/exporttool                   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| <b>SC1</b> | <b>X5 - SCIC-werkzaamheden</b>  |  |   |
| <b>SC2</b> | <b>Werkzaamheden</b>  |  |   |
| SC3        | Initiële SCIC van bronsysteem instellen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Bijvoorbeeld secundaire databaseverbinding/RFC instellen  |
| SC4        | LiveCache-replicatietaken in bronsysteem instellen                                  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| SC5        | LiveCache-replicatietaken in klantsysteem monitoren                                 | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| SC6        | End Users beheren met HANA Studio   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |





| #          | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|------------|---|--|--|
| <b>BI1</b> | <b>X6 - SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)</b>                          |  |  |
| <b>BI2</b> | <b>Werkzaamheden</b>  |  |  |
| BI3        | Back-ups uitvoeren (volledige content/BIAR)   | HEC Standard Services  |  |
| BI4        | Alle repositoryfouten detecteren, repareren en comprimeren                          | HEC Standard Services  |  |
| BI5        | Voor Repository Diagnostic Tool aangemaakte lege directory's opschonen              | HEC Standard Services  |  |
| BI6        | Cache opschonen en onderhouden - Tomcat, Web Intelligence, logbestanden             | HEC Standard Services  |  |
| BI7        | Programma-objectacties: importeren en uitvoeren                                     | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| BI8        | BI-objecten tussen omgevingen bevorderen/implementeren                              | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BI9        | Verbindingen en universes maken, hernoemen en verwijderen                           | HEC Excluded Tasks   |  |
| BI10       | Gebruikers toegang geven en autorisaties onderhouden                                | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BI11       | Certificaataanvraag genereren   | HEC Standard Services  |  |
| BI12       | Zelf ondertekend certificaat genereren en installeren                               | HEC Standard Services  |  |
| BI13       | Certificaten van externe certificeringsinstantie leveren                            | HEC Excluded Tasks   |  |
| BI14       | Door klant geleverde certificaten installeren                                       | HEC Standard Services  |  |
| BI15       | Sjablonen en systeemconfiguraties voor hardwarewijzigingen implementeren            | HEC Standard Services  |  |
| BI16       | BI-systeemkopie maken   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| BI17       | BI-audit instellen en configureren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| BI18       | ERP-integratie instellen en configureren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| BI19       | Patches en Support Packs implementeren  | HEC Standard Services  |  |
| BI20       | Versie-upgrade van Software van SAP: technische upgradetaken uitvoeren              | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| BI21       | Back-up maken: op aanvraag - BI-database en bestandsrepository synchroniseren       | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| BI22       | Back-up terugzetten: op aanvraag - BI-database en bestandsrepository synchroniseren | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| BI23       | Verificatie instellen - AD/LDAP/SSO/SAP   | HEC Excluded Tasks   |  |
| BI24       | Cryptografie-instellingen configureren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| BI25       | Webapplicatie configureren: reverse proxy-instellingen                              | HEC Standard Services  |  |
| BI26       | Aanvullende BI-servers voor loadbalancing toevoegen en configureren                 | HEC Optional Services  | Aanvullende infrastructuur kan zijn vereist  |
| BI27       | Serverproces en servergroepen beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BI28       | Technische taken voor versiebeheer van BI-rapport instellen/ondersteunen            | HEC Standard Services  | De klant is verantwoordelijk voor het bijhouden van de rapportversies  |
| BI29       | Integratie van verbeterd CTS+-systeem instellen                                     | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| BI30       | Serverproces en servergroepen beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| <b>PI1</b> | <b>X7 - SAP PI</b>  |  |  |
| <b>PI2</b> | <b>Implementatie van SAP PI</b>   |  |  |
| PI3        | Door SAP geleverde adapters en softwarecomponenten installeren                      | HEC Standard Services  | Uitsluitend inbegrepen voor onderdelen die expliciet in het HEC-contract/Orderformulier worden gespecificeerd. Dit geldt ook voor aanvullende SAP-producten, zoals: ADAPTERS voor SAP NW PI 1.1, SAP NW Process Integration, business-to-business add-on 1.0 en SAP NW Process Integration Secure Connectivity Add-on 1.0. Inspanningen op het gebied van contentverwerking, zoals de import van TPZ-bestanden in het ESR, zijn niet inbegrepen. |
| PI4        | Door externe partijen geleverde adapters installeren                                | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Adaptersoftware en licenties dienen beschikbaar te worden gesteld. Inspanningen op het gebied van contentverwerking, zoals de import van TPZ-bestanden in het ESR, zijn niet inbegrepen.   |



| #          | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|------------|---|--|---|
| PI5        | Vereiste systeemverbindingen met partnersystemen configureren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd | Op basis van nacalculatie bij wijzigingen van netwerkinstellingen (routers, firewalls, toegangslijsten) Klant dient netwerkverbindingen met doelsystemen beschikbaar te stellen |
| <b>PI6</b> | <b>SAP PI-werkzaamheden</b>   |  |   |
| PI7        | Applicatiespecifieke PI-functies monitoren, bijvoorbeeld berichten, wachtrijen enz.                     | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI8        | Verwerking van berichten in PI monitoren (succes en prestaties)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI9        | Communicatiekanalen, wachtrijen en achterstanden van PI monitoren (AEX)                                 | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI10       | BPM-processen monitoren (succes en prestaties)  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI11       | Adapters configureren   | HEC Excluded Tasks   |   |
| PI12       | Onjuiste berichten verwerken  | HEC Excluded Tasks   |   |
| PI13       | Berichtenarchivering configureren, uitvoeren en monitoren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI14       | Wijzigings- en releasebeheer: PI-transporten uitvoeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI15       | Rollen/autorisaties onderhouden (behalve SAP en initiële beheerdersrol bij de klant)                    | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI16       | Planning bijwerken/upgraden; uitvoeren tot update van regressietests                                    | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI17       | Beveiliging: clientcertificaten onderhouden voor externe partners                                       | HEC Excluded Tasks   |   |
| PI18       | Gebruikers en rollen/autorisaties onderhouden (behalve voor SAP en initiële beheerdersrol bij de klant) | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI19       | Onderhoud van PI/BPM/AEX plannen, instellen en monitoren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI20       | Parameterisering en configuratie van PO/PI/AEX aanpassen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd | De configuratie omvat niet de realisatie van integratiescenario's (contentontwikkeling)   |
| PI21       | Clientcertificaten onderhouden voor externe partners  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI22       | System Landscape Directory (SLD) onderhouden  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd | Voor PI-scenario's  |
| PI23       | Contentupdate van SAP-basisapplicatie doorvoeren voor Enterprise Service Repository (ESR)               | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI24       | Fouten afhandelen en oorzaken analyseren bij foute verwerking van berichten in PI (AEX)                 | HEC Excluded Tasks   |   |
| PI25       | Gereedheid van PI/PO/AEX na wijzigingen (upgrades, patches, Notes) controleren                          | HEC Excluded Tasks   |   |
| PI26       | Vereiste systeemverbindingen met partnersystemen configureren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PI27       | Transport van PI-objecten beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |



| #           | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|--|--|--|
| <b>EP1</b>  | <b>X8 - Enterprise Portal</b>  |  |  |
| <b>EP2</b>  | <b>Werkzaamheden</b>   |  |  |
| EP3         | Applicatieservices monitoren voor Portal, Unifiers, Unification Server, PCD, TREX, CM, Database, SAP J2EE, IIS en ITS            | HEC Standard Services  | HEC monitort uitsluitend applicatieservices; klant is verantwoordelijk voor monitoring van portalcontent                                     |
| EP4         | Portal, Unifiers, Unification Server, PCD, TREX, CM, Database, SAP J2EE, IIS en ITS onderhouden                                  | HEC Excluded Tasks   | HEC installeert uitsluitend basisversie van SAP Enterprise Portal  |
| EP5         | LDAP (Novell, ADS, Iplanet en andere) onderhouden  | HEC Excluded Tasks   |  |
| EP6         | Logs van portalsysteem analyseren en geconstateerde storingen verhelpen  | HEC Standard Services  | HEC dient de klant te informeren over noodzaak van assistentie   |
| EP7         | Systeemlandschap onderhouden, externe systemen verbinden, bijvoorbeeld SAP   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd | Poortverbinding is vereist   |
| EP8         | Gebruikers koppelen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| EP9         | Rollen/kanalen/iPanels toewijzen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| EP10        | Content beheren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| EP11        | Stamgegevens van portalgebruikers instellen en onderhouden   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| EP12        | Stamgegevens van portalgebruikers blokkeren en verwijderen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| EP13        | Geblokkeerde portalgebruikers vrijgeven  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| EP14        | Licentienemersspecifieke portalautorisatieprofielen definiëren en wijzigen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| EP15        | Contentrepository beheren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| EP16        | TREX-indexen beheren   | HEC Excluded Tasks   |  |
| EP17        | Taxonomieën beheren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| EP18        | Status van TREX-wachtrijen monitoren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| EP19        | Documenten met fouten uit TREX-wachtrijen verwijderen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| EP20        | POE aanpassen en upgraden, inclusief alle componenten  | HEC Excluded Tasks   | J2EE-wachtwoorden instellen, Java-poort configureren, servicepacks toevoegen   |
| EP21        | Pagina's, rollen en statische html-content upgraden  | HEC Excluded Tasks   |  |
| EP22        | Java-services onderhouden  | HEC Standard Services  | Licentienemer is verantwoordelijk voor ontwikkeling van nieuwe Java-services en aanpassing van bestaande Java-services                       |
| <b>IQ1</b>  | <b>X9 - Sybase IQ (gebruikt als gegevenspersistentie voor NLS of achiveringsoplossingen van derden)</b>                          |  |  |
| <b>IQ2</b>  | <b>Database-installatie/configuratie</b>   |  |  |
| IQ3         | Systeemvereisten controleren/voorbereiden (BW-release, SAP Notes, bron-/doelinstellingen)  | HEC Excluded Tasks   |  |
| IQ4         | Initiële configuratie-/parameterinstellingen doorvoeren  | HEC Standard Services  |  |
| IQ5         | Verbinding tussen BW/NLS en Sybase IQ initialiseren  | HEC Standard Services  | De klant dient dit aan BW-zijde te controleren   |
| <b>IQ6</b>  | <b>Databasewerkzaamheden</b>   |  |  |
| IQ7         | Databasecapaciteit beheren   | HEC Standard Services  |  |
| IQ8         | Reorganiseren/statistisch bijwerken  | HEC Standard Services  |  |
| IQ9         | DBCC (dababaseconsistentiecontrole) uitvoeren  | HEC Standard Services  |  |
| IQ10        | Technische databaseproblemen oplossen  | HEC Standard Services  |  |
| IQ11        | Back-up instellen  | HEC Standard Services  |  |
| IQ12        | Back-up herstellen   | HEC Standard Services  |  |
| IQ13        | Databaseverbinding monitoren   | HEC Standard Services  | Klant dient verbinding aan BW-zijde te controleren   |
| <b>IQ14</b> | <b>Applicatie</b>  |  |  |
| IQ15        | Gegevensarchiveringsverzoeken aanmaken/inplannen/herstellen  | HEC Excluded Tasks   |  |
| IQ16        | Query's verwerken  | HEC Excluded Tasks   |  |
| IQ17        | Add-ons van partners in back-endsystemen installeren   | HEC Excluded Tasks   |  |
| IQ18        | Server voor archiveringsoplossing in gebruik stellen   | HEC Optional Services  | Indien extra server vereist is voor partneroplossing: zie onderwerp Servergebruikstelling in dit document voor meer informatie               |
| IQ19        | Partnersoftware voor archivering installeren   | HEC Excluded Tasks   | De klant moet ervoor zorgen dat deze over geldige licenties beschikt voor gebruik van de geïnstalleerde software in een omgeving als SAP HEC |
| IQ20        | Partnersoftware voor archivering configureren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| IQ21        | Beheerde services voor partnersoftware voor archivering uitvoeren (probleemverwerking)   | HEC Excluded Tasks   |  |
| <b>CC1</b>  | <b>X11 - SAP Cloud Connector</b>   |  |  |
| <b>CC2</b>  | <b>Installatie en configuratie</b>   |  |  |
| CC3         | Configuratie: uitgaande verbinding via Load Balancer inschakelen om verbinding met SAP Cloud Platform (SCP) tot stand te brengen | HEC Standard Services  |  |
| CC4         | Configuratie: verbinding met cloudaccount van klant tot stand brengen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| CC5         | Configuratie: on-premise resources (OData-services) inrichten die de klant in SAP Cloud Platform (SCP) wil gebruiken             | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| CC6         | Monitoring: SCC-services monitoren (Linux/Windows-services)  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd | Kan plaatsvinden in Beheerders-UI of door handmatige statuscontroleopdracht uit te voeren of via HCP Administrator Cockpit                   |
| <b>SA1</b>  | <b>X12 - SAP SCI Data Services Agent</b>   |  |  |



| #          | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|------------|---|--|--|
| <b>SA2</b> | <b>Installatie en configuratie</b>  |  |  |
| SA3        | SAP SCI installeren: Data Service Agent   | HEC Standard Services  |  |
| SA4        | Configuratie: uitgaande verbinding via Load Balancer inschakelen om verbinding met SCI tot stand te brengen   | HEC Standard Services  |  |
| SA5        | Configuratie: verbinding met cloudaccount van klant tot stand brengen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SA6        | Configuratie: Business Backend Preparation-stappen uitvoeren voor SCI-verbruik  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SA7        | Monitoring: SCC-services monitoren (Linux/Windows-services)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Kan plaatsvinden in Beheerders-UI + HCI Administrator Cockpit  |
| SA8        | Gegevens migreren naar SCI-tabellen   | HEC Excluded Tasks   |  |
| <b>SF1</b> | <b>X13 - SAP Fiori</b>  |  |  |
| <b>SF2</b> | <b>Installatie en configuratie</b>  |  |  |
| SF3        | Applicatiespecifieke pakketten installeren in de desbetreffende SAP-systemen  | HEC Standard Services  | Initiële installatie in HEC; installatie van aanvullende Fiori-applicaties vergt WA en brengt aanvullende servicevergoedingen met zich mee   |
| SF4        | Configuratie: redirects voor Fiori-apps voor Web Dispatcher uitvoeren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SF5        | Configuratie: applicatiespecifieke Notes implementeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SF6        | Configuratie: Webdispatcher voor HANA XS-engine   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| SF7        | Fiori Launchpad inschakelen, inclusief alle vereiste instellingen voor netwerkverbindingen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Beperkt tot één (1) voorbeeld-Fiori-app per S/4HANA-systeem volgens aangevraagd applicatietype; SAP Standard-procedure bevat activering van Fiori Launchpad voor één (1) client per S/4HANA-systeem  |
| SF8        | Configuration:- Fiori-apps  | HEC Excluded Tasks   | In sommige gevallen kan HEC de klant wellicht ondersteunen door gebruik te maken van een HEC Application Management-service onder EMS, maar door de grote verscheidenheid aan mogelijke scenario's is dit artikel over het algemeen uitgesloten van de HEC-service; klanten moeten ondersteuning vragen via SAP Consulting |
| SF9        | Vertrouwde verbindingen tot stand brengen van Web Dispatcher naar de gateway van het back-endsysteem (bijvoorbeeld S/4 HANA) en de HANA XS-engine van het back-endsysteem | HEC Standard Services  |  |
| <b>WD1</b> | <b>X15 - Web Dispatcher</b>   |  |  |
| <b>WD2</b> | <b>Web Dispatcher-werkzaamheden</b>   |  |  |
| WD3        | Systemen in Web Dispatcher registreren en uit Web Dispatcher verwijderen (inclusief SSL-opties)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| WD4        | Algemeen geheugenbeheer definiëren  | HEC Standard Services  |  |
| WD5        | Algemene beveiligingsparameters definiëren  | HEC Standard Services  |  |
| WD6        | Algemene configuratie uitvoeren voor support-SSL in parameterbestand of PSE-onderhoudstool in beheerstool (verwerking van HTTPS-aanvragen)                                | HEC Standard Services  |  |
| WD7        | Communiceren met messageserver/applicatieserver via SSL   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| WD8        | HTTP-aanvragen wijzigen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| WD9        | Foutenverwerking instellen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| WD10       | Verificatiebestand onderhouden  | HEC Standard Services  |  |
| WD11       | Wijzigingen aanbrengen in back-endsystemen met betrekking tot Web Dispatcher (HTTPURLLLOC)  | HEC Standard Services  |  |
| WD12       | Log- en tracestrategie bepalen  | HEC Standard Services  |  |
| WD13       | Coderingsbeleid bepalen (protocollen, ciphersuites, keylengte)  | HEC Standard Services  |  |
| WD14       | Verbindingen tellen   | HEC Standard Services  |  |



| #          | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC | Opmerkingen Production HEC             |
|------------|---|-------------------------------------|--|
| WD15       | Metagegevens uitwisselen via SSL  | HEC Standard Services               |  |
| WD16       | Poortbereik definiëren  | HEC Standard Services               |  |
| WD17       | Load Balancer configureren voor Web Dispatcher                              | HEC Standard Services               |  |
| WD18       | DNS-wijzigingen aanbrengen voor Web Dispatcher-service                      | HEC Excluded Tasks                  | Gepersonaliseerde DNS is niet mogelijk |
| <b>LB1</b> | <b>X16 - Load balancer</b>  |                                     |  |
| <b>LB2</b> | <b>Werkzaamheden voor load balancer</b>                                     |                                     |  |
| LB3        | Instance voor load balancer instellen                                       | HEC Standard Services               |  |
| LB4        | Systemen in load balancer registreren en uit load balancer verwijderen      | HEC Standard Services               |  |
| LB5        | Belastingsverdeling over applicatieservers configureren                     | HEC Standard Services               |  |
| LB6        | Externe IP leveren voor internetscenario's                                  | HEC Standard Services               |  |
| LB7        | SSL-offloading (codering) configureren                                      | HEC Standard Services               |  |
| LB8        | CSR-bestand leveren voor certificaataanvragen buiten klant domeinen         | HEC Standard Services               |  |
| LB9        | DNS-verwerking uitvoeren voor klant domein                                  | HEC Excluded Tasks                  |  |
| LB10       | X.509-certificaat voor klant domein leveren om SSL in te schakelen          | HEC Excluded Tasks                  |  |
| LB11       | X.509-certificaat leveren voor URL van SAP, zoals domein *.hec.ondemand.com | HEC Standard Services               |  |
| LB12       | X.509-certificaat van klant installeren                                     | HEC Standard Services               |  |
| LB13       | Webapplicatiefirewall configureren  | HEC Standard Services               |  |
| LB14       | Persistentieverwerking configureren   | HEC Standard Services               |  |
| LB15       | Proxyconfiguratie op load balancer omkeren                                  | HEC Standard Services               |  |
| LB16       | Statuscontroles configureren  | HEC Standard Services               |  |
| LB17       | Op URL/IP gebaseerde zwarte en witte lijstfiltering configureren            | HEC Standard Services               |  |
| LB18       | Excuuspaginafunctie configureren  | HEC Standard Services               |  |
| LB19       | Uitgaande internetverbindingen configureren                                 | HEC Standard Services               |  |



| #           | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC   | Opmerkingen Production HEC                              |
|-------------|---|---|---|
| <b>OT1</b>  | <b>X17 - OpenText-oplossingen</b>   |   |   |
| <b>OT2</b>  | <b>Gegevensarchivering en documenttoegang: ERP + archief + opslag</b>   |   |   |
| <b>OT3</b>  | <b>ERP-deel</b>   |   |   |
| OT4         | Verbinding met archiefserver tot stand brengen  | HEC Standard Services   |   |
| OT5         | Archiveringsoplossing aanpassen   | HEC Excluded Tasks  |   |
| <b>OT6</b>  | <b>Archiefserverdeel (contentrepository)</b>  |   |   |
| OT7         | DB van archiefserver installeren  | HEC Standard Services   |   |
| OT8         | Archiefserver installeren   | HEC Standard Services   |   |
| OT9         | Archiefopslag configureren  | HEC Standard Services   |   |
| OT10        | Opslag aan archiefserver koppelen   | HEC Standard Services   |   |
| OT11        | Archiefserver configureren  | HEC Standard Services   |   |
| <b>OT12</b> | <b>Migratie van bestaande archieven naar HEC</b>  |   |   |
| OT13        | Gearchiveerde gegevens van OpenText-archiefsysteem migreren   | HEC Excluded Tasks  | Adviesproject vereist                                   |
| OT14        | Gearchiveerde gegevens van niet-OpenText-archiefsysteem migreren  | HEC Excluded Tasks  | Adviesproject vereist                                   |
| <b>OT15</b> | <b>Archiefserver voor beheertaken</b>   |   |   |
| OT16        | Standaardback-up uitvoeren (opslagverwerking)   | HEC Standard Services   |   |
| OT17        | Standaardmonitoring uitvoeren   | HEC Standard Services   |   |
| OT18        | Administratieve taken uitvoeren (nieuwe archieven aanmaken)   | HEC Standard Services   | Op verzoek van klant                                    |
| <b>OT19</b> | <b>Archivering: applicatiebeheer</b>  |   |   |
| OT20        | Autorisatieconcept  | HEC Excluded Tasks  |   |
| OT21        | Archiveringsconcept   | HEC Excluded Tasks  |   |
| OT22        | Gegevensarchivering   | HEC Excluded Tasks  |   |
| OT23        | Gegevensverwijdering  | HEC Excluded Tasks  |   |
| <b>OT24</b> | <b>Scanning en pipeline</b>   |   |   |
| OT25        | On-premise installeren (scanclient)   | HEC Excluded Tasks  |   |
| OT26        | Scan configureren   | HEC Excluded Tasks  |   |
| OT27        | Pipeline on-premise installeren   | HEC Excluded Tasks  |   |
| OT28        | Pipeline on-premise configureren  | HEC Excluded Tasks  |   |
| <b>OT29</b> | <b>VIM: SAP-componentinstallatie in SAP ERP</b>   |   | Indien VIM deel uitmaakt van de oplossings-scope in HEC |
| OT30        | Add-ons installeren voor VIM  | HEC Standard Services   |   |
| OT31        | SAP Business Workflow Engine activeren (basisconfiguratie)  | HEC Standard Services   |   |
| OT32        | Zakelijk configureren   | HEC Excluded Tasks  | RDS beschikbaar   |
| OT33        | ArchiveLink aanpassen   | HEC Standard Services   |   |
| <b>OT34</b> | <b>VIM: Invoice Capture Center (ICC)</b>  |   | Indien VIM deel uitmaakt van de oplossings-scope in HEC |
| OT35        | VIM-server installeren  | HEC Standard Services   |   |
| OT36        | Basisconfiguratie en -verbindingen uitvoeren  | HEC Standard Services   |   |
| OT37        | Zakelijke basisconfiguratie uitvoeren   | HEC Excluded Tasks  | RDS beschikbaar   |
| OT38        | Klantspecifieke uitbreidingen uitvoeren   | HEC Excluded Tasks  |   |
| <b>IS1</b>  | <b>X18 - SAP Information Steward</b>  |   |   |
| <b>IS2</b>  | <b>Werkzaamheden</b>  |   |   |
| IS3         | Aanvullende IS-taakserver toevoegen voor load balancing   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd  |   |
| IS4         | Gebruikers en toegang beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd  |   |
| IS5         | IS-applicatietaken aanmaken en beheren  | HEC Excluded Tasks  |   |
| IS6         | IS-hulpprogramma's uitvoeren  | HEC Excluded Tasks  |   |
| IS7         | Data Insight, Metadata, Cleansing Package en Match Review beheren   | HEC Excluded Tasks  |   |
| IS8         | IS-applicatietaken monitoren  | HEC Excluded Tasks  |   |
| IS9         | Back-up van IS-repository en -bestandssysteem maken   | HEC Standard Services   |   |
| IS10        | IS-taakserver en -services monitoren  | HEC Standard Services   |   |
| IS11        | IS-repository beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd  |   |
| IS12        | Problemen met IS-taken en -hulpprogramma's oplossen (Data Insight, Rule Tasks, Metadata Management, Data Cleansing) | HEC Excluded Tasks  |   |
| IS13        | Prestaties tunen voor Data Insight, Data Cleansing, Metadata Management, Metepedia en Match Review.                 | HEC Excluded Tasks  |   |
| <b>PM1</b>  | <b>X19 - SAP Policy Management</b>  | <b>Dit artikel is een uitbreiding op de HEC-standaardservice die in de HEC-rollen en -verantwoordelijkheden wordt beschreven. Het is uitsluitend van toepassing op klanten die SAP Policy Management binnen HEC in combinatie met de volledige managed service gebruiken die de componenten pm.msg en TomatosX omvat.</b> |   |
| <b>PM2</b>  | <b>TomatosX voor Policy Management</b>  |   |   |
| PM3         | Oplossing installeren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd  |   |
| PM4         | Geïnstalleerde systemen technisch configureren (nabewerking van installatie)  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd  |   |
| PM5         | TomatosX-systeem configureren of integreren met andere SAP-systemen. (TA SM59)                                      | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd  |   |



| #           | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|-------------|--|--|---|
| PM6         | Applicaties monitoren met Solution Manager van klant in HEC  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| PM7         | Applicatieconfiguratie uitvoeren (configuratie na installatie) voor geïnstalleerde systemen  | HEC Excluded Tasks   |   |
| PM8         | Problemen met applicaties oplossen   | HEC Excluded Tasks   |   |
| <b>PM9</b>  | <b>MSG.PM designer en CAIMAN voor Policy Management</b>  |  |   |
| PM10        | Oplossing installeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | MSG.PM designer en CAIMAN kunnen uitsluitend worden geïnstalleerd op het Windows-platform   |
| PM11        | Geïnstalleerde systemen technisch configureren (nabewerking van installatie)   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| PM12        | Systeem met andere systemen en applicaties integreren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| PM13        | Applicaties monitoren met Solution Manager van klant in HEC  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| PM14        | Applicatieconfiguratie uitvoeren (configuratie na installatie) voor geïnstalleerde systemen  | HEC Excluded Tasks   |   |
| PM15        | Problemen met applicaties oplossen   | HEC Excluded Tasks   |   |
| PM16        | Aanvullende clienttools installeren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| <b>PM17</b> | <b>Beveiligingsbeheer</b>  |  |   |
| PM18        | Gebruikers van de klant beheren (bijvoorbeeld profielen, rollen, autorisaties, stamgegevens en wachtwoorden van gebruikers aanmaken, wijzigen, verwijderen en onderhouden) | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| <b>CL1</b>  | <b>X20 - Celonis CPM</b>   |  |   |
| <b>CL2</b>  | <b>Celonis CPM</b>   |  |   |
| CL3         | SSL configureren   | HEC Standard Services  | De klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van het vereiste certificaat van CA (certificate authority) en verstrekt dit aan HEC-service |
| CL4         | Java Keystore maken  | HEC Standard Services  |   |
| CL5         | Geautoriseerde SQL-query's configureren  | HEC Excluded Tasks   | HEC werkt het betreffende bestand op besturingssysteemniveau bij  |
| CL6         | Auditparameters en wachtwoordregels configureren   | HEC Standard Services  |   |
| CL7         | Logboekregistratietracing voor gebruiker aanvragen   | HEC Standard Services  |   |
| CL8         | Transport exporteren/importeren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| CL9         | Algemene administratie van gebruikers, groepen en autorisaties uitvoeren   | HEC Excluded Tasks   |   |
| CL10        | De systeeminstellingen aan de applicatiekant wijzigen  | HEC Excluded Tasks   |   |
| CL11        | Een back-up maken of terugzetten van de H2-database  | HEC Standard Services  |   |
| <b>ID1</b>  | <b>X21 - SAP Identity Management IDM</b>   |  |   |
| ID2         | Klant ondersteunen bij IDM-taken die toegang vereisen tot het besturingssysteem  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| <b>FC1</b>  | <b>X22 - SAP Financial Consolidation (FC)</b>  |  |   |
| <b>FC2</b>  | <b>Gegevensbronnen beheren</b>   |  |   |
| FC3         | Beheerderswachtwoord en activiteitsweergaven voor gegevensbronnen starten/beëindigen/instellen   | HEC Standard Services  |   |
| FC4         | Webservices toevoegen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| FC5         | Applicatieserver/websserver toevoegen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |   |
| FC6         | Gegevensbron migreren en filteren  | HEC Excluded Tasks   |   |



| #           | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|---|--|--|
| FC7         | Softwareconfiguratie installeren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| FC8         | Berichten naar eindgebruikers sturen/broadcasten                            | HEC Excluded Tasks   |  |
| FC9         | Logboekconfiguratie voor applicatieservers definiëren                       | HEC Excluded Tasks   |  |
| FC10        | Oprichtingen voor machines en instances definiëren                          | HEC Excluded Tasks   |  |
| FC11        | Machine in de FC Admin-console in-/uitschakelen                             | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| FC12        | Instances in de FC Admin-console starten/beëindigen                         | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| FC13        | Geplande taken maken voor het starten en beëindigen van servers             | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| FC14        | Gegevensbron(nen) maken   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| FC15        | FC-transportmap maken   | HEC Standard Services  |  |
| FC16        | FC-platform periodiek opnieuw starten                                       | HEC Standard Services  |  |
| <b>FC17</b> | <b>Monitoring</b>   |  |  |
| FC18        | Eén FC-applicatie-URL per SID monitoren                                     | HEC Standard Services  | Beperkt tot één URL per SID. Klant moet aangeven welke URL moet worden gemonitord.                   |
| FC19        | Monitoring van meer FC-applicatie-URL's                                     | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Klant moet aangeven welke URL moet worden gemonitord.  |
| <b>FC20</b> | <b>HANA-databases beheren</b>   |  |  |
| FC21        | Voorwaarden voor het maken van SAP HANA-modelleringsviews met Cube Designer | HEC Excluded Tasks   | Klant heeft toegang tot HANA Studio en beheerdersautorisatie voor HANA Customer Administration nodig |
| FC22        | Rechten verwijderen die zijn gemaakt tijdens het implementeren van Cube     | HEC Excluded Tasks   | Klant heeft toegang tot HANA Studio en beheerdersautorisatie voor HANA Customer Administration nodig |





| #    | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|------|---|--|---|
| FC23 | <b>SAP Financial Consolidation-website configureren</b>   |  |   |
| FC24 | Automatisch opnieuw verbinding maken  | HEC Standard Services  |   |
| FC25 | Het technisch logboek van SAP Financial Consolidation Web activeren   | HEC Standard Services  |   |
| FC26 | Langdurige HTTP-sessies met firewalls ondersteunen  | HEC Standard Services  |   |
| FC27 | Documenten publiceren via een URL   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| FC28 | HTTPS configureren  | HEC Standard Services  |   |
| FC29 | De startpagina van de SAP Financial Consolidation-website aanpassen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| FC30 | <b>SAP Financial Consolidation-website in HTML5 configureren</b>  |  |   |
| FC31 | Geavanceerde instellingen van SAP Financial Consolidation-website in HTML5 configureren/aanpassen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| FC32 | <b>Archiving Tool</b>   |  |   |
| FC33 | De Archiving Tool installeren en er toegang toe bieden  | HEC Standard Services  |   |
| FC34 | Archiefprocedure uitvoeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Alleen mogelijk via AMS/SAP Consulting, omdat toegang tot besturingssysteemniveau is vereist. |
| FC35 | <b>De SAP NetWeaver BW-server installeren en configureren om Infocubes te implementeren met SAP Financial Consolidation Cube Designer</b> |  |   |
| FC36 | De FPM Basis-component op de SAP NetWeaver BW-server installeren  | HEC Standard Services  |   |
| FC37 | BW NetWeaver-rollen maken om Infocubes te implementeren met Cube Designer   | HEC Excluded Tasks   |   |
| FC38 | SAP EPM Solutions Connection Manager op het BOE-platform installeren  | HEC Standard Services  |   |
| FC39 | De Central Management Console voor SAP Cube Designer configureren   | HEC Excluded Tasks   |   |
| FC40 | De Central Management Server voor een gedistribueerde installatie configureren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| FC41 | Reverse proxy configureren  | HEC Standard Services  |   |
| FC42 | Een EPM-verbinding voor SAP Financial Consolidation maken met NetWeaver BW Cubes, SAP PCM, SAP SSM of SAP HANA                            | HEC Excluded Tasks   |   |
| FC43 | <b>Financial Information Management</b>   |  |   |
| FC44 | Het aantal regels configureren in een voorbeeld van een plat bestand  | HEC Standard Services  |   |
| FC45 | Time-outparameters configureren   | HEC Standard Services  |   |
| MP1  | <b>X23 - SAP Mobile Platform (SMP)</b>  |  |   |
| MP2  | <b>Implementatie</b>  |  |   |
| MP3  | SMP-applicatienode(s) installeren - Greenfield  | HEC Standard Services  |   |
| MP4  | Aanvullende SMP-applicatienode(s) installeren - Brownfield  | HEC Optional Services  |   |
| MP5  | Verbinding maken met het back-endsysteem  | HEC Standard Services  |   |
| MP6  | Toepasingsplatform veiligstellen  | HEC Excluded Tasks   |   |



| #           | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC   |
|-------------|--|--|--|
| MP7         | Databaseverbindingsinstellingen bijwerken, inclusief databaseverbindingswachtwoorden   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |  |
| <b>MP8</b>  | <b>Werkzaamheden</b>   |  |  |
| MP9         | SMP Mobile/Agentry/applicatiebeheer<br>- Applicatie implementeren<br>- Applicaties verwijderen<br>- Applicatie beheren en monitoren<br>- Applicatie in gebruik nemen | HEC Excluded Tasks   |  |
| MP10        | SMP-applicatieserver starten/beëindigen  | HEC Standard Services  |  |
| MP11        | Beschikbaarheid SMP-server controleren en monitoren  | HEC Standard Services  |  |
| MP12        | Heap-geheugen monitoren  | HEC Excluded Tasks   |  |
| <b>CR1</b>  | <b>X24 - Capture &amp; Replay</b>  |  |  |
| CR2         | Registratie in bronsysteem voorbereiden  | HEC Standard Services  | Delivery Units importeren, gebruikers en rollen instellen  |
| CR3         | Registratie starten  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Klant moet zorgen voor voldoende capaciteit om de werkbelasting te registreren; capaciteitsuitbreiding vereist een wijzigingsaanvraag (WA)   |
| CR4         | Opnieuw afspelen in doelsysteem instellen  | HEC Standard Services  | Delivery Units importeren, gebruikers en rollen instellen  |
| CR5         | Replacerservice configureren   | HEC Standard Services  | Replacerservice configureren   |
| CR6         | Voorverwerken en opnieuw afspelen in doelsysteem   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| <b>BP1</b>  | <b>X25 - BPA by Redwood</b>  |  |  |
| BP2         | Technische installatie   | HEC Standard Services  |  |
| BP3         | Licenties implementeren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BP4         | Rollen maken en beheerdersrechten aan een gebruiker toewijzen via een rol of groep, in UME   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BP5         | Het centrale SAP BPA-serversysteem verbinden met externe systemen binnen HEC   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BP6         | Het centrale BPA-systeem monitoren   | HEC Standard Services  |  |
| BP7         | Taak monitoren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BP8         | Gebruikers en rollen beheren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BP9         | Initiële taakplanning instellen  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BP10        | Planningsinstellingen wijzigen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BP11        | Taken opnieuw plannen in het externe systeem   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| BP12        | Raamwerk opstellen voor monitoren van taken die via SAP BPA worden getriggerd  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             |  |
| <b>CA1</b>  | <b>X26 - Business Objects Cloud Agent</b>  |  |  |
| CA2         | Tomcat installeren   | HEC Standard Services  | Tomcat-server installeren in de map, zoals vermeld in implementatie-/Help-document   |
| CA3         | JVM-pakket installeren   | HEC Standard Services  | JVM installeren volgens vereisten van BO Cloud Agent en omgevingsvariabele wijzigen  |
| CA4         | C4Agent.war implementeren  | HEC Standard Services  | Het war-bestand van de BO Cloud Agent implementeren in Tomcat-server   |
| CA5         | Verbinding met de HANA Cloud Connector die is geïnstalleerd in HEC, configureren   | HEC Standard Services  |  |
| CA6         | Verbinding met andere systemen configureren  | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Back-endsystemen, SAP Business Objects-systemen  |
| <b>AF1</b>  | <b>X27 - SAP HANA - Accelerator for SAP ASE (AFA)</b>  |  |  |
| <b>AF2</b>  | <b>Operationele voorbereiding</b>  |  |  |
| AF3         | Accelerator for SAP ASE-pakket installeren   | HEC Standard Services  | HANA - AFA-pakket is geïnstalleerd op de SAP HANA DB-node  |
| AF4         | Accelerator for ASE-host toevoegen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Accelerator for ASE-host toevoegen Bij het instellen van meerdere tenants worden AFA-nodes exclusief toegevoegd aan elke tenant-database   |
| AF5         | De SAP Replication Server installeren en configureren  | HEC Standard Services  | De SAP Replication Server is vereist wanneer gegevens worden gerepliceerd van de bestaande SAP ASE OLTP-bronserver naar de SAP HANA-doelserver. Afhankelijk van de locatie waarop de SAP ASE OLTP-server is geïnstalleerd, on-premise of in het HEC-landschap, kan de replicatieserver worden geïnstalleerd als beheerde server. |
| AF6         | Autorisatie: instellen   | HEC Standard Services  | Accelerator voor ASE-rollen, -rechten en -objecttoegang activeren voor monitoring en gebruik. HEC-specifieke gebruikers en rollen verstrekken.   |
| AF7         | Pushdown-optimalisatie inschakelen   | HEC Standard Services  | AFA pushdown-optimalisatie is ingeschakeld op AFA-nodes  |
| AF8         | Delivery Units importeren  | HEC Standard Services  | AFA Delivery units in HANA-multicontainersscenario's importeren. Deze taak is uitsluitend vereist bij MDC-instellingen   |
| AF9         | Multitenant instellen  | HEC Standard Services  | AFA-nodes configureren en instellen voor elke tenant-database, inclusief service-initialisatie, Cockpit-toegang, Delivery Units en verificatie.  |
| AF10        | HTTP-toegang voor Multi Database Containers (MDC) configureren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | HTTP-toegang voor Multi Database Containers (MDC) configureren voor toegang en monitoring in HANA Cockpit. Opmerking: deze taak is niet vereist als HTTP-toegang al is geconfigureerd voor de bestaande MDC-instellingen.  |
| AF11        | Hoge beschikbaarheid instellen en configureren   | HEC Optional Services  | Hoge beschikbaarheid instellen en configureren met betrekking tot DB-instellingen met een of meerdere tenants, inclusief het instellen van een ETS-groep; alleen als stand-by-nodes deel uitmaken van het landschapontwerp in het contract.  |
| <b>AF12</b> | <b>Overige services</b>  |  |  |
| AF13        | Pushdown-analysetool instellen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Simulatietool om pushdown-optimalisatie te evalueren. Dit wordt uitgevoerd vóór de AFA-implementatie.  |
| AF14        | Gegevensreplicatie voor snellere rapportages   | HEC Excluded Tasks   | ASE OLTP-gegevensreplicatie voor HANA-database instellen Te repliceren databaseobjecten identificeren en instellen.  |
| AF15        | Accelerator voor ASE Pushdown-statements monitoren   | HEC Excluded Tasks   | Accelerator voor ASE-objecten monitoren, inclusief pushdown-statements via HANA Cockpits   |



| #          | Taak   | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|------------|--|--|---|
| <b>GK1</b> | <b>X28 - GK-software</b>   |  |   |
| <b>GK1</b> | <b>Instellen en configureren</b>   |  |   |
| GK2        | GK-softwaremappen instellen en beheren   | HEC Standard Services  |   |
| GK3        | Een map maken voor het uploaden van het master-gegevensbestand (indien niet al beschikbaar)                                | HEC Standard Services  |   |
| GK4        | Helpen bij het kopiëren van diverse bestanden die verband houden met de GK-softwareconfiguratie naar bestandssysteemmappen | HEC Standard Services  |   |
| GK5        | Dynamische overnames in de structuren instellen  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK6        | Het overschrijven van structuurniveaus instellen   | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK7        | De mapstructuur van de NetWeaver-configuratie tool instellen   | HEC Standard Services  |   |
| GK8        | Taal na installatie wijzigen   | HEC Standard Services  |   |
| GK9        | Overschrijven op systeemniveau instellen (systeemtypen)  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK10       | Klantspecifieke organisatiestructuur configureren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK11       | Basisnode Store Manager configureren   | HEC Standard Services  |   |
| GK12       | Store-sjablonen installeren  | HEC Excluded Tasks   | HEC levert share voor het kopiëren van bestanden op besturingssysteemniveau |
| GK13       | Store-sjablonen in Store Manager importeren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK14       | Sjabloon toewijzen aan de hoofdstructuur in Store Manager  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK15       | Configuratie importeren in Hybrid Infoserver   | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK16       | HANA JDBC-gegevensbronverbindingspool  | HEC Standard Services  |   |
| GK17       | EPA-bestanden in SAP NetWeaver-portal implementeren  | HEC Standard Services  |   |
| GK18       | Klantenstorestructuur maken  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK19       | GK Store Manager configureren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK20       | Global Configuration voor Store Manager (datacontainer) importeren   | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK21       | GK Software Store Manager configureren voor stores of uitschakelingen op landniveau  | HEC Excluded Tasks   | Voorbeeld: configuratie van de POS-server waarnaar deze wijst of LPS        |
| GK22       | Mastergegevens importeren  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK23       | GK ECON for Data import configureren (het xml-bestand voor IDoc-imports definiëren)  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK24       | Reference Store (landen, district, stores) maken en aanpassen  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK25       | SAP NetWeaver-gegevensbron maken   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |



| #           | Taak  | Verantwoordelijkheid Production HEC  | Opmerkingen Production HEC  |
|-------------|---|--|---|
| GK26        | Gegevenscontainers configureren en toewijzen (belastingen, werkgroepen, redenen van transacties, enz.)                  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK27        | SDC-gegevenscontainers configureren (varianten enz. toewijzen)  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK28        | Sjablonen en activering handmatig invoeren (bijvoorbeeld EC-configuratiejabloon, hartslagmonitor)                       | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK29        | Bedrijfsstructuur van de referentiekant configureren (tijdens de installatie)   | HEC Standard Services  | Alleen de basisstructuur volgens de installatieprocedures. De gedetailleerde functionele structuren zijn de verantwoordelijkheid van de klant/het projectteam.  |
| <b>GK30</b> | <b>Werkzaamheden</b>  |  |   |
| GK31        | Klanten assisteren bij taken die onder hun verantwoordelijkheid vallen, indien toegang tot besturingssysteem vereist is | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Indien bij de uitvoering van taken die volgens dit document onder de verantwoordelijkheid van de klant vallen de noodzaak ontstaat bepaalde activiteiten op besturingssysteemniveau uit te voeren en waarvoor de klant volgens dit document verantwoordelijk is Klanten en GK-implementatiepartners krijgen geen toegang tot het besturingssysteem voor beheerde services binnen HEC De HEC-dienstverlener ondersteunt de klant hierbij, bijvoorbeeld door de taken over te nemen of door in andere geschikte manieren te voorzien waarop de taken kunnen worden uitgevoerd. Dit artikel is alleen van toepassing op onregelmatige/incidentele ondersteuning; projecten die regelmatig, langer en algemener toegang tot het besturingssysteem voor implementatie, ontwikkeling en ondersteuning vereisen, kunnen niet via dit artikel worden ondersteund. EMS-inspanning wordt per server berekend. |
| GK32        | JDBC-gegevensbronnen op applicatieniveau configureren   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Elke centrale applicatie op SAP NetWeaver moet zijn gekoppeld aan een database via een gegevensbroninvoer. Deze invoer moet via de NetWeaver-beheerder één keer per toepassing worden ingesteld en moet beschikbaar zijn voor de eerste lancering van de bijbehorende applicatie.   |
| GK33        | HTTP-aanvragen wijzigen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd |   |
| GK34        | Applicatieserverparameters na overdracht wijzigen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die door de klant kunnen worden uitgevoerd             | Standaardinstellingen wijzigen aan veranderende eisen van de klant  |
| GK35        | Communicatie beheren met messageserver/applicatieserver via SSL   | HEC Standard Services  |   |
| GK36        | Poortbereik definiëren  | HEC Standard Services  |   |
| GK37        | GK-host configureren in Portal-systeembeheer - systeemlandschap   | HEC Standard Services  |   |
| GK38        | Update via CDPL-tool (centrale implementatie-update voor Store-componenten)   | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK39        | Client opnieuw opbouwen   | HEC Enhanced Managed Services ("EMS") die <b>niet</b> door de klant kunnen worden uitgevoerd | Toegang tot besturingssysteem vereist voor het uitvoeren van de scripts   |
| GK40        | Gebruikersbeheer GK-software  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK41        | Gebruikers GK-software koppelen aan gebruikersbeheer SAP NetWeaver  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK42        | Back-up maken en terugzetten: standaard HANA & NW   | HEC Standard Services  |   |
| GK43        | Back-up maken en terugzetten: synchroniseren na databaseherstel   | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK44        | Synchronisatie van mastergegevens na databaseherstel  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK45        | Verouderde inhoudsgegevens en sjablonen opschonen   | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK46        | Logboek- en tracerstrategie definiëren en implementeren   | HEC Standard Services  |   |
| GK47        | Technische basisfuncties monitoren met behulp van de HEC-monitoringomgeving   | HEC Standard Services  |   |
| GK48        | GK-applicatie monitoren via Enterprise Cockpit  | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK49        | Bedrijfsproces GK monitoren   | HEC Excluded Tasks   |   |
| GK50        | Systeemprestatie monitoren (prestatie van de node met behulp van GK Performance Monitor)                                | HEC Excluded Tasks   | HEC ondersteunt het kopiëren van de bestanden naar de werkmappen  |
| GK51        | Database analyseren met GK_PMON, GK_STATS   | HEC Excluded Tasks   |   |