



SAP HANA Enterprise Cloud

Cloud para Produção - Funções e Responsabilidades

versão, julho 2017

© 2017 SAP SE ou uma filial da SAP. Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida sob qualquer forma, ou com qualquer finalidade, sem a autorização expressa da SAP SE ou de uma filial da SAP.

O nome SAP e outros produtos e serviços da SAP aqui mencionados, assim como os respectivos logotipos, são marcas comerciais ou marcas registadas da SAP SE (ou de uma filial da SAP) na Alemanha e noutros países. Todos os outros nomes de produtos e serviços aqui mencionados são marcas comerciais das respectivas empresas. Consulte <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> para obter informações adicionais sobre marcas comerciais e outros avisos.

Salvo se estipulado em contrário num contrato separado, por escrito, entre a SAP ou uma filial da SAP e a sua empresa: (i) a sua utilização desta Página Web da SAP e de todas as informações, materiais, conteúdos e/ou serviços fornecidos em ou através de quaisquer Páginas Web da SAP é regulada pelos Termos de Utilização localizados em <http://www.sap.com/corporate-en/about/legal/terms-of-use.html>; (ii) tais informações, materiais, conteúdos e serviços são fornecidos AS IS (tal como se encontram no momento), sem declaração ou garantia de qualquer espécie por parte da SAP, salvo se estipulado em contrário nos Termos de Utilização; (iii) a SAP renuncia a qualquer responsabilidade relativa a informações, conteúdos e/ou serviços fornecidos em quaisquer páginas Web de terceiros, às quais a Página Web da SAP esteja ligada; e (iv) a utilização de qualquer parte ou da totalidade do acima disposto é da sua inteira responsabilidade, renunciando expressamente a SAP a qualquer responsabilidade por qualquer utilização.

CINCO CATEGORIAS: para fins de esclarecimento, todas as tarefas e serviços enumerados neste documento de Funções e Responsabilidades são disponibilizados como um catálogo de serviços. No entanto, a relevância e necessidade de cada tarefa ou serviço individual será exclusiva para o Ambiente de Computação SAP HEC de cada cliente. Os clientes são responsáveis por rever e analisar estas tarefas e por selecionar tais tarefas/serviços em colaboração com o Consultor Arquiteto de SAP HEC Cloud ("CAA") atribuído ou com o Gestor de Contratação de Serviços do Cliente SAP ("CESM").

Serviços Padrão SAP HEC	A totalidade das tarefas e serviços incluídos como parte dos Serviços SAP HEC padrão, abrangidos pela Taxa de Serviço SAP HEC e desempenhados pela organização de entrega SAP HEC, conforme aplicável para o cliente.
Serviços Opcionais SAP HEC	Serviços Opcionais SAP HEC: tarefas e serviços que não estão abrangidos nos Serviços SAP HEC padrão e não estão nem podem estar abrangidos pelos Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ¹ ("EMS"). Estas tarefas/serviços <ul style="list-style-type: none"> • podem ser selecionados pelo cliente, • estão sujeitos a taxas de serviço adicionais, • têm de ser especificamente contratados e enumerados no contrato do cliente (contrato SAP HEC original ou por meio de um pedido de alteração), e • só podem ser desempenhados pela organização de entrega SAP HEC
Serviços Geridos Ampliados SAP HEC¹ ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Os serviços SAP HEC EMS incluem tarefas/serviços que o cliente pode desempenhar, mas que optou por ser a SAP ² a prestar.
Serviços Geridos Ampliados SAP HEC¹ ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Os serviços SAP HEC EMS incluem tarefas/serviços que não são necessários para o Ambiente de Computação SAP HEC, mas que o cliente pode optar por que sejam desempenhados. Tais tarefas/serviços só podem ser desempenhados pela SAP.
Tarefas Excluídas SAP HEC	As Tarefas Excluídas SAP HEC são tarefas/serviços que só podem ser desempenhadas pelo cliente e que são excluídas dos Serviços Padrão SAP HEC, dos Serviços Opcionais SAP HEC e dos Serviços SAP HEC EMS.

¹ **Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS")** é uma categoria de serviços adicionais, identificados como Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") neste documento. Os SAP HEC EMS estão sujeitos a taxas de serviço adicionais, conforme acordado num contrato SAP HEC de cliente. Os SAP HEC EMS excluem todos os serviços que envolvem a ampliação, redução ou alteração da estrutura SAP HEC existente do cliente, como, por exemplo, a disponibilização de recursos de infraestrutura adicionais. O cliente é obrigado a enviar à SAP pedidos de serviço SAP HEC EMS, por meio do sistema de pedidos de serviço SAP HEC, disponibilizado ao cliente para essa finalidade.

² O termo **"SAP"**, quando aqui utilizado, refere-se à SAP, tal como definida no Formulário de Encomenda do cliente, e designa a SAP ou o terceiro fornecedor ou subcontratado da SAP relevante.

Nem todas as tarefas ou serviços enumerados no documento F&R SAP HEC são relevantes para todos os ambientes de cliente. Determinadas tarefas ou serviços poderão não ser disponibilizados pela SAP ou por determinados terceiros fornecedores da SAP e podem não estar disponíveis em determinadas regiões. A disponibilidade de um serviço específico poderá depender também das características da situação específica do cliente (por exemplo, tamanho do sistema, âmbito da solução, etc.), devendo ser verificada e confirmada individualmente com o CAA ou CESM.

Todas as tarefas e esforços de trabalho não adquiridos pelo cliente ou não disponibilizados pela SAP como parte do serviço padrão SAP HEC, mas aplicáveis ao cliente e respetivo Ambiente de Computação SAP HEC, são da responsabilidade do cliente.

A versão em PDF deste documento **SAP HANA Enterprise Cloud, Cloud para Produção – Funções & Responsabilidades**, disponibilizada pela SAP em <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/hec-roles-and-responsibilities.html> constitui a Documentação de registo. O cliente reconhece que uma versão não PDF deste documento Funções & Responsabilidade poderá ser disponibilizada com a finalidade de análise de tarefas, planeamento de tarefas e de gestão global de tarefas do cliente, mas tal versão não será considerada Documentação.

Delta	significado
=	a tarefa é idêntica entre SAP HEC para Produção e SAP HEC para Projetos
<>	a tarefa é diferente entre SAP HEC para Produção e SAP HEC para Projetos; pode suceder que seja apenas relevante para um dos dois tipos de Serviços SAP HEC ou que esteja definida de modo diferente para cada tipo de Serviço SAP HEC



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
		Todas as descrições de tarefas referem-se exclusivamente à execução da tarefa correspondente e excluem qualquer hardware ou capacidades de infraestrutura potencialmente necessários (por exemplo, computação, armazenamento, conectividade da rede, etc.). Qualquer ampliação dessas entidades deve ser processada por meio de um pedido de alteração (PA) contratual, estando sujeita a taxas de serviço SAP HEC adicionais	
SM1	A - Gestão dos Serviços	Para contas fornecidas por um Parceiro SAP HEC Premium, determinadas tarefas no capítulo "A - Gestão dos Serviços" são um esforço conjunto entre a SAP e esse Parceiro SAP HEC Premium	
SM2	Gestão das Contas		
SM3	Realizar o Kick-off de Entrega & Operações -Rever o Manual de Suporte SAP HEC -Planejar a Revisão da Estrutura e o Alinhamento do Âmbito -Revisão Detalhada de Contratação de Serviços & Operações	Serviços Padrão SAP HEC	
SM4	Análise da Gestão da Capacidade: análise trimestral dos sistemas na estrutura, monitorização e relatórios de utilização de recursos (por exemplo, capacidade de armazenamento, memória e CPU) para evitar problemas operacionais. Analisar a necessidade de alterações e ampliações de serviços, com base em tendências de consumo de recursos técnicos.	Serviços Padrão SAP HEC	
SM5	Planeamento da Gestão da Capacidade: desenvolver um plano de capacidade trimestral, baseado na análise da gestão da capacidade técnica.	Serviços Padrão SAP HEC	
SM6	Notificação de falha do sistema e gestão de escalamento	Serviços Padrão SAP HEC	Tratamento de situações de serviço críticas, com o objetivo de restaurar a qualidade e os padrões desejados do serviço
SM7	Análise e Relatórios de Desempenho de Serviços – Mensal -Fornecer uma análise e sugestões, caso ocorra um grande volume dos pedidos para o suporte SAP HEC -Disponibilidade de serviço e KPIs	Serviços Padrão SAP HEC	
SM8	Gestão dos Pedidos de Serviço - Suporte Técnico		
SM9	Utilizar sistema de controlo definido para inserir e atualizar pedidos técnicos	Tarefas Excluídas SAP HEC	Pedidos de Alteração (PA) ou Ordens de Alteração sujeitas ao processo definido no Contrato
SM10	Gestão dos Pedidos de Serviço - Receber e confirmar pedidos no sistema de controlo dos pedidos definido pela SAP - Avaliar a criticidade/prioridade dos pedidos, esforços e aprovações necessários - Coordenar a aprovação dos pedidos - Notificar o autor do pedido sobre a aprovação ou rejeição - Coordenar o agendamento dos pedidos - Notificar a conclusão do pedido	Serviços Padrão SAP HEC	Tratamento dos Pedidos de Serviço que exigem pedidos de alteração (PA) comercial ou têm de ser planeados e coordenados apenas durante o horário de expediente do cliente
SM11	Serviços e suporte necessários devido ao não cumprimento, por parte do cliente, de obrigações contratuais.	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Os clientes SAP HEC têm obrigações contratuais incluindo as indicadas no contrato SAP HEC e neste documento de Funções e Responsabilidades. O não cumprimento dessas obrigações pode ter um impacto significativo nas operações do sistema e na qualidade do serviço. Esforços extraordinários despendidos pelo pessoal SAP HEC para solucionar essas situações são da responsabilidade do cliente. As taxas relativas a esses esforços serão documentadas e discutidas com o cliente antes da faturação.
SM12	Criar plano de serviço para tarefas SAP HEC EMS recorrentes e pró-ativas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SM13	OSS/Gestão do Portal de Suporte		
SM14	Criar/modificar/eliminar utilizador OSS	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O tratamento do S-User inicial não pode ser abrangido neste item; o S-User inicial tem de ser disponibilizado pelo cliente
SM15	Atribuir autorizações	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SM16	Solicitar chaves de programador	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente deve fornecer ao SAP HEC chaves de programador para fins administrativos (por exemplo, implementação dos pacotes de correções (patches) e notas SAP)
SM17	Solicitar e gerir chaves de objeto	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
SM18	Serviços SAP HEC para suporte de regulamentações de sector	Esta secção não define um pacote de serviços de âmbito fixo, representando antes uma lista aberta de possíveis serviços que podem ser oferecidos para suportar necessidades de conformidade específicas; um âmbito detalhado dos serviços tem de ser especificado no contrato SAP HEC	
SM19	Serviços de qualificações		
SM20	Artigos passíveis de entrega de qualificação (documentação do projeto e do ciclo de vida)	Serviços Opcionais SAP HEC	
SM21	Qualificação e formação pessoal como requisito obrigatório para o acesso de administradores a sistemas de indústrias regulamentadas	Serviços Opcionais SAP HEC	
SM22	Integração/configuração do sistema com Qualificação de Instalação adicional	Serviços Opcionais SAP HEC	
SM23	Serviços de processo		
SM24	Gestão de documentos e registos para indústrias regulamentadas	Serviços Opcionais SAP HEC	
SM25	Gestão de Alterações e Configuração para indústrias regulamentadas	Serviços Opcionais SAP HEC	
SM26	Gestão de problemas para indústrias regulamentadas	Serviços Opcionais SAP HEC	
SM27	Auditorias e Revisão Periódica	Serviços Opcionais SAP HEC	
SM28	Desativação de Sistemas para indústrias regulamentadas	Serviços Opcionais SAP HEC	
IM1	B - Infraestrutura	Secção B - A infraestrutura descreve os serviços de infraestrutura fornecidos para os componentes utilizados como parte de sistemas geridos SAP HEC; serviços relacionados com "Aprovisionamento de Servidores" (também conhecidos como IaaS) são descritos em detalhe na respetiva secção	
IM2	Gestão de Centros de Dados		
IM3	Gestão de Centros de Dados	Serviços Padrão SAP HEC	Os serviços SAP HEC são operados em instalações de centro de dados do prestador de serviços SAP HEC correspondente ou em instalações partilhadas alugadas
IM4	Gestão da Rede		
IM5	Gerir a ligação remota entre a estrutura de sistemas alojada e a infraestrutura de suporte da SAP	Serviços Padrão SAP HEC	Serviço iniciado após a transição formal para prestador de serviços SAP HEC
IM6	Separação de sistemas na estrutura SAP HEC do cliente em mais de um segmento da rede	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Tal como especificado na Descrição de Serviço correspondente
IM7	Operações de Hardware		Aplicável a equipamento gerido pelo prestador de serviços SAP HEC
IM8	Manter contratos de manutenção de fornecedor válidos	Serviços Padrão SAP HEC	
IM9	Utilizar capacidades pró-ativas de suporte de fornecedor para ajudar na identificação de potenciais falhas	Serviços Padrão SAP HEC	
IM10	Programar manutenção de hardware (como parte de atividades planeadas ou como resultado de falhas do hardware)	Serviços Padrão SAP HEC	
IM11	Monitorização do hardware operacional (disponibilidade, parâmetros de operações críticas)	Serviços Padrão SAP HEC	
IM12	Monitorizar capacidade de disco	Serviços Padrão SAP HEC	Sujeito a taxas adicionais para capacidade adicional
IM13	Monitorizar capacidade de servidor	Serviços Padrão SAP HEC	Sujeito a taxas adicionais para capacidade adicional



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
IM14	Monitorizar utilização da rede	Serviços Padrão SAP HEC	
IM15	Pedidos de infraestrutura/hardware/sistema; processar pedidos de alteração comercial conforme necessário para atualizações de hardware, adições, etc.	Serviços Padrão SAP HEC	Sujeito a um prazo razoável, o cliente deve fornecer o pedido, suficientemente detalhado, através do sistema de controlo; taxas adicionais aplicáveis; serviço fornecido apenas durante o horário de expediente (apenas referente à parte comercial; o momento da implementação técnica será agendado com base em especificações contratuais)
IM16	Escalar capacidade de computação (memória & CPU)	Serviços Opcionais SAP HEC	
IM17	Gestão de Armazenamento		
IM18	Gerir ficheiros de dados, sistemas de ficheiros e discos, de acordo com padrões e práticas SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	
IM19	Escalar a capacidade de armazenamento	Serviços Opcionais SAP HEC	
IM20	Ativar a capacidade de SnapLock/WORM/Imutabilidade para arquivamento de casos de utilização	Serviços Opcionais SAP HEC	Apenas disponível para determinados tipos de armazenamento mediante pedido; ativado por volume
IM21	Sistema Operativo		
IM22	Criar e manter utilizadores e grupos de SO	Serviços Padrão SAP HEC	Acesso só do prestador de serviços SAP HEC, nenhum acesso privilegiado do cliente ao sistema operativo
IM23	Informar o cliente sobre incidentes de segurança	Serviços Padrão SAP HEC	
IM24	Configurar parâmetros SO	Serviços Padrão SAP HEC	
IM25	Resolver problemas do sistema operativo, controlar o registo do sistema e sistemas de ficheiros	Serviços Padrão SAP HEC	
IM26	Trabalhar com o fornecedor para solucionar problemas do sistema operativo	Serviços Padrão SAP HEC	
IM27	Monitorização das áreas de troca e de página	Serviços Padrão SAP HEC	
IM28	Monitorização da carga da memória	Serviços Padrão SAP HEC	
IM29	Gestão do Ciclo de Vida do Software do sistema operativo	Serviços Padrão SAP HEC	
IM30	Arranque/Encerramento do Sistema		
IM31	Realizar o arranque/encerramento programado do hardware e do SO	Serviços Padrão SAP HEC	
IM32	Reiniciar o hardware/SO após falha	Serviços Padrão SAP HEC	
IM33	Cópia de Segurança/Restauro		
IM34	Realizar cópias de segurança do sistema de ficheiros e da base de dados padrão	Serviços Padrão SAP HEC	De acordo com padrões SAP HEC ou termos específicos do Contrato SAP HEC
IM35	Executar cópia de segurança ad hoc excepcional mediante pedido	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Prazo para cópia de segurança a acordar previamente
IM36	Fornecer serviços de cópia de segurança não-padrão (por exemplo, período de retenção alargado para cópias de segurança a longo prazo)	Serviços Opcionais SAP HEC	As opções oferecidas são descritas em descrições de serviço separadas e estão sujeitas a alterações; não são oferecidas todas as combinações teoricamente possíveis de frequência de cópia de segurança e período de retenção
IM37	Monitorizar processos da cópia de segurança	Serviços Padrão SAP HEC	
IM38	Testar periodicamente procedimentos de cópia de segurança/restauro	Serviços Padrão SAP HEC	Para verificar procedimentos utilizados em SAP HEC e disponibilidade operacional; os testes não são realizados para cada sistema individual, mas para cenários representativos



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
IM39	Realizar restauro e recuperação de dados (sistema de ficheiros, base de dados), conforme necessário após falhas do sistema	Serviços Padrão SAP HEC	Aplicáveis taxas suplementares para restauros, caso originados por erro do cliente
IM40	Realizar restauro e recuperação de dados (sistema de ficheiros, base de dados) por pedido do cliente (outros motivos que não uma resposta a falhas do sistema)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Aplicáveis taxas adicionais
IM41	Validar a integridade e consistência lógicas da informação restaurada	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IM42	Integração de infraestrutura		
IM43	Integração do Active Directory do cliente	Tarefas Excluídas SAP HEC	O cliente tem de contratar SAP Consulting para serviços referentes a soluções SSO para SAP HEC
IM44	Fornecer acesso a sistemas/recursos dentro da infraestrutura de cliente	Tarefas Excluídas SAP HEC	Se necessário para cumprir obrigações contratuais acordadas



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
IM45	Capacidades de transferência de ficheiros: partilhas de CIFS		
IM46	Possibilitar partilha de CIFS (também conhecido como Samba) em LINUX	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
IM47	Gestão dos utilizadores e acessos	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Uma vez/inicialmente quando a partilha é criada
IM48	Criação e manutenção da estrutura das pastas nas partilhas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
IM49	Garantir proteção antivírus atualizada no equipamento do utilizador final que está ligado às partilhas fornecidas	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IM50	Implementar proteção contra vírus no servidor	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
IM51	Cópia de segurança de dados carregados para partilhas, de modo a garantir a integridade dos dados	Tarefas Excluídas SAP HEC	O cliente tem de garantir que os dados carregados para as partilhas de CIFS são mantidos devidamente protegidos no seu lado; só são efetuadas cópias de segurança das partilhas propriamente ditas por meio de cópias de segurança do sistema de ficheiros padrão, não permitindo recuperação para um ponto anterior no tempo
IM52	Servidor SFTP gerido		A instalar no servidor de aplicação existente na estrutura SAP HEC
IM53	Configuração do daemon sftp	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Só disponível em Linux
IM54	Criar e manter contas e grupos dos utilizadores sftp	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Até 10 utilizadores
IM55	Gerir sistemas de ficheiros	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
IM56	Fornecer lista dos utilizadores	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IM57	Criação e eliminação de ficheiros	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IM58	Gestão da Rede Alargada		
IM59	Fornecer infraestrutura da rede no centro de dados/instalações do cliente	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IM60	Fornecer comutação de redes e portas no centro de dados da SAP/do Parceiro ao cliente para ligar equipamento de telecomunicações.	Serviços Padrão SAP HEC	De acordo com as Diretrizes da SAP, o cliente tem de garantir uma infraestrutura da rede compatível nas suas próprias instalações. Nota: não inclui infraestruturas como espaço de prateleiras para MPLS ou outros dispositivos.
IM61	Determinar o tamanho adequado e adquirir ligação da rede entre as instalações do cliente e SAP HEC; gerir o fornecedor de telecomunicações/ISP	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SH1	C1 - Gestão da Base de Dados SAP HANA		
SH2	SAP HANA (operações gerais da base de dados)	Os serviços SAP HEC, especificados nesta versão do documento Funções e Responsabilidades SAP HEC, incluem como base as funções e funcionalidades que fazem parte de SAP HANA 1.0, SPS08. Isso significa que versões posteriores de SAP HANA são suportadas em SAP HEC, mas exclusivamente no que se refere às funções que já estavam disponíveis com SAP HANA 1.0, SPS08. Qualquer suporte SAP HEC de funções e funcionalidades SAP HANA adicionais posteriores à versão SAP HANA 1.0, SPS08 não é abrangido pelo serviço padrão SAP HEC. Serviços adicionais e ampliados para prestar suporte a essas funções e a disponibilidade desses serviços em SAP HEC serão avaliados e determinados pela SAP caso a caso, incluindo a avaliação dos esforços e custos associados. Os serviços correspondentes são identificados em seções separadas deste documento.	
SH3	Fornecer recomendações sobre gestão de versões de base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	O SAP HEC fornecerá orientações sobre versões de base de dados recomendadas, com base na experiência operacional em SAP HEC e em informações fornecidas por SAP Product Development
SH4	Planear e realizar extensões de sistema de ficheiros, por exemplo, atividades de cópia de segurança	Serviços Padrão SAP HEC	
SH5	Monitorizar utilização de recursos da base de dados para detetar problemas nas operações técnicas	Serviços Padrão SAP HEC	A saída de tarefas é canalizada para a gestão da capacidade; recomendações para otimização podem ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support
SH6	Monitorizar crescimento das tabelas para evitar pró-ativamente problemas operacionais e garantir que o serviço cumpre os limites de dimensionamento contratualizados	Serviços Padrão SAP HEC	Recomendações para limitação do crescimento dos dados podem também ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support
SH7	Conceber a estratégia/arquitetura de criação de partições de tabela	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SH8	Criar partições das tabelas (execução técnica)	Serviços Padrão SAP HEC	Se necessário como consequência de grande crescimento de tabelas; incluída uma (1) execução por ano; quaisquer outros pedidos serão cobrados via EMS



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
SH9	Efetuar migração do armazém de linhas/colunas	Serviços Padrão SAP HEC	Parte executante a acordar mutuamente entre SAP HEC e o cliente; migração de tabelas SAP maiores a efetuar por SAP HEC; o cliente pode desempenhar a tarefa em tabelas próprias, caso o deseje; tempo de inatividade adicional necessário com aprovação do cliente
SH10	Monitorizar a base de dados quanto a problemas técnicos; analisar e solucionar falhas técnicas da base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
SH11	Limpar ficheiros de registo e de rastreio SAP HANA (rastreios, ficheiros estatísticos, etc.) para libertar capacidade e manter o sistema SAP HANA limpo e equilibrado	Serviços Padrão SAP HEC	
SH12	Manter parâmetros de configuração técnicos para SAP HANA e SAP HANA XS, com base em padrões e recomendações SAP e SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	
SH13	Iniciar/parar base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
SH14	Adicionar/remover nó SAP HANA para ajustar a capacidade SAP HANA	Serviços Opcionais SAP HEC	Apenas para configurações de ampliação de SAP HANA Scale-out
SH15	Criação de esquema adicional para data mart SAP HANA adicional	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH16	Mudança do nome da base de dados SAP HANA (ID, número da instância)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH17	Alterar a arquitetura da base de dados SAP HANA (de nó único para nós múltiplos ou vice-versa)	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH18	Gestão das bases de dados em modo de espera (replicação de sistema SAP HANA) para alta disponibilidade	Serviços Padrão SAP HEC	Efetuada apenas para sistemas produtivos; só se as bases de dados em modo de espera dedicadas estiverem explicitamente incluídas no contrato como parte da solução. Não incluído no âmbito para configurações com vários nós. Não são realizados regularmente testes de ativação pós-falha por sistema
SH19	Atualizar software da base de dados e cliente SAP HANA	Serviços Padrão SAP HEC	Necessário tempo de inatividade adicional para manutenção; esta tarefa não inclui a utilização de abordagens avançadas de atualização, como, por exemplo, ZDO, etc.
SH20	Implementar atualizações à aplicação dos pacotes de correções (patches) da BASE DE DADOS SAP HANA gerida, utilizando Near Zero Downtime Option (ZDO) do Software Update Manager.	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Disponível a partir do SAP HANA SPS 12
SH21	Atualizar e manter o SAP HANA studio	Serviços Padrão SAP HEC	Aplicável ao SAP HANA studio instalado no SAP HEC; o cliente poderá operar instâncias do SAP HANA studio com finalidades próprias, pelas quais será responsável
SH22	Configuração de Gestão dos Transportes SAP HANA	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH23	Implementar/manter ferramentas SAP adicionais (por exemplo, SAP HANA Live Browser)	Serviços Padrão SAP HEC	Dependente de requisitos de cliente; apenas para ferramentas no contexto SAP HANA fornecidas pela SAP, ferramentas de terceiros não abrangidas
SH24	Identificar, analisar e otimizar instruções SQL dispendiosas para melhorar o desempenho da aplicação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH25	Resolução dos problemas do sistema, por exemplo, transações bloqueadas, para ultrapassar problemas e restaurar o estado normal das operações do SAP HANA	Serviços Padrão SAP HEC	
SH26	Criar/modificar utilizadores para modelação SAP HANA no SAP HANA studio	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH27	Gestão de utilizadores, funções e autorizações para utilizadores não técnicos	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente é proprietário e responsável pela função SAP HANA CUST_USER_ROLE_ADMIN
SH28	Gestão de utilizadores, funções e autorizações para utilizadores técnicos e administrativos	Serviços Padrão SAP HEC	Utilizadores técnicos: por exemplo, utilizadores entregues e utilizados por SAP HANA
SH29	Efetuar cópias de segurança da base de dados (cópias de segurança completas normais e cópias de segurança de registos)	Serviços Padrão SAP HEC	De acordo com a política de cópia de segurança do SAP HEC
SH30	Restaurar e recuperar o SAP HANA após problemas técnicos	Serviços Padrão SAP HEC	Restaura mediante pedido do cliente, a um custo adicional
SH31	dbcc (verificação de consistência da base de dados)	Serviços Padrão SAP HEC	
SH32	Implementar encriptação de base de dados SAP HANA na base de dados SAP HANA já instalada em SAP HEC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Tempo de inatividade necessário para reinstalação de base de dados; a potencial utilização de armazenamento adicional está sujeita a um pedido de alteração (PA)
SH33	Operar base de dados SAP HANA encriptada	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH34	SAP HANA XS		
SH35	Manter parâmetros de configuração técnicos para SAP HANA XS, com base em padrões e recomendações SAP e SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	
SH36	Manter Configurações de Tempo de Execução da Aplicação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH37	Administrar Relações de Confiança	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH38	Manter Provedores SAML	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH39	Manter Configurações de Servidor SMTP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH40	Manter Acesso HTTP a SAP HANA	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH41	Manter Ferramentas Self-service de Utilizador	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH42	Programar Tarefas XS	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH43	Manter Cadeias de Texto de Tradução	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH44	Manter Rastreios HTTP para Aplicações SAP HANA XS	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
SH45	Manter Tempo de Execução de Modelo Avançado SAP HANA XS	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH46	SAP HANA XSA	Funcionalidade SAP HANA ampliada além da base SPS08; não incluída no serviço SAP HEC padrão para SAP HANA	
SH47	Instalação em conjunto com Servidor SAP HANA	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH48	Instalar componentes XSA como add-on para o Serviço SAP HANA já instalado	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH49	Definição/configuração de XSA para Desenvolvimento SAP HANA do lado do cliente	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SH50	Configuração da Ferramenta XS-CLI para Desenvolvimento SAP HANA	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SH51	Gestão de utilizadores para Desenvolvimento SAP HANA	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SH52	SAP HANA: Enterprise Information Management (EIM)	Funcionalidade SAP HANA ampliada além da base SPS08; não incluída no serviço SAP HEC padrão para SAP HANA	
SH53	Configuração	Apenas Configuração Técnica - Não Inclui Configuração da Aplicação	
SH54	Ativar processos de servidor EIM	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH55	Ativar funções EIM e importar Unidades de Entrega EIM	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH56	Configurar Proxy de Aprovisionamento de Dados	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O Proxy de Aprovisionamento de Dados é uma aplicação XS que atua como um proxy para estabelecer comunicação entre o Agente de Aprovisionamento de Dados e o Servidor de Aprovisionamento de Dados. Apenas aplicável a um cenário híbrido com SAP HANA em HCP e Agente DP em SAP HEC).
SH57	Instalar Pacotes de Depuração de Endereços (Address Cleansing Packages)	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH58	Instalar e registar o Agente DP	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH59	Ativar tecnicamente serviços da aplicação EIM para replicação e transformação de dados	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH60	Cópia de segurança de BD EIM	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH61	EIM - cópia de segurança de tarefas FlowGraph	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	As cópias de segurança são realizadas com o SAP HANA studio
SH62	EIM - cópia de segurança das tarefas da replicação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	As cópias de segurança são realizadas com o SAP HANA studio
SH63	Agente DP - configuração de Alta Disponibilidade	Serviços Opcionais SAP HEC	O Agente DP pode ser configurado em configuração de Alta Disponibilidade, fornecendo instâncias sombra em nós adicionais; incluído apenas se explicitamente mencionado no contrato
SH64	Configurar e ativar XS Engine para Replicação de Dados	Serviços Opcionais SAP HEC	A configuração Webdispatcher.ini é atualizada com parâmetros de perfil adicionais para XS Engine de Base de Dados de Inquilino
SH65	Configurar e atualizar lista de DNS SAP HEC com entrada de Alias XS Engine EIM	Serviços Opcionais SAP HEC	O nome do alias de XS Engine do Servidor DP tem de ser atualizado no servidor DNS do cliente
SH66	Criar SDA de origem remota para Federação/Replicação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Utilizando SAP HANA smart data access, criar origem remota para consultar dados raramente utilizados de um sistema externo, sem necessidade de os copiar para SAP HANA e de os gravar de modo persistente antecipadamente



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
SH67	SAP HANA dynamic tiering (DT)	Funcionalidade SAP HANA ampliada além da base SPS08; não incluída no serviço SAP HEC padrão para SAP HANA	
SH68	Configuração Operacional		
SH69	Configuração operacional do SAP HANA dynamic tiering: instalar e configurar tecnicamente o SAP HANA DT, adicionar o sistema anfitrião DT, importar unidades de entrega DT, manter autorizações técnicas	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH70	Serviços Opcionais		
SH71	Administrar espaços de BD de armazenamento ampliado (adicionar armazenamento ampliado a cada sistema anfitrião de armazenamento ampliado)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O aumento da utilização de armazenamento está sujeito a um Pedido de Alteração (PA) e a custos adicionais
SH72	Administrar tabelas de armazenamento ampliado: criar, deslocar ou soltar tabelas de armazenamento ampliado em cada armazenamento ES	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH73	SAP HANA smart data streaming (SDS)	Funcionalidade SAP HANA ampliada além da base SPS08; não incluída no serviço SAP HEC padrão para SAP HANA	
SH74	Configuração Operacional		
SH75	Configuração operacional de SAP HANA smart data streaming	Serviços Opcionais SAP HEC	Instalar e configurar o SAP HANA SDS, adicionar o sistema anfitrião SDS, importar unidades de entrega SDS, autorizações, ativação de cockpit.
SH76	Instalar o pacote SAP HANA smart data streaming	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH77	Adicionar o sistema anfitrião SAP HANA smart data streaming	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH78	Configurar a autorização de streaming (transmissão em fluxo)	Serviços Opcionais SAP HEC	Ativar funções, privilégios e acesso a objetos de smart data streaming para monitorização e operações
SH79	Serviços de Configuração Operacional Opcionais		
SH80	Configuração do cluster de transmissão em fluxo (streaming cluster)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SH81	Configurar o SDS para alta disponibilidade, adicionando vários nós SDS.	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O aumento da utilização de infraestruturas está sujeito a um pedido de alteração (PA) e poderá originar taxas de serviço adicionais
SH82	Serviços Opcionais		
SH83	SDS - cópias de segurança de projeto	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	As cópias de segurança são realizadas com o SAP HANA studio
SH84	Configuração do Streaming Lite	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O componente streaming lite é opcional, não sendo necessário como parte de uma instalação smart data streaming padrão. O pacote streaming lite só pode ser transferido como um componente separado. O streaming lite foi concebido para implementar projetos de transmissão em fluxo em dispositivos gateway remotos
SH85	Criar e implementar projetos de streaming SDS	Tarefas Excluídas SAP HEC	Utilizando o SAP HANA studio, criar e implementar projetos SDS para streaming de dados para SAP HANA e outras fontes externas.
SH86	Monitorizar objetos e projetos SAP HANA smart data streaming	Tarefas Excluídas SAP HEC	Monitorizar objetos e projetos SAP HANA smart data streaming utilizando Cockpits SAP HANA/ESP
SH87	SAP HANA: contentores de base de dados multi-inquilinos (MDC)	Funcionalidade SAP HANA ampliada além da base SPS08; não incluída no serviço SAP HEC padrão para SAP HANA	
SH88	Configuração Operacional		
SH89	Instalar SAP HANA MDC (servidor SAP HANA, cliente, AFL, bibliotecas de tempo de execução e SAP HANA studio)	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH90	Criação de utilizadores técnicos	Serviços Opcionais SAP HEC	
SH91	Converter um sistema SAP HANA para suportar contentores de base de dados multi-inquilinos	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH92	Criação ou eliminação de inquilinos adicionais para cenários de aplicação ou data mart	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	A criação de inquilinos origina a utilização de infraestruturas adicionais, podendo exigir um pedido de alteração (PA)
SH93	Instalar serviços adicionais para contentores de base de dados de inquilino	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Serviços adicionais como servidor DP, servidor de índices, XS Engine. Por padrão, é fornecido um de cada quando um inquilino é criado; a instalação de serviços adicionais exigida para determinados casos de utilização está abrangida neste item
SH94	Ampliação de base de dados de inquilino	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Apenas sistemas SAP BW
SH95	Preparação de cópia/deslocamento de inquilino, verificações, certificados, etapas preliminares, deslocar/copiar por meio de replicação, etapas de pós-processamento.	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O deslocamento irá eliminar a base de dados de origem depois de a tarefa estar concluída. A cópia manterá a origem depois de a tarefa estar concluída.
SH96	Rede: reservar portas adicionais para uma instância, para ajustar o overhead do inquilino por instância	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH97	Autorização cruzada de BD em bases de dados MDC para facilitar consultas em várias BDs	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH98	Auditoria: criar e ativar políticas de auditoria para a base de dados do sistema e cada base de dados de inquilino	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH99	Armazenamento de dados: chaves de encriptação específicas de BD	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Alteração de chave mestra SSFS
SH100	Armazenamento de dados: alteração de chaves de encriptação específicas de BD (chave mestra SSFS)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH101	Configuração SSL específica de BD no servidor SAP HANA para comunicação entre cliente e servidor	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH102	Alterar nível de isolamento	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	De isolamento elevado para baixo ou vice-versa; os requisitos de esforço e tempo de inatividade dependem das circunstâncias, por exemplo, se para a base de dados respetiva está implementado AD/RD



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
SH103	Cópia de segurança de inquilinos individuais	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	De acordo com o padrão SAP HEC, as cópias de segurança são realizadas para toda a base de dados. No entanto, uma cópia de segurança de inquilino individual (como um dump baseado em ficheiro) é possível, mediante pedido individual.
SH104	Restauração de inquilino individual	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
SH105	Autorização: gestão de privilégios do sistema e privilégios de BD de inquilino	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
DB1	C2 - Gestão das Bases de Dados	Excluindo SAP HANA e SAP IQ, descritas nas secções correspondentes	
DB2	Operações da base de dados		
DB3	Fornecer recomendações sobre gestão de versões de base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	O SAP HEC fornecerá orientações sobre versões de base de dados recomendadas, com base na experiência operacional em SAP HEC e em informações fornecidas por SAP Product Development
DB4	Monitorizar utilização de recursos da base de dados (memória, CPU, armazenamento) para detetar problemas nas operações técnicas	Serviços Padrão SAP HEC	A saída de tarefas é canalizada para a gestão da capacidade; recomendações para otimização podem ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support
DB5	Efetuar extensões da base de dados para aumentar a capacidade da base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	O aumento da utilização será cobrado de acordo com o Contrato
DB6	Monitorizar parâmetros de extensão de tabelas para evitar problemas	Serviços Padrão SAP HEC	
DB7	Monitorizar a base de dados quanto a problemas técnicos; analisar e solucionar falhas técnicas da base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
DB8	Agendar coletores da base de dados estatísticos periódicos para gerar dados do desempenho estatísticos	Serviços Padrão SAP HEC	
DB9	Reorganizar registos da base de dados para libertar espaço	Serviços Padrão SAP HEC	
DB10	Manter/alterar parâmetros na base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	Com base em recomendações de fornecedor e padrões SAP HEC
DB11	Iniciar/parar base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
DB12	Criar e verificar estatísticas do otimizador para manter o desempenho da base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
DB13	Realizar atualizações do software da base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
DB14	Aplicar os pacotes de correções (patches) da base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
DB15	Efetuar cópias de segurança da base de dados (cópias de segurança normais da base de dados e de registos)	Serviços Padrão SAP HEC	De acordo com a política de cópia de segurança do SAP HEC
DB16	Restaurar e recuperar a base de dados após problemas técnicos	Serviços Padrão SAP HEC	Para problemas técnicos. Restaura mediante pedido do cliente, a um custo adicional
DB17	Realizar dbcc (verificação de consistência da base de dados)	Serviços Padrão SAP HEC	
DB18	Auxiliar o cliente na otimização de instruções SQL (índices, seleções, etc.) para melhorias da aplicação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP1	D - Operações Técnicas Centrais		
OP2	Instalação do Sistema		
OP3	Instalação da estrutura das soluções SAP HEC tal como indicado no contrato SAP HEC, com base em padrões e melhores práticas da SAP e do SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	Se um sistema do cliente totalmente novo for configurado como uma cópia de um sistema do cliente já alojado em SAP HEC, o esforço e custos respetivos são abrangidos pela configuração geral e não existirão custos adicionais relativos a uma "cópia do sistema". Os sistemas de origem não alojados no SAP HEC não são abordados por este comentário e são abrangidos pelo serviço de migração e integração SAP HEC contratado em separado.
OP4	Configuração técnica (pós-processamento da instalação) de sistemas instalados (por exemplo, agendamento de tarefas em background padrão, cópias de segurança, etc.)	Serviços Padrão SAP HEC	O âmbito é determinado por este documento de Funções e Responsabilidades
OP5	Personalização e configuração de aplicações, manutenção de aplicações, suporte de aplicações e resolução de problemas de aplicações	Tarefas Excluídas SAP HEC	O SAP HEC entrega sistemas que estão tecnicamente configurados ao nível do SAP NetWeaver e prontos a utilizar. Qualquer solução (por exemplo, SAP BW, SAP CRM, SAP EP) ou tarefa de configuração específica do cliente não estão incluídas e devem ser realizadas pelo cliente.
OP6	Integração de sistemas instalados no ambiente de operações SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	
OP7	Ativação da monitorização do sistema SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	
OP8	Transferência de dados para SAP HEC durante a integração do SAP HEC	Serviços Opcionais SAP HEC (taxa de serviço única)	A abordagem depende do cenário de integração escolhido e de requisitos individuais, quer utilizando ligação de rede ou meios físicos e encriptados



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
OP9	Fornecer suporte especial ao cliente durante a integração SAP HEC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Dependendo do âmbito e da abordagem do projeto de integração SAP HEC, os clientes poderão precisar de assistência técnica, por exemplo, sempre que for necessário acesso ao sistema operativo; este tipo de suporte à integração pode ser fornecido neste item
OP10	Integração do sistema com outros sistemas e aplicações	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP11	Monitorização da configuração com o SAP Solution Manager do cliente localizado em SAP HEC: instalação de um Agente de Diagnóstico adicional em sistemas do cliente	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Ligação de um sistema SAP Solution Manager do cliente (não o sistema SAP Solution Manager central detido pelo SAP HEC); o esforço EMS é calculado por servidor.
OP12	Monitorização da configuração com o SAP Solution Manager do cliente localizado no SAP HEC: configuração da monitorização dentro do sistema SAP Solution Manager do cliente	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O esforço EMS é calculado por servidor
OP13	Implementação das Soluções SAP Rapid Deployment (RDS)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Devido à grande variedade das soluções SAP RDS, tem de ser verificado individualmente se o SAP HEC pode implementar uma solução SAP RDS particular ou se isso terá de ficar a cargo do cliente ou de uma entidade consultora
OP14	Configuração da ajuda online SAP (instalação local)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Uma (1) vez por estrutura; sujeito a pedido de alteração (PA) contratual para abranger o aumento da utilização de infraestruturas e esforços administrativos adicionais
OP15	Aumentar a capacidade do sistema, acrescentando componentes adicionais (nós, servidores de aplicação, etc.) ou deslocando o sistema existente para uma infraestrutura maior (por exemplo, servidor de base de dados maior)	Serviços Opcionais SAP HEC	Pedido de alteração (PA) contratual necessário de modo a refletir a maior utilização de infraestruturas, sujeito a taxas de serviço adicionais
OP16	Entrega dos dados após a cessação do contrato	Serviços Padrão SAP HEC	Esforços para uma entrega única dos dados (criação de exportação e transferência para suportes de dados) como parte do offboarding do SAP HEC ou do cancelamento do sistema estão incluídos no serviço SAP HEC. O planeamento, coordenação, suporte de dados e logística de envio, assim como todos os custos associados, são da responsabilidade do cliente



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
OP17	Gestão dos Incidentes		
OP18	Operar o call center que recebe os incidentes 24x7x365	Serviços Padrão SAP HEC	Suporte 24x7 só em inglês, idiomas locais, se disponíveis, durante horário de expediente e mediante acordo explícito com o cliente
OP19	Processamento de incidentes - Qualificação e atribuição de prioridades dos incidentes - Iniciar a resolução de incidentes - Monitorização da evolução da resolução de incidentes - Escalamento de incidentes tal como definido pelo processo de escalamento - Determinar a resolução de incidentes ou solução alternativa - Implementar a solução ou solução alternativa - Verificar a resolução de incidentes - Informar o cliente sobre a resolução de incidentes	Serviços Padrão SAP HEC	
OP20	Aceitar/aprovar a solução e confirmar a resolução de incidentes	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OP21	Deteção e Notificação dos Eventos ("monitorização")		
OP22	Monitorização e deteção dos eventos relativamente à disponibilidade do sistema da SAP e estados críticos do sistema	Serviços Padrão SAP HEC	Os requisitos de monitorização são definidos com base nas Funções & Responsabilidades SAP HEC e em SLAs; as métricas de monitorização ativadas e os limites utilizados estão sujeitos a alterações e ajustes constantes
OP23	Controlar transações empresariais críticas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP24	Operações Gerais		
OP25	Iniciar/parar sistemas geridos SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	
OP26	Resolução dos problemas técnicos em sistemas geridos SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	Apenas para problemas técnicos; os problemas relacionados com aplicações têm de ser solucionados pelo cliente
OP27	Apoiar os clientes com tarefas da sua área de responsabilidade, caso seja necessário acesso ao sistema operativo	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Nos casos em que a execução de tarefas exige a realização de atividades ao nível do sistema operativo e pelas quais o cliente é responsável de acordo com este documento. Os clientes não terão acesso ao sistema operativo para servidores geridos dentro do SAP HEC. O prestador de serviços SAP HEC dará apoio ao cliente, por exemplo, assumindo as tarefas ou fornecendo outros métodos para executar as tarefas. Este item aplica-se apenas a assistência pouco frequente/ocasional; os projetos que requerem acesso ao sistema operativo regular, mais prolongado e mais geral, para implementação, desenvolvimento e suporte, não podem ser suportados por meio deste item. O esforço EMS é calculado por servidor.
OP28	Manter parâmetros de perfil do sistema da SAP	Serviços Padrão SAP HEC	A SAP fornecerá recomendações para parâmetros técnicos do sistema; a SAP também adaptará os parâmetros de acordo com pedidos de clientes, com exceção de determinadas configurações padronizadas, necessárias para manter a estabilidade ou a segurança do sistema.
OP29	Analisar regularmente configurações do sistema da SAP e parâmetros de perfil, relacionados com aplicações e soluções	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	SAP HEC irá rever os parâmetros e as configurações do sistema e fornecerá recomendações para otimização
OP30	Gestão da Segurança SAP		
OP31	Definir e implementar o conceito de segurança para aplicação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OP32	Definir e implementar o conceito de segurança da infraestrutura	Serviços Padrão SAP HEC	São aplicáveis regras especiais para o Aprovisionamento de Servidores SAP HEC; é favor consultar a secção respetiva para obter detalhes
OP33	Análise específica do cliente do Registo de Auditoria de Segurança	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O SAP HEC investiga regularmente as entradas do registo relativas a segurança e fornece informações ao cliente.
OP34	Analisar o sistema da SAP e identificar notas de segurança SAP relevantes	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP35	Definição, manutenção, análise e auditoria de funções, perfis, autorizações, etc.	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
OP36	Administração dos utilizadores do cliente (por exemplo, criação, alteração e eliminação dos utilizadores, manutenção de perfis de utilizador, funções, autorizações, dados mestre e palavras-passe)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP37	Manter perfis de utilizador, funções, autorizações, dados mestre e palavras-passe no cliente 000	Serviços Padrão SAP HEC	
OP38	Fornecer ao cliente acesso ao cliente 000	Serviços Padrão SAP HEC	Apenas perfil predefinido restrito; fornecido conjunto limitado de utilizadores; serviço apenas prestado mediante pedido
OP39	Implementação de Single Sign-on (SSO) para sistemas na estrutura SAP HEC	Tarefas Excluídas SAP HEC	Serviços de implementação SSO fornecidos por SAP Consulting, como projeto de consultoria; detalhes dependentes da definição do âmbito e do contrato de consultoria
OP40	Fornecer informações do registo de auditoria aos clientes	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Mediante pedido só para suportar investigações de incidentes, mas não numa base regular, por exemplo, para monitorizar atividades administrativas. O formato, conteúdo e procedimento utilizados serão determinados pela SAP e por políticas gerais de segurança e de proteção de dados
OP41	Cópia homogénea do sistema (também conhecido como atualização do sistema)		para sistemas já localizados em SAP HEC
OP42	Tarefas de pré-processamento (aplicação), isto é, exportar tabelas com a configuração 'antiga'	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP43	Cópia homogénea do sistema (planeamento, preparações, verificações, cópia de segurança da base de dados, restauro da base de dados, tarefas técnicas de pós-processamento, teste de funcionalidades técnicas do sistema)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Serviço fixo padrão válido para sistemas menores ou iguais a 500 GB (tamanho real da base de dados) e arquitetura de sistema de nó único. A cópia do sistema para sistemas com mais de 500 GB ou arquitetura de vários nós é realizada numa base de tempo e material.
OP44	Tarefas de pós-processamento (aplicação)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP45	Teste da aplicação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP46	Cópia heterogénea do sistema (também conhecido como migração do sistema)		para sistemas já localizados em SAP HEC
OP47	Cópia heterogénea do sistema	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Âmbito, abordagem e preço sujeitos a planeamento individual, dependendo das circunstâncias e dos requisitos; pedido de alteração (PA) necessário para alterações da infraestrutura



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
OP48	Gestão das Versões		
OP49	Instalação de novas entidades no sistema após a entrega inicial ao cliente, durante a integração SAP HEC (aplicável, por exemplo, a add-ons e outros tipos de pacotes de soluções adicionais, idiomas, pacotes de conteúdo, etc.)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Pedido de Alteração (PA) contratual exigido no caso de alteração do âmbito do serviço gerido ou de aumento da utilização de infraestruturas
OP50	Implementar Notas SAP e outros tipos de correções manuais (correções não fornecidas como pacote de correções de software) no sistema gerido (notas e correções necessárias para corrigir problemas relacionados com aplicações)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	A delimitação entre "aplicação" e "técnico" é definida pelo documento de Funções e Responsabilidades SAP HEC; a correção dos problemas da responsabilidade de SAP HEC de acordo com F&R é considerada no âmbito "técnico" e as notas seriam aplicadas tal como definido na respetiva tarefa. A área temática da nota correspondente só pode servir de indicador aproximado, uma vez que apenas um subconjunto das áreas temáticas BC-* é abrangido pelo serviço padrão SAP HEC. As duas áreas em que o serviço SAP HEC é principalmente aplicado são BC-CST e BC-DB
OP51	Implementar Notas SAP e outros tipos de correções manuais (correções não fornecidas como pacote de correções de software) no sistema gerido (notas necessárias para corrigir problemas relacionados com componentes técnicos SAP)	Serviços Padrão SAP HEC	Dependendo da criticidade da reparação e apenas se não estiverem disponíveis Support Packages adequados; a delimitação entre "aplicação" e "técnico" é definida pelo documento de Funções e Responsabilidades SAP HEC; a correção dos problemas da responsabilidade de SAP HEC de acordo com F&R é considerada no âmbito "técnico" e as notas seriam aplicadas tal como definido na respetiva tarefa. A área temática da nota correspondente só pode servir de indicador aproximado, uma vez que apenas um subconjunto das áreas temáticas BC-* é abrangido pelo serviço padrão SAP HEC. As duas áreas em que o serviço SAP HEC é principalmente aplicado são BC-CST e BC-DB. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias de acordo com a nota SAP em questão e que não sejam de natureza técnica (por exemplo, configurações relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo cliente.
OP52	Verificar a existência das atualizações de software SAP (SAP Support Packages, atualizações do núcleo SAP)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	A SAP irá analisar as versões de software do sistema e fornecerá recomendações sobre novas versões, por exemplo, núcleo SAP e SAP Support Packages
OP53	Implementação dos pacotes de correções (patches) para software de sistema executado ao nível do SO, por exemplo, núcleo SAP	Serviços Padrão SAP HEC	Poderá ser necessário tempo de inatividade adicional do sistema
OP54	Implementação de pacotes de correções (patches) de núcleo utilizando o mecanismo de atualização de núcleo rotativo	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Para alcançar um mínimo de efeitos adversos nas operações empresariais ao realizar a importação para uma nova versão de núcleo, as instâncias são reiniciadas uma após a outra. Isso significa que durante o procedimento de Rolling Kernel Switch (RKS) pelo menos uma instância de servidor de aplicação está sempre disponível para operações empresariais.
OP55	Implementar atualizações na solução SAP gerida, utilizando ferramentas e métodos padrão	Serviços Padrão SAP HEC	O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "patch", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de Pilhas de Pacotes de Funcionalidades SAP S/4HANA (FPS), mas não a atualização do SAP S/4HANA para a versão principal seguinte; a sequência de versões e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; este item não inclui a utilização de abordagens de atualização mais sofisticadas como nZDT/ZDO, etc.; necessita de tempo de inatividade programado padrão para a implementação. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias que não sejam de natureza técnica (por exemplo, configurações relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo cliente.
OP56	Implementar atualizações à solução SAP gerida, utilizando ferramentas e métodos avançados como Near Zero Downtime Option (ZDO) do Software Update Manager (SUM), entre outras, para minimizar o tempo de inatividade necessário	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "patch", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de Pilhas de Pacotes de Funcionalidades SAP S/4HANA (FPS), mas não a atualização do SAP S/4HANA para a versão principal seguinte; a sequência de versões e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; Nota: qualquer implementação das atualizações poderá precisar de tempo de inatividade adicional do sistema ou de pré-requisitos para recursos do sistema, incluindo, nomeadamente, memória adicional, CPU e um sistema de controlo de qualidade ou de pré-produção para a realização de testes e validação. Os recursos do sistema não disponíveis na estrutura existente do cliente têm de ser disponibilizados por meio de um pedido de alteração (PA) e poderão originar taxas de serviço adicionais. Exige tempo de inatividade programado mínimo para implementação. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias que não sejam de natureza técnica (por exemplo, configurações relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo cliente.
OP57	Manutenção continuada dos idiomas do sistema, por exemplo, realizar a inclusão dos idiomas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Taxa EMS baseada por sistema



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
OP58	Atualização de versão do Software SAP: planeamento e coordenação das atualizações	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais; além das atualizações, inclui também a implementação de Pacotes de Ampliação da SAP; a sequência de versões e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace
OP59	Atualização de versão do Software SAP: executar tarefas de atualização técnica	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais; além das atualizações, inclui também a implementação de Pacotes de Ampliação da SAP; a sequência de versões e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; definição do preço EMS por sistema
OP60	Executar tarefas relacionadas com a aplicação como parte da Gestão de Alterações e de Versões (por exemplo, teste da aplicação, ajustes, ativação funcional/de conteúdo)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP61	Conversão de sistemas SAP ERP para SAP S/4HANA	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Dependendo da complexidade da conversão, poderá ser necessário o envolvimento de SAP Consulting
OP62	Serviços pró-ativos		
OP63	Preparar sessões de serviço SAP através da manutenção do RTCCTOOL	Serviços Padrão SAP HEC	Efetuada apenas para sistemas produtivos; as atividades que tenham de ser executadas no SAP Solution Manager do cliente são da total responsabilidade do cliente
OP64	Análise de relatórios das Sessões de Serviço SAP (incluindo EarlyWatch Alert) para sistemas operados no SAP HEC quanto a conclusões e recomendações relativas a aspetos incluídos no âmbito do serviço SAP HEC (operações técnicas)	Serviços Padrão SAP HEC	Efetuada apenas para sistemas produtivos
OP65	Análise de relatórios das Sessões de Serviço SAP (incluindo EarlyWatch Alert) para sistemas operados no SAP HEC. Fornecer recomendações para alterações relativas à aplicação SAP (fora do âmbito das operações técnicas do serviço padrão SAP HEC)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Efetuada apenas para sistemas produtivos
OP66	Gestão do desempenho do sistema		
OP67	Avaliação inicial de problemas de desempenho do sistema	Serviços Padrão SAP HEC	O SAP HEC realiza uma avaliação inicial de problemas de desempenho do sistema identificados ou notificados, para identificar potenciais causas raiz. O âmbito principal desta avaliação é a verificação rápida dos módulos técnicos do SAP HEC, relevantes para o desempenho. Isto pode incluir a infraestrutura, a base de dados e a pilha técnica SAP para causas raiz e, com base no resultado, determinar a probabilidade de a causa raiz ser técnica ou relacionada com a aplicação.
OP68	Resolver problemas do desempenho do sistema da SAP (causas raiz técnicas no âmbito do serviço SAP HEC)	Serviços Padrão SAP HEC	Com base no resultado da avaliação inicial, a resolução de problemas pelo SAP HEC só é realizada em situações causadas por problemas técnicos dentro do âmbito dos serviços do SAP HEC e quando o desempenho do sistema está fora do comportamento habitual e expectável (por exemplo, como o demonstrado no passado em situações de carga comparáveis no SAP HEC).
OP69	Analisar e resolver problemas de desempenho (causas raiz fora do âmbito dos serviços SAP HEC e causas raiz relacionadas com a aplicação)	Tarefas Excluídas SAP HEC	Em algumas situações, o SAP HEC poderá prestar suporte ao cliente, utilizando um serviço de Gestão de Aplicações SAP HEC em EMS, no entanto, devido à grande variedade de possíveis cenários e causas raiz, este item tem sido, regra geral, excluído do serviço SAP HEC; os clientes devem procurar assistência através do SAP Support ou SAP Consulting para problemas de desempenho de aplicações.
OP70	Executar ajuste do desempenho	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Atividades pró-ativas para melhorar o desempenho de um sistema; as atividades de ajuste podem resultar em pedidos de serviço relacionados com outros itens neste documento, por exemplo, alterações de parâmetros, parcialmente abrangidas pelo serviço padrão SAP HEC. Efetuada apenas para sistemas produtivos.
OP71	Analisar e otimizar o código do cliente para melhorar o desempenho e a estabilidade do sistema	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OP72	Processamento de certificados		
OP73	Gerar Pedido de Assinatura de Certificado (CSR)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Com exceção de balanceadores de carga, Web Dispatchers e sistemas BO; para estes sistemas, o SAP HEC irá gerar o CSR e entregá-lo-á ao cliente para continuação do processamento
OP74	Enviar pedido à Autoridade Certificadora	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OP75	Criação de identidade de servidor/cliente SSL com par de chaves	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OP76	Configuração do sistema (nível do sistema operativo) para ativar SSL	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O esforço EMS é calculado por servidor
OP77	Configuração do sistema (nível da aplicação) para ativar SSL	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP78	Monitorar o período de validade dos certificados	Tarefas Excluídas SAP HEC	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
OP79	Recuperação de Desastres		
OP80	Implementar a configuração da recuperação de desastres de acordo com o plano da arquitetura e as especificações contratuais	Serviços Opcionais SAP HEC	Efetuada apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.
OP81	Desenvolver procedimentos de recuperação de desastres (apenas centro de dados e infraestrutura técnica do sistema)	Serviços Opcionais SAP HEC	Efetuada apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.
OP82	Gestão contínua da arquitetura de recuperação de desastres: controlo da replicação dos dados para local secundário, incluindo resolução dos problemas	Serviços Opcionais SAP HEC	Efetuada apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.
OP83	Gestão contínua da arquitetura de recuperação de desastres: manutenção e gestão de alterações para sistemas em local secundário, para garantir a consistência do sistema, incluindo resolução dos problemas	Serviços Opcionais SAP HEC	Efetuada apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.
OP84	Desenvolver e manter procedimentos de recuperação de desastres para as áreas e os aspetos do serviço da responsabilidade do cliente (camada da aplicação, infraestrutura do cliente, conectividade ao SAP HEC, interfaces, medidas e processos organizacionais, etc.)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OP85	Executar testes de recuperação de desastres (apenas centro de dados e infraestrutura técnica do sistema)	Serviços Opcionais SAP HEC	Efetuada apenas para sistema produtivo; mediante pedido; no máximo, uma (1) vez em cada ano civil; incluído no serviço SAP HEC apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda; o cliente tem de prestar suporte em determinados aspetos técnicos, por exemplo, relativamente a interfaces, conectividade, etc.
OP86	Executar testes adicionais de recuperação de desastres (apenas centro de dados e infraestrutura técnica do sistema, além dos que fazem parte do serviço RD SAP HEC)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Efetuada apenas para sistema produtivo; mediante pedido; no máximo, uma (1) vez em cada ano civil; incluído no serviço SAP HEC apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda; o cliente tem de prestar suporte em determinados aspetos técnicos, por exemplo, relativamente a interfaces, conectividade, etc.
OP87	Execução de ativação pós-falha produtiva no caso de um desastre oficialmente declarado	Serviços Opcionais SAP HEC	"Desastre" descreverá um evento catastrófico que provoca danos/destruição generalizados, tipicamente não limitado a um sistema ou estrutura individual, mas abrangendo partes maiores da infraestrutura global; assim, a recuperação de desastres não é uma medida para superar falhas de sistemas isolados devido a incidentes relacionados com hardware ou software; efetuada apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda
OP88	Executar testes de recuperação de desastres (camada da aplicação, infraestrutura do cliente, interfaces, medidas e organizacionais, etc.)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OP89	Ampliação de operações via EMS		Estes serviços fornecem ampliações possíveis para áreas da Gestão de Incidentes, de Alterações e de Eventos, além do âmbito padrão dos serviços SAP HEC
OP90	Gestão de Incidentes: resolução de incidentes técnicos/não funcionais, não incluídos nos Serviços Padrão SAP HEC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP91	Gestão de Alterações: alterações da configuração técnica do sistema não incluída nos Serviços Padrão SAP HEC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
OP92	Gestão de Eventos: monitorização de tipos de evento técnicos/não funcionais não incluída no Serviço Padrão SAP HEC, de acordo com a Definição de F&R	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW1	E - Operações NetWeaver (ABAP e JAVA)	Dependendo de condições técnicas, algumas tarefas enumeradas nesta secção apenas são aplicáveis a uma das duas plataformas (NW ABAP ou NW JAVA)	
NW2	Operações NetWeaver Gerais		
NW3	Analisar o registo do sistema da SAP e corrigir falhas técnicas incluídas no âmbito dos serviços	Serviços Padrão SAP HEC	Poderá necessitar da assistência do cliente
NW4	Monitorizar processos de atualização no software SAP para evitar problemas nas operações do sistema	Serviços Padrão SAP HEC	SAP HEC informa o cliente sobre problemas no processo de atualização; podem ser utilizados métodos de diagnóstico de incidências fornecidos por SAP Enterprise Support para encontrar causas raiz relacionadas para atualizações
NW5	Analisar cancelamentos de atualizações, determinar o impacto empresarial e as ações apropriadas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Relativamente a problemas de aplicação e impacto
NW6	Limpar atualizações canceladas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW7	Analisar entradas de bloqueio, determinar o impacto empresarial e as ações apropriadas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
NW8	Verificar/limpar entradas de bloqueio	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW9	Verificar dumps ABAP para detetar problemas graves do sistema	Serviços Padrão SAP HEC	Efetuada apenas para sistemas produtivos; o SAP HEC informa o cliente na eventualidade de problemas graves relativos a aplicações que têm de ser solucionados pelo cliente. Dumps relevantes para a responsabilidade de SAP HEC serão solucionados por SAP HEC
NW10	Verificação e classificação regulares de dumps ABAP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW11	Analisar o registo de aplicação da SAP e fornecer recomendações sobre a correção de falhas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW12	Reorganizar filas de espera qRFC/tRFC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW13	Verificar regularmente tabelas de crescimento rápido no sistema da SAP e fornecer recomendações para arquivamento e reorganização	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW14	Administrar grupos de início de sessão SAP	Serviços Padrão SAP HEC	O cliente pode realizar esta atividade; caso seja solicitado que SAP HEC realize a tarefa, o design/definição deve ser fornecido pelo cliente
NW15	Criação/atualização/alteração do PSE (ambiente de segurança pessoal) do sistema	Serviços Padrão SAP HEC	
NW16	Implementar/atualizar ferramentas para garantir a disponibilidade para serviços de suporte da SAP	Serviços Padrão SAP HEC	
NW17	Definição da estratégia de arquivamento	Tarefas Excluídas SAP HEC	
NW18	Execução e monitorização do processo de arquivamento	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O aumento da utilização de infraestruturas está sujeito a um pedido de alteração e a taxas de serviço adicionais
NW19	Gestão de Web Service Runtime	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW20	Configurar ligações RFC técnicas (transação SM59) para sistemas centrais geridos pela SAP, utilizados para operações do sistema	Serviços Padrão SAP HEC	Ligação RFC técnica = ligação RFC genérica necessária do mesmo modo para todos os sistemas baseados em SAP HEC, por exemplo, para configuração de monitorização SAP HEC
NW21	Configurar ligações RFC (transação SM59) a sistemas técnicos geridos pelo cliente e a qualquer ligação RFC relacionada com aplicações	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW22	Resolução de problemas do SAP J2EE no caso de problemas técnicos	Serviços Padrão SAP HEC	Apenas para problemas técnicos; os problemas relacionados com aplicações têm de ser solucionados pelo cliente
NW23	SAP J2EE: ajustar/configurar aplicações Java	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW24	Operações de Cliente SAP		
NW25	Copiar ou eliminar cliente num sistema da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Limite máximo de 500 GB, acima desse limite são apenas efetuadas cópias do sistema devido a restrições técnicas
NW26	Realizar a exportação/importação entre sistemas da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Limite máximo de 500 GB, acima desse limite são apenas efetuadas cópias do sistema devido a restrições técnicas
NW27	Investigar e resolver problemas relacionados com aplicações (por exemplo, com determinadas tabelas e campos da base de dados)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW28	Administração de Interfaces		
NW29	Criação, execução, monitorização e resolução dos problemas de pastas batch input	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW30	Configuração, monitorização e resolução dos problemas de interfaces e de funções relacionadas com interfaces (por exemplo, IDocs, scripts e tarefas de interface, qRFC/tRFC/bgRFC, cenários ALE, etc.)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW31	Estabelecer relações de confiança entre os sistemas SAP NW ABAP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW32	Agendamento de Tarefas		



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
NW33	Agendar (através de SM36 --> tarefas padrão), verificar e monitorizar tarefas em background de sistema padrão da SAP para facilitar uma melhor manutenção do sistema da SAP	Serviços Padrão SAP HEC	De acordo com as diretrizes da SAP definidas na Nota SAP 16083; tarefas padrão adicionais da SAP serão analisadas e acordadas com o cliente
NW34	Administração de tarefas em background das aplicações: - Definir agendamento de tarefas de produção e dependências com base em requisitos empresariais - Agendamento de tarefas - Monitorização de tarefas - Resolução de problemas de acordo com o manual de resolução de problemas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW35	Gestão dos Transportes		
NW36	Criar domínio de transporte no cliente 000 e transportar diretório	Serviços Padrão SAP HEC	
NW37	Atualizar o sistema de gestão de transportes SAP e configurar vias de transporte e quaisquer outras configurações (importação automática, importação programada, etc.)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW38	Configuração de CTS+	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Necessário acesso ao sistema operativo
NW39	Transferir e disponibilizar ordens de transporte	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Antes de importar transportes críticos, o cliente deve informar o SAP HEC e realizar o transporte como uma atividade programada
NW40	Executar transportes para mover objetos entre sistemas da SAP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW41	Resolução dos problemas no SAP Transport Management System	Serviços Padrão SAP HEC	Apenas para problemas de transporte técnicos, não relacionado com problemas originados pelo conteúdo dos transportes, por exemplo, objetos bloqueados
NW42	Abordar problemas de transporte funcionais	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Cliente responsável pelo conteúdo dos transportes
NW43	Ajuste de objetos de repositório como parte de alterações do software	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW44	Definição e configuração de CHARM	Tarefas Excluídas SAP HEC	
NW45	Teste e aceitação de alterações de objeto	Tarefas Excluídas SAP HEC	
NW46	Gestão das Saídas		
NW47	Criar, alterar e eliminar impressoras na solução SAP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	SAP HEC só suportaria tipos de impressoras incluídos nas diretrizes publicadas da SAP
NW48	Analisar pedidos de saída defeituosos (transação SP01)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW49	Reorganizar o sistema spool da SAP para manter o sistema limpo	Serviços Padrão SAP HEC	Via tarefas em background padrão da SAP
NW50	Desenho e implementação dos formulários de impressão	Tarefas Excluídas SAP HEC	
NW51	Bloquear/desbloquear impressoras SAP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW52	Verificar a consistência da tabela spooler para evitar problemas de impressão	Serviços Padrão SAP HEC	Via tarefas em background padrão da SAP
NW53	Configuração de spool virtual (balanceamento da carga entre processos de spool)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
NW54	Resolução dos problemas técnicos de spool e impressão (no sistema da SAP)	Serviços Padrão SAP HEC	Os problemas originados fora do sistema/âmbito da solução da SAP têm de ser solucionados pelo cliente



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
SP1	F - Aprovisionamento de Servidores (também conhecido como IaaS)	Serviço para fornecer plataforma de servidor, por exemplo, para instalar e executar aplicações não SAP (IaaS); esta secção não é aplicável à infraestrutura de servidores utilizada para executar a estrutura de sistemas da SAP gerida	
SP2	Planeamento de Segurança		
SP3	Fornecer requisitos de comunicação de aplicações	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP4	Determinar requisitos de segurança e comunicação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP5	Criar e manter políticas de segurança	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP6	Determinar uma estratégia de segurança e planos de implementação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP7	Monitorizar e avaliar estratégias de segurança	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP8	Operações de Hardware		
SP9	Manter contratos de manutenção de fornecedor válidos, conforme necessário	Serviços Padrão SAP HEC	
SP10	Utilizar capacidades pró-ativas de suporte de fornecedor para ajudar na identificação de potenciais falhas	Serviços Padrão SAP HEC	
SP11	Agendar manutenção de hardware (para falhas do hardware e modificações planeadas)	Serviços Padrão SAP HEC	
SP12	Agendar manutenção de hardware/equipamento como recomendado pelos fornecedores	Serviços Padrão SAP HEC	
SP13	Gestão dos Servidores		
SP14	Dimensionamento da infraestrutura de servidores	Tarefas Excluídas SAP HEC	Máquinas virtuais fornecidas conforme especificado no SOW/Formulário de Encomenda; o cliente tem de garantir que o dimensionamento é exato e que as máquinas virtuais fornecidas cumprem os requisitos do caso de utilização visado
SP15	Fornecer infraestrutura de servidores	Serviços Padrão SAP HEC	
SP16	Fornecer licenças para SO	Serviços Padrão SAP HEC	As licenças serão fornecidas e cobradas por SAP HEC
SP17	Instalação de sistema operativo básico	Serviços Padrão SAP HEC	SO suportado: SUSE LINUX e MS Windows Server (versões SAP HEC mais atuais)
SP18	Instalação dos pacotes de correções (patches) de SO e atualizações de segurança	Tarefas Excluídas SAP HEC	O servidor será enviado com o nível de patch de segurança mais recente disponível; após a entrega, o cliente é responsável pelas atualizações
SP19	Instalação de software antivírus e atualizações de padrões	Tarefas Excluídas SAP HEC	O cliente é responsável pela instalação de antivírus e por atualizações diárias de padrões de vírus
SP20	Licenças de software antivírus	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP21	Realizar o arranque/encerramento programado do hardware	Serviços Padrão SAP HEC	
SP22	Reiniciar o hardware após falha	Serviços Padrão SAP HEC	
SP23	Monitorização de hardware ao nível do hipervisor	Serviços Padrão SAP HEC	
SP24	Monitorização do sistema operativo de instâncias SO fornecidas	Tarefas Excluídas SAP HEC	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
SP25	Gestão de Armazenamento		
SP26	Configuração inicial e gestão continuada de armazenamento	Serviços Padrão SAP HEC	Será disponibilizada capacidade de armazenamento conforme o contratado, com base em especificações do cliente; são aplicáveis limitações técnicas para o volume de armazenamento que pode ser fornecido ao abrigo deste serviço (detalhes especificados na descrição de serviço correspondente)
SP27	Gerir ficheiros de dados/sistemas de ficheiros	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP28	Solicitar tamanho de área de armazenamento/extensões de tamanho para a área de armazenamento de cópias de segurança. Selecionar e executar cópias de segurança de acordo com as necessidades da aplicação/do cliente e armazenar dados de cópias de segurança na área de armazenamento de cópias de segurança designada. Garantir a manutenção da área de armazenamento de cópias de segurança.	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP29	Fornecer uma partilha NFS ou SMB como área de armazenamento de cópias de segurança para permitir o armazenamento de cópias de segurança definidas pelo cliente. O dimensionamento da área de armazenamento de cópias de segurança é efetuado com base nas informações do cliente, de acordo com o contratado.	Serviços Padrão SAP HEC	
SP30	Escalar a capacidade de armazenamento	Serviços Opcionais SAP HEC	
SP31	Gestão das Aplicações		
SP32	Definir requisitos da aplicação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP33	Fornecer licenças de software específicas de cliente	Tarefas Excluídas SAP HEC	O cliente tem de certificar-se de que detém licenças válidas para executar o software instalado num ambiente como o SAP HEC
SP34	Instalação de aplicações	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP35	Operações da aplicação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP36	Instalação dos pacotes de correções (patches) e atualizações de segurança	Tarefas Excluídas SAP HEC	O cliente é responsável pela gestão do ciclo de vida do software
SP37	Monitorização de aplicações	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SP38	Instantâneo de máquina virtual IaaS (cópia de segurança de imagens offline)		
SP39	Configuração do Serviço	Serviços Opcionais SAP HEC	
SP40	Solicitar armazenamento adicional para cópia do dispositivo de blocos	Tarefas Excluídas SAP HEC	Este Volume (armazenamento adicional) tem de ser provisionado para acomodar temporariamente a cópia de segurança do dispositivo de blocos, antes de ser deslocada para um domínio de dados
SP41	Instantâneo do IaaS	Serviços Opcionais SAP HEC	Efetuada apenas mediante pedido do cliente; encerramento, dispositivo de blocos rsync, e cópia para domínio de dados; a tarefa está disponível com base numa subscrição fixa ou como um serviço ad hoc via EMS
SP42	Reiniciar servidor e informar o cliente	Serviços Opcionais SAP HEC	Depois de um reinício bem sucedido da máquina virtual, informar o cliente e atualizar o pedido de suporte
SP43	Iniciar aplicações necessárias no servidor	Tarefas Excluídas SAP HEC	O cliente tem de se certificar de que as aplicações são iniciadas depois da operação de instantâneo
SP44	Recuperação de Desastres		
SP45	Fornecer máquinas virtuais (VM) e armazenamento relacionado no Centro de Dados secundário	Serviços Padrão SAP HEC	Apenas para os servidores IaaS explicitamente indicados no contrato como relevantes para recuperação de desastres (RD).
SP46	Instalar a aplicação na máquina virtual dedicada no Centro de Dados secundário. Configurar a replicação do sistema de ficheiros entre os Centros de Dados principal e secundário em toda a rede alargada (WAN) do cliente. Monitorizar o estado da replicação e realizar as atividades de operação necessárias.	Tarefas Excluídas SAP HEC	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
TP1	X1 - Software de terceiros		
TP2	Software de terceiros (por exemplo, add-ons de parceiro, bibliotecas, software de cliente; não aplicável a soluções identificadas explicitamente como serviços geridos noutras secções deste documento e no contrato SAP HEC para o cliente)	O cliente tem de garantir o licenciamento adequado do software de terceiros correspondente, que permita a sua utilização em SAP HEC; o software de terceiros no contexto do SAP HEC é definido como qualquer solução de software cuja propriedade intelectual não é detida pela SAP; a compatibilidade técnica e operacional de cada solução de terceiros com o SAP HEC tem de ser verificada individualmente pelo cliente; o SAP HEC não assumirá responsabilidade por efeitos negativos na plataforma de infraestruturas e de sistemas subjacente, gerida por SAP HEC, que sejam causados por essa solução de terceiros	
TP3	Add-ons ABAP de terceiros geridos	Para os add-ons NW ABAP de terceiros selecionados, enumerados na lista de preços de licenças da SAP, o SAP HEC oferece um serviço gerido simples, que apenas inclui a instalação do add-on e das atualizações subsequentes; a lista de soluções suportadas está sujeita a alterações; o add-on suportado tem de ser especificado explicitamente no contrato SAP HEC	
TP4	Instalação	Serviços Padrão SAP HEC	
TP5	Configuração	Tarefas Excluídas SAP HEC	
TP6	Monitorização de aplicações	Tarefas Excluídas SAP HEC	
TP7	Aplicação de atualizações	Serviços Padrão SAP HEC	
TP8	Resolução dos problemas da aplicação, incluindo contactos com a organização de suporte dos parceiros	Tarefas Excluídas SAP HEC	
TP9	Add-ons ABAP de terceiros não geridos		
TP10	Instalação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
TP11	Configuração	Tarefas Excluídas SAP HEC	
TP12	Monitorização de aplicações	Tarefas Excluídas SAP HEC	
TP13	Aplicação de atualizações	Tarefas Excluídas SAP HEC	
TP14	Resolução dos problemas da aplicação, incluindo contactos com a organização de suporte dos parceiros	Tarefas Excluídas SAP HEC	
BC1	X2 - SAP Business Connector		
BC2	Operações		
BC3	Reorganização do arquivo de mensagens	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CP1	X3 - SAP CO-PA Accelerator		
CP2	Operações		
CP3	Determinar procedimento da carga de dados inicial	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CP4	Realizar procedimento da carga de dados inicial	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CP5	Personalização CO-PA	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CP6	Configurar ligação da BD ao SAP HANA	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CP7	Configurar tarefas CO-PA para replicação de dados	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CP8	Monitorizar tarefas CO-PA para replicação de dados	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
DS1	X4 - SAP Data Services (DS)		
DS2	Operações		
DS3	Autorização - Gestão de Utilizadores e Direitos	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
DS4	Criar/modificar tarefas de serviços de dados	Tarefas Excluídas SAP HEC	
DS5	Agendar tarefas de serviços de dados	Tarefas Excluídas SAP HEC	
DS6	Criar/configurar ligações de bases de dados para serviços de dados (por exemplo, ODBC)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
DS7	Monitorizar tarefas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
DS8	Cópia de segurança de repositório DS & BOE	Serviços Padrão SAP HEC	
DS9	Eliminar histórico de tarefas em background	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
DS10	Verificar que os servidores de acesso e de tarefas estão a funcionar	Serviços Padrão SAP HEC	
DS11	Remover conteúdo obsoleto de repositório	Serviços Padrão SAP HEC	
DS12	Resolução dos problemas com tarefas DS	Tarefas Excluídas SAP HEC	
DS13	Gerar pedido de certificado	Serviços Padrão SAP HEC	
DS14	Gerar e instalar certificado autoassinado	Serviços Padrão SAP HEC	
DS15	Disponibilizar certificados de autoridade certificadora externa	Tarefas Excluídas SAP HEC	
DS16	Instalar certificados disponibilizados pelo cliente	Serviços Padrão SAP HEC	
DS17	Autorização - Gestão de Utilizadores e Direitos	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
DS18	Criar/gerir Repositórios Adicionais	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O sistema é entregue com repositórios padrão; se forem solicitados mais, serão entregues por EMS.
DS19	Cópia de segurança: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
DS20	Restauração: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
DS21	Autenticação - Configuração AD/LDAP/SSO/SAP	Tarefas Excluídas SAP HEC	
DS22	Instalação e configuração de Adaptadores de SAP Data Services	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
DS23	Adicionar e configurar servidores de tarefas/grupos de tarefas adicionais para balanceamento de carga	Serviços Opcionais SAP HEC	Dependendo do dimensionamento, poderá ser necessária uma infraestrutura adicional.
DS24	Configurar Recursos de Tempo de Execução	Serviços Padrão SAP HEC	
DS25	Configurar e-mail SMTP	Serviços Padrão SAP HEC	
DS26	Iniciar e parar Serviços	Serviços Padrão SAP HEC	
DS27	Configuração de Integração do Sistema Ampliado de Alterações e Transporte (CTS+)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
DS28	Configurar transportes via SAP Data Services (DS) Object Promotion Management	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
DS29	Efetuar cópia de segurança do Repositório SAP Data Services utilizando a Ferramenta de Importação/Exportação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SC1	X5 - Operações de SCIC (SAP Supply Chain Info Center)		
SC2	Operações		
SC3	Configurar SCIC inicial do sistema de origem	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Por exemplo, configuração de ligação a base de dados secundária/RFC
SC4	Configurar tarefas da replicação em LiveCache no sistema de origem	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SC5	Monitorizar tarefas da replicação em LiveCache no sistema do cliente	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SC6	Gerir utilizadores finais com SAP HANA studio	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
BI1	X6 - SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)		
BI2	Operações		
BI3	Cópia de segurança (cópia de segurança de todo o conteúdo/cópia de segurança de BIAR)	Serviços Padrão SAP HEC	
BI4	Analisar/reparar e compactar todos os erros de repositório	Serviços Padrão SAP HEC	
BI5	Limpar diretórios vazios criados para o Repository Diagnostic Tool	Serviços Padrão SAP HEC	
BI6	Limpeza e Manutenção da cache - Tomcat, Web Intelligence, Ficheiros de Registo	Serviços Padrão SAP HEC	
BI7	Programar ações de objeto: importação e execução	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
BI8	Promover/implementar objetos BI entre ambientes	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BI9	Criar, renomear e remover ligações e universos	Tarefas Excluídas SAP HEC	
BI10	Fornecer acesso de utilizador e manter autorizações	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BI11	Gerar pedido de certificado	Serviços Padrão SAP HEC	
BI12	Gerar e instalar certificado autoassinado	Serviços Padrão SAP HEC	
BI13	Disponibilizar certificados de autoridade certificadora externa	Tarefas Excluídas SAP HEC	
BI14	Instalar certificados disponibilizados pelo cliente	Serviços Padrão SAP HEC	
BI15	Implementar modelos e configurações do sistema para alterações de hardware	Serviços Padrão SAP HEC	
BI16	Cópia do sistema BI	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
BI17	Definição e configuração de auditoria BI	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
BI18	Realizar a definição e configuração da integração ERP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
BI19	Implementar pacotes de correções (patches) e Support Packages	Serviços Padrão SAP HEC	
BI20	Atualização de versão do Software SAP: executar tarefas de atualização técnica	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
BI21	Cópia de segurança: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
BI22	Restauração: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
BI23	Configurar autenticação - AD/LDAP/SSO/SAP	Tarefas Excluídas SAP HEC	
BI24	Configurar definições de criptografia	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
BI25	Configurar Web Application - Reverter configurações de proxy	Serviços Padrão SAP HEC	
BI26	Adicionar e configurar servidores BI adicionais para balanceamento de carga	Serviços Opcionais SAP HEC	Poderá ser necessária infraestrutura adicional
BI27	Gerir processos de servidor e grupos de servidores	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BI28	Configurar/suportar tarefas técnicas para a Gestão de Versões de relatório BI	Serviços Padrão SAP HEC	O cliente é responsável por manter versões de relatório
BI29	Configuração de Integração do Sistema Ampliado de Alterações e Transporte (CTS+)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
BI30	Gerir processos de servidor e grupos de servidores	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI1	X7 - SAP PI		
PI2	Implementação do SAP Process Integration		
PI3	Instalação de adaptadores e componentes de software fornecidos pela SAP	Serviços Padrão SAP HEC	Incluído apenas para itens explicitamente indicados no contrato/Formulário de Encomenda SAP HEC. Isto também é válido para ofertas adicionais da SAP como, por exemplo: ADAPTADORES para SAP NW PI 1.1, SAP NW Process Integration, business-to-business add-on 1.0, SAP NW Process Integration Secure Connectivity Add-on 1.0. Não inclui esforços para processamento de conteúdo como a importação de ficheiros TPZ para ESR.
PI4	Instalação dos adaptadores fornecidos por parceiros externos	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Tem de fornecer software e licenças dos adaptadores. Não inclui esforços para processamento de conteúdo como a importação de ficheiros TPZ para ESR.



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
PI5	Configuração das ligações de sistema necessárias a sistemas de parceiros	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Base de tempo e materiais para alterações na configuração da rede (routers, listas de acesso de firewalls) O cliente tem de fornecer ligações de rede a sistemas de destino.
PI6	Operações de SAP Process Integration		
PI7	Monitorizar funções PI específicas da aplicação, por exemplo, mensagens, filas, etc.	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI8	Monitorizar o processamento de mensagens em PI (sucesso e desempenho)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI9	Monitorizar canais de comunicação, filas, registos de tarefas pendentes de PI (AEX)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI10	Monitorizar processos BPM (sucesso e desempenho)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI11	Configurar adaptadores	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PI12	Lidar com mensagens incorretas	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PI13	Configuração, execução e monitorização de arquivamento de mensagens	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI14	Gestão das alterações e de versões: transportes de PI	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI15	Manutenção de funções/autorizações (exceto função de administrador da SAP e do cliente inicial)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI16	Planeamento das atualizações/upgrades e execução até à atualização de testes de regressão	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI17	Segurança: manutenção do certificado de cliente para parceiros externos	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PI18	Manutenção dos utilizadores e funções/autorizações (exceto para a função de administrador da SAP e do cliente inicial)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI19	Planear, configurar e monitorizar a manutenção de PI/BPM/AEX	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI20	Ajustar a parametrização e configuração de PO/PI/AEX	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	A configuração não abrange a realização de cenários de integração (desenvolvimento de conteúdos)
PI21	Manutenção do certificado de cliente para parceiros externos	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI22	Manutenção do diretório da estrutura de sistemas (SLD)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Relacionado com cenários de PI
PI23	Aplicar atualização de conteúdo de aplicação básica SAP ao Enterprise Services Repository (ESR)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI24	Tratar erros e analisar causa raiz para processamento incorreto de mensagens em PI (AEX)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PI25	Verificar disponibilidade de PI/PO/AEX após alterações (atualizações, pacotes de correções (patches), notas)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PI26	Configurar ligações de sistema necessárias a sistemas de parceiros	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PI27	Gestão do transporte de objetos de PI	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
EP1	X8 - Enterprise Portal		
EP2	Operações		
EP3	Monitorização de serviços de aplicação para Portal, Unificadores, Unification Server, PCD, TREX, CM, Base de Dados, SAP J2EE, IIS e ITS	Serviços Padrão SAP HEC	SAP HEC só controla serviços de aplicação; o cliente é responsável pelo controlo do conteúdo do portal
EP4	Manutenção de Portal, Unificadores, Unification Server, PCD, TREX, CM, Base de Dados, SAP J2EE, IIS e ITS	Tarefas Excluídas SAP HEC	SAP HEC só instala o SAP Enterprise Portal básico
EP5	Manter LDAP (Novell, ADS, iPlanet e outros)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
EP6	Analisar registos do Sistema do Portal e rever as falhas ocorridas	Serviços Padrão SAP HEC	SAP HEC tem de informar o cliente sobre a necessidade de assistência
EP7	Manutenção da estrutura de sistemas, ligação de sistemas externos - por exemplo, SAP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Necessária ligação de porta
EP8	Mapeamento dos utilizadores	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
EP9	Atribuição de função/canal/iPanel	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
EP10	Administração de conteúdo	Tarefas Excluídas SAP HEC	
EP11	Configurar e manter dados mestre dos utilizadores do Portal	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
EP12	Bloquear e eliminar dados mestre dos utilizadores do portal	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
EP13	Desbloquear utilizadores do portal bloqueados	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
EP14	Definir e alterar perfis de autorização de portal específicos de licenciado	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
EP15	Administrar Repositório de Conteúdo	Tarefas Excluídas SAP HEC	
EP16	Administrar índices de TREX	Tarefas Excluídas SAP HEC	
EP17	Administrar Taxonomias	Tarefas Excluídas SAP HEC	
EP18	Monitorização do estado das filas TREX	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
EP19	Eliminar documentos incorretos em filas TREX	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
EP20	Personalizar, atualizar POE incluindo todos os componentes	Tarefas Excluídas SAP HEC	Definir palavras-passe J2EE, configurar a porta Java, adicionar pacotes de serviços
EP21	Atualização de páginas, funções, conteúdo HTML estático	Tarefas Excluídas SAP HEC	
EP22	Manutenção de serviços Java	Serviços Padrão SAP HEC	O licenciado é responsável por desenvolver novos serviços Java e por personalizar serviços Java existentes
IQ1	X9 - SAP IQ (utilizado como persistência de dados para NLS ou soluções de arquivamento de terceiros)		
IQ2	Instalação/Configuração da Base de Dados		
IQ3	Verificação/preparação de requisitos de sistema (Versão BW, Notas SAP, configuração origem/destino)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IQ4	Configuração inicial/definições de parâmetros	Serviços Padrão SAP HEC	
IQ5	Inicializar ligação entre BW/NLS e SAP IQ	Serviços Padrão SAP HEC	O cliente tem de verificá-la do lado do BW
IQ6	Operações da Base de Dados		
IQ7	Gestão de capacidade da base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
IQ8	Reorganização/atualização estatística	Serviços Padrão SAP HEC	
IQ9	dbcc (verificação de consistência da base de dados)	Serviços Padrão SAP HEC	
IQ10	Resolução dos problemas técnicos da base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
IQ11	Configurar cópia de segurança	Serviços Padrão SAP HEC	
IQ12	Restaurar cópia de segurança	Serviços Padrão SAP HEC	
IQ13	Monitorizar ligação à base de dados	Serviços Padrão SAP HEC	O cliente tem de verificar a ligação do lado do BW
IQ14	Aplicação		
IQ15	Criar/agendar/restaurar pedidos de arquivamento de dados	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IQ16	Processamento de consultas	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IQ17	Instalação de add-ons de parceiro em sistemas back-end	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IQ18	Aprovisionamento de servidores para o servidor da solução de arquivamento	Serviços Opcionais SAP HEC	Se a solução de parceiro exigir um servidor suplementar; consultar a secção Aprovisionamento de Servidores deste documento para obter detalhes
IQ19	Instalação de software de parceiro de arquivamento	Tarefas Excluídas SAP HEC	O cliente tem de certificar-se de que detém licenças válidas para executar o software instalado num ambiente como o SAP HEC
IQ20	Configuração de software de parceiro de arquivamento	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IQ21	Serviços geridos para software de parceiro de arquivamento (processamento dos problemas)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
CC1	X11 - SAP HANA Cloud Connector		
CC2	Instalação e Configuração		
CC3	Configuração - ativar a ligação de saída mediante balanceador de carga para ligar à Plataforma SAP Cloud (SCP)	Serviços Padrão SAP HEC	
CC4	Configuração - estabelecer ligação à conta Cloud do cliente	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CC5	Configuração - recursos no local (serviços OData) que o cliente quer utilizar na Plataforma SAP Cloud (SCP)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CC6	Monitorização - monitorização de serviços SCC (Serviços Linux/Windows)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Pode ser efetuado na IU de Administrador, através da execução de um comando de verificação de estado manual, ou via Cockpit de Administrador HCP
SA1	X12 - Data Services Agent do SAP SCI		



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
SA2	Instalação e Configuração		
SA3	Instalação de SAP SCI – Data Services Agent	Serviços Padrão SAP HEC	
SA4	Configuração - permitir ligação de saída via balanceador da carga para ligação com SCI	Serviços Padrão SAP HEC	
SA5	Configuração - estabelecer ligação à conta Cloud do cliente	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SA6	Configuração - etapas de preparação do back-end empresarial para utilização de SCI	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SA7	Monitorização - monitorização de serviços SCC (Serviços Linux/Windows)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Pode ser efetuado na IU de Administrador + Cockpit de Administrador HCI
SA8	Migração de dados para tabelas SCI	Tarefas Excluídas SAP HEC	
SF1	X13 - SAP Fiori		
SF2	Instalação e Configuração		
SF3	Instalação de pacotes específicos da aplicação nos sistemas da SAP correspondentes	Serviços Padrão SAP HEC	Configuração inicial em SAP HEC; a instalação de aplicações Fiori adicionais requer um pedido de alteração e cria taxas de serviço adicionais
SF4	Configuração - Web Dispatcher, redirecionamentos das apps SAP Fiori	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SF5	Configuração - implementação de notas específicas de aplicação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SF6	Configuração – SAP HANA XS Engine Web Dispatcher	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
SF7	Ativar o SAP Fiori launchpad, incluindo todas as configurações de conectividade necessárias	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Limitado a uma app SAP Fiori modelo por sistema SAP S/4HANA, de acordo com o tipo de aplicação solicitado; o procedimento padrão da SAP inclui a ativação do SAP Fiori launchpad para um cliente por sistema SAP S/4HANA
SF8	Configuração - Apps SAP Fiori	Tarefas Excluídas SAP HEC	Em algumas situações, o SAP HEC poderá prestar suporte ao cliente, utilizando um serviço de Gestão de Aplicações SAP HEC em EMS, no entanto, devido à grande variedade de possíveis cenários, este item tem sido, regra geral, excluído do serviço SAP HEC; os clientes devem procurar assistência através do SAP Consulting
SF9	Estabelecer ligações de confiança do Web Dispatcher para o Gateway, sistema back-end (por exemplo, SAP S/4 HANA) e SAP HANA XS Engine do sistema back-end	Serviços Padrão SAP HEC	
WD1	X15 - Web Dispatcher		
WD2	Operação do Web Dispatcher		
WD3	Registar/remover sistemas no Web Dispatcher e opções correspondentes, relativamente a SSL	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
WD4	Definição geral de gestão da memória	Serviços Padrão SAP HEC	
WD5	Definição geral de parâmetros de segurança	Serviços Padrão SAP HEC	
WD6	Configuração geral para suporte SSL em Ferramenta de Ficheiros de Parâmetros ou de Manutenção PSE em Admintool (processamento dos pedidos HTTPS)	Serviços Padrão SAP HEC	
WD7	Comunicação com o servidor de mensagens/servidor de aplicação, utilizando SSL	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
WD8	Modificação dos pedidos HTTP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
WD9	Configuração do processamento de erros	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
WD10	Manutenção do ficheiro de autenticação	Serviços Padrão SAP HEC	
WD11	Alterações em sistemas back-end relacionadas com o Web Dispatcher (HTTPURLLLOC)	Serviços Padrão SAP HEC	
WD12	Estratégia de registo e de rastreio	Serviços Padrão SAP HEC	
WD13	Política de encriptação (protocolos, conjuntos de cifras, comprimento da chave)	Serviços Padrão SAP HEC	
WD14	Contagens de ligações	Serviços Padrão SAP HEC	
WD15	Intercâmbio de metadados utilizando SSL	Serviços Padrão SAP HEC	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
WD16	Definição de intervalos de portas	Serviços Padrão SAP HEC	
WD17	Configuração do balanceador de carga para Web Dispatcher	Serviços Padrão SAP HEC	
WD18	Alterações DNS para Serviço Web Dispatcher	Tarefas Excluídas SAP HEC	Não existem opções para DNS personalizado
LB1	X16 - Balanceador da Carga		
LB2	Operação de balanceador da carga		
LB3	Configurar a instância do balanceador da carga	Serviços Padrão SAP HEC	
LB4	Registrar/remover sistemas no balanceador da carga	Serviços Padrão SAP HEC	
LB5	Configurar a distribuição da carga para servidores de aplicação	Serviços Padrão SAP HEC	
LB6	Disponibilizar IP externo para cenários que utilizam a Internet	Serviços Padrão SAP HEC	
LB7	Configurar descarregamento SSL (criptação)	Serviços Padrão SAP HEC	
LB8	Disponibilizar ficheiro CSR para pedidos de certificado de domínios de cliente	Serviços Padrão SAP HEC	
LB9	Realizar processamento CNS para domínio do cliente	Tarefas Excluídas SAP HEC	
LB10	Disponibilizar o certificado X.509 para que o domínio do cliente permita SSL	Tarefas Excluídas SAP HEC	
LB11	Disponibilizar o certificado X.509 para URL da SAP, por exemplo, domínio *.hec.ondemand.com	Serviços Padrão SAP HEC	
LB12	Instalar o certificado X.509 do cliente	Serviços Padrão SAP HEC	
LB13	Configurar o firewall para aplicações Web	Serviços Padrão SAP HEC	
LB14	Configurar o processamento de persistência	Serviços Padrão SAP HEC	
LB15	Reverter a configuração proxy no balanceador da carga	Serviços Padrão SAP HEC	
LB16	Configurar verificações de integridade	Serviços Padrão SAP HEC	
LB17	Configurar filtragem de lista branca e negra baseada em URL/IP	Serviços Padrão SAP HEC	
LB18	Configurar função da página "pedimos desculpa"	Serviços Padrão SAP HEC	
LB19	Configurar ligações de saída para a Internet	Serviços Padrão SAP HEC	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
OT1	X17 - Soluções OpenText		
OT2	Arquivamento de dados e acesso a documentos: ERP + arquivo + armazenamento		
OT3	Parte ERP		
OT4	Configurar ligação ao servidor de arquivo	Serviços Padrão SAP HEC	
OT5	Personalização da solução de arquivamento	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OT6	Parte do servidor de arquivo (repositório de conteúdo)		
OT7	Arquivar instalação de BD de servidor	Serviços Padrão SAP HEC	
OT8	Arquivar instalação de servidor	Serviços Padrão SAP HEC	
OT9	Configuração de armazenamento de arquivos	Serviços Padrão SAP HEC	
OT10	Anexar armazenamento ao servidor de arquivo	Serviços Padrão SAP HEC	
OT11	Configuração do servidor de arquivo	Serviços Padrão SAP HEC	
OT12	Migração dos arquivos existentes para SAP HEC		
OT13	Migração de dados arquivados do sistema de arquivo OpenText	Tarefas Excluídas SAP HEC	Necessário projeto de consultoria
OT14	Migração de dados arquivados do sistema de arquivo não OpenText	Tarefas Excluídas SAP HEC	Necessário projeto de consultoria
OT15	Tarefas administrativas, servidor de arquivo		
OT16	Cópia de segurança padrão (tratamento do armazenamento)	Serviços Padrão SAP HEC	
OT17	Monitorização padrão	Serviços Padrão SAP HEC	
OT18	Tarefas administrativas (criar novos arquivos)	Serviços Padrão SAP HEC	Mediante pedido do cliente
OT19	Arquivamento: gestão das aplicações		
OT20	Conceito de autorização	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OT21	Conceito de arquivamento	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OT22	Arquivamento de dados	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OT23	Eliminação de dados	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OT24	Digitalização e pipeline		
OT25	Instalação no local (cliente de digitalização)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OT26	Configuração de digitalização	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OT27	Instalação de pipeline no local	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OT28	Configuração de pipeline no local	Tarefas Excluídas SAP HEC	
OT29	VIM: instalação de componentes SAP em SAP ERP		Caso VIM faça parte do âmbito da solução em SAP HEC
OT30	Instalação de add-on para VIM	Serviços Padrão SAP HEC	
OT31	Ativação do SAP Business Workflow Engine (configuração básica)	Serviços Padrão SAP HEC	
OT32	Configuração empresarial	Tarefas Excluídas SAP HEC	RDS disponível
OT33	Personalização ArchiveLink	Serviços Padrão SAP HEC	
OT34	VIM: Invoice Capture Center (ICC)		Caso VIM faça parte do âmbito da solução em SAP HEC
OT35	Instalação do servidor VIM	Serviços Padrão SAP HEC	
OT36	Configuração e conectividade básicas	Serviços Padrão SAP HEC	
OT37	Configuração empresarial básica	Tarefas Excluídas SAP HEC	RDS disponível
OT38	Ampliações específicas do cliente	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IS1	X18 - SAP Information Steward		
IS2	Operações		
IS3	Adição de servidores de tarefas SAP Information Steward (IS) adicionais para balanceamento da carga	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
IS4	Gestão dos utilizadores e acessos	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
IS5	Criar e gerir tarefas da aplicação IS	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IS6	Executar utilitários SAP Information Steward	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IS7	Administração de informações de dados, metadados, pacote de depuração e revisão de correspondências	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IS8	Monitorização de tarefas da aplicação IS	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IS9	Cópia de segurança do sistema de ficheiros e do repositório IS	Serviços Padrão SAP HEC	
IS10	Monitorização de serviços e do servidor de tarefas IS	Serviços Padrão SAP HEC	
IS11	Gestão do repositório IS	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
IS12	Resolução dos problemas com tarefas e utilitários IS (informações de dados, tarefas de regra, gestão dos metadados, depuração de dados)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
IS13	Executar ajuste do desempenho para informações de dados, depuração de dados, gestão dos metadados, enciclopédia de metadados e revisão de correspondências.	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PM1	X19 - SAP Policy Management	Esta secção representa uma extensão do serviço padrão SAP HEC, tal como descrito no documento de Funções & Responsabilidades SAP HEC. Aplica-se apenas a clientes que utilizam o SAP Policy Management no SAP HEC, em conjunto com um serviço gerido completo, incluindo os componentes pm-msg e TomatosX.	
PM2	TomatosX para SAP Policy Management		
PM3	Instalação da solução	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
PM4	Configuração técnica (pós-processamento da instalação) de sistemas instalados.	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
PM5	Configuração ou integração do sistema TomatosX com outros sistemas da SAP. (transação SM59)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
PM6	Monitorização da aplicação com o SAP Solution Manager do cliente, localizado em SAP HEC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PM7	Configuração de aplicações (configuração após a instalação) de sistemas instalados	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PM8	Resolução dos problemas de aplicação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PM9	MSG.PM designer & CAIMAN para SAP Policy Management		
PM10	Instalação da solução	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	MSG.PM designer e CAIMAN só podem ser instalados na plataforma Windows
PM11	Configuração técnica (pós-processamento da instalação) de sistemas instalados.	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
PM12	Integração do sistema com outros sistemas e aplicações	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PM13	Monitorização da aplicação com o SAP Solution Manager do cliente, localizado em SAP HEC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
PM14	Configuração de aplicações (configuração após a instalação) de sistemas instalados	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PM15	Resolução dos problemas de aplicação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PM16	Instalação de ferramentas de cliente adicionais	Tarefas Excluídas SAP HEC	
PM17	Gestão da segurança		
PM18	Administração dos utilizadores do cliente (por exemplo, criação, alteração e eliminação dos utilizadores, manutenção de perfis de utilizador, funções, autorizações, dados mestre e palavras-passe)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CL1	X20 -SAP Process Mining by Celonis		
CL2	SAP Process Mining by Celonis		
CL3	Configurar SSL	Serviços Padrão SAP HEC	O cliente é responsável por obter do CA o certificado necessário e fornecê-lo aos Serviço SAP HEC
CL4	Criação do Java Keystore	Serviços Padrão SAP HEC	
CL5	Configuração de consultas SQL autorizadas	Tarefas Excluídas SAP HEC	O SAP HEC irá atualizar o ficheiro correspondente no nível do SO
CL6	Configurar parâmetros de auditoria e regras de palavras-passe	Serviços Padrão SAP HEC	
CL7	Solicitar rastreio de registo para utilizador	Serviços Padrão SAP HEC	
CL8	Importação/exportação de transportes	Tarefas Excluídas SAP HEC	
CL9	Administração geral de utilizadores, grupos e autorizações	Tarefas Excluídas SAP HEC	
CL10	Alterar configurações do sistema no lado da aplicação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
CL11	Efetuar cópia de segurança/restaurar base de dados H2	Serviços Padrão SAP HEC	
ID1	X21 - SAP Identity Management (IDM)		
ID2	Ajudar o cliente com tarefas relacionadas com IDM que requerem acesso ao sistema operativo	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
FC1	X22 - SAP Financial Consolidation (FC)		
FC2	Administração de Fontes de Dados		
FC3	Iniciar/parar/configurar visões de atividades e de palavras-passe de administrador para fontes de dados	Serviços Padrão SAP HEC	
FC4	Adicionar serviços Web	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
FC5	Adicionar servidor de aplicação/servidor Web	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
FC6	Migrar e filtrar fonte de dados	Tarefas Excluídas SAP HEC	
FC7	Instalar configuração de software	Tarefas Excluídas SAP HEC	
FC8	Enviar/transmitir mensagens para utilizadores finais	Tarefas Excluídas SAP HEC	
FC9	Definir configuração de registo para servidores de aplicação	Tarefas Excluídas SAP HEC	
FC10	Definir comandos disponíveis para máquinas e instâncias	Tarefas Excluídas SAP HEC	
FC11	Ativar/desativar máquina na consola de gestão FC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
FC12	Iniciar/parar instâncias na consola de gestão FC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
FC13	Criar tarefas programadas para iniciar e parar servidores	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
FC14	Criar fonte(s) de dados	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
FC15	Criar pasta de transporte FC	Serviços Padrão SAP HEC	
FC16	Reiniciar periodicamente a plataforma FC	Serviços Padrão SAP HEC	
FC17	Monitorização		
FC18	Monitorizar um URL de aplicação FC por SID	Serviços Padrão SAP HEC	Limitado a um URL por SID. O cliente tem de fornecer o URL a monitorizar.
FC19	Monitorizar outros URLs de aplicação FC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente tem de fornecer o URL a monitorizar.
FC20	Administração de bases de dados SAP HANA		
FC21	Pré-requisitos para a criação de Visões de Modelação SAP HANA com Cube Designer	Tarefas Excluídas SAP HEC	O cliente precisa de acesso ao SAP HANA studio e de autorização para Administração de Clientes SAP HANA
FC22	Eliminar direitos criados durante as implementações do cubo	Tarefas Excluídas SAP HEC	O cliente precisa de acesso ao SAP HANA studio e de autorização para Administração de Clientes SAP HANA

#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
FC23	Configuração da página Web SAP Financial Consolidation		
FC24	Restabelecer ligação automaticamente	Serviços Padrão SAP HEC	
FC25	Ativar o Registo Técnico Web de SAP Financial Consolidation	Serviços Padrão SAP HEC	
FC26	Prestar suporte a sessões HTTP de longo prazo com firewalls	Serviços Padrão SAP HEC	
FC27	Publicar documentos por meio de um URL	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
FC28	Configurar HTTPS	Serviços Padrão SAP HEC	
FC29	Personalização da página inicial da Web de SAP Financial Consolidation	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
FC30	Configuração do site WebHTML5 de SAP Financial Consolidation		
FC31	Configurar/personalizar configurações avançadas do site WebHTML5 de SAP Financial Consolidation	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
FC32	Ferramenta de arquivamento		
FC33	Instalar e aceder à ferramenta de arquivamento	Serviços Padrão SAP HEC	
FC34	Executar o processo de arquivamento	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Apenas possível utilizando AMS/SAP Consulting, pois requer acesso ao nível do SO.
FC35	Instalar e configurar o Servidor SAP NetWeaver BW para implementar InfoCubos com o SAP Financial Consolidation Cube Designer		
FC36	Instalar o componente FPM Basis no servidor SAP NetWeaver BW	Serviços Padrão SAP HEC	
FC37	Criar funções de SAP NetWeaver BW para implementar InfoCubos com o Cube Designer	Tarefas Excluídas SAP HEC	
FC38	Instalar o Gestor de Ligações das soluções SAP EPM na plataforma BOE	Serviços Padrão SAP HEC	
FC39	Configurar a Consola de Gestão Central para o SAP Cube Designer	Tarefas Excluídas SAP HEC	
FC40	Configurar o Servidor de Gestão Central para uma instalação distribuída	Tarefas Excluídas SAP HEC	
FC41	Configurar proxy inverso	Serviços Padrão SAP HEC	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
FC42	Criar uma ligação EPM para SAP Financial Consolidation com cubos SAP NetWeaver BW ou SAP PCM, SAP SSM ou SAP HANA	Tarefas Excluídas SAP HEC	
FC43	SAP Financial Information Management		
FC44	Configurar o número de linhas numa visualização de ficheiro simples	Serviços Padrão SAP HEC	
FC45	Configurar parâmetros de tempo limite	Serviços Padrão SAP HEC	
MP1	X23 - SAP Mobile Platform (SMP)		
MP2	Implementação		
MP3	Instalação de nós de aplicação SMP - Greenfield (nova)	Serviços Padrão SAP HEC	
MP4	Instalação de nós de aplicação SMP adicionais - Brownfield (antiga)	Serviços Opcionais SAP HEC	
MP5	Ligação ao sistema back-end	Serviços Padrão SAP HEC	
MP6	Proteger a Plataforma de Aplicações	Tarefas Excluídas SAP HEC	
MP7	Atualizar configurações de ligação à base de dados, incluindo palavras-passe de ligação BD	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
MP8	Operações		
MP9	Administração SAP Mobile Platform/Agentry/Application -Implementar aplicações -Eliminar aplicações -Gerir e monitorizar aplicações -Aprovisionar aplicações	Tarefas Excluídas SAP HEC	
MP10	Iniciar/parar Servidor de Aplicação SMP	Serviços Padrão SAP HEC	
MP11	Disponibilidade e monitorização do servidor SMP	Serviços Padrão SAP HEC	
MP12	Monitorizar memória da área de dados dinâmica	Tarefas Excluídas SAP HEC	
CR1	X24 - Capturar e Reproduzir		
CR2	Preparar a captura no sistema de origem	Serviços Padrão SAP HEC	Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções
CR3	Iniciar captura	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente tem de assegurar capacidade suficiente para armazenar capturas de carga de trabalho; a extensão da capacidade requer um pedido de alteração (PA)
CR4	Configurar reprodução no sistema de destino	Serviços Padrão SAP HEC	Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções
CR5	Configurar serviço de reprodução	Serviços Padrão SAP HEC	Configurar serviço de reprodução
CR6	Pré-processar e reproduzir no sistema de destino	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BP1	X25 - SAP Business Process Automation by Redwood (BPA by Redwood)		
BP2	Instalação técnica	Serviços Padrão SAP HEC	
BP3	Implementação da licença	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BP4	Criar funções e atribuir privilégios administrativos a um utilizador, por meio de uma função ou grupo, no UME	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
BP5	Ligar o sistema central de servidor SAP BPA a sistemas remotos no SAP HEC	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BP6	Monitorização do sistema central SAP BPA	Serviços Padrão SAP HEC	
BP7	Monitorização de tarefas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BP8	Gestão de utilizadores e funções	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BP9	Configuração de programação da tarefa inicial	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BP10	Modificação da configuração de programação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BP11	Reprogramação de tarefas para o sistema remoto	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
BP12	Definir a estrutura de monitorização para tarefas acionadas pelo SAP BPA	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	
CA1	X26 - SAP BusinessObjects Cloud Agent		
CA2	Instalar Tomcat	Serviços Padrão SAP HEC	Instalar servidor Tomcat no diretório, tal como mencionado no documento de implementação/ajuda
CA3	Instalar pacote JVM	Serviços Padrão SAP HEC	Instalar JVM de acordo com os requisitos do SAP BusinessObjects Cloud Agent e alterar a variável ambiental
CA4	Implementar C4Agent.war	Serviços Padrão SAP HEC	Implementar o ficheiro war do SAP BusinessObjects Cloud Agent com o servidor Tomcat
CA5	Configurar a ligação com o SAP HANA Cloud Connector instalado no SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	
CA6	Configurar a ligação com outros sistemas	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Sistemas back-end, sistemas SAP BusinessObjects
AF1	X27 - SAP HANA - Acelerador para SAP ASE (AFA)		
AF2	Configuração Operacional		
AF3	Instalar o acelerador para o pacote SAP ASE	Serviços Padrão SAP HEC	SAP HANA - o pacote AFA é instalado no nó SAP HANA DB
AF4	Adicionar o acelerador para o sistema anfitrião SAP ASE	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Adicionar o acelerador para o sistema anfitrião SAP ASE. Para configurações de vários inquilinos, os nós AFA são adicionados exclusivamente a cada base de dados de inquilino
AF5	Instalar e configurar o SAP Replication Server	Serviços Padrão SAP HEC	O SAP Replication Server é necessário quando são replicados dados de um servidor de origem SAP ASE OLTP existente para o servidor de destino SAP HANA. Dependendo da localização onde o servidor SAP ASE OLTP está instalado, ou seja, no local ou na estrutura SAP HEC, o SAP Replication Server pode ser instalado como servidor gerido.
AF6	Autorização - configuração	Serviços Padrão SAP HEC	Ativar o acelerador para funções, privilégios e acesso a objetos ASE para monitorização e operações. Fornecer utilizadores e funções específicos de SAP HEC.
AF7	Ativar otimização de propagação (pushdown)	Serviços Padrão SAP HEC	A otimização de propagação (pushdown) AFA está ativada nos nós AFA
AF8	Importar unidades de entrega	Serviços Padrão SAP HEC	Importação de unidades de entrega AFA em cenários de vários contentores SAP HANA. Esta tarefa é apenas necessária na configuração MDC.
AF9	Configuração de vários inquilinos	Serviços Padrão SAP HEC	Configurar e definir nós AFA para cada BD de inquilino, incluindo inicialização de serviços, acesso ao cockpit, unidades de entrega e verificação.
AF10	Configurar acesso HTTP para contentores de base de dados multi-inquilinos (MDC)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Configurar acesso HTTP para contentores de base de dados multi-inquilinos para acesso ao cockpit SAP HANA e monitorização. Nota: esta tarefa não é necessária se o acesso HTTP já estiver configurado para a configuração MDC existente.
AF11	Definição e configuração de alta disponibilidade	Serviços Opcionais SAP HEC	Definição e configuração de alta disponibilidade envolvendo configurações de base de dados multi-inquilinos ou de inquilino único, incluindo configuração de grupo ETS; apenas se nós de reserva fizerem parte do desenho da estrutura contratual.
AF12	Outros serviços		
AF13	Configuração da ferramenta de análise de propagação (pushdown)	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Ferramenta de simulação para avaliar a otimização da propagação (pushdown). Isto é efetuado antes da implementação AFA.
AF14	Replicação de dados para relatórios acelerados	Tarefas Excluídas SAP HEC	Configurar replicação de dados SAP ASE OLTP para base de dados SAP HANA. Identificar e configurar objetos BD a replicar.
AF15	Monitorizar o acelerador para instruções de propagação (pushdown) ASE	Tarefas Excluídas SAP HEC	Acelerador de monitorização para objetos ASE, incluindo instruções de propagação (pushdown), utilizando cockpits SAP HANA



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
GK1	X28 - Software GK		
GK1	Definição e Configuração		
GK2	Configurar e gerir pastas do Software GK	Serviços Padrão SAP HEC	
GK3	Criar pasta para o carregamento do ficheiro de dados mestre (caso ainda não disponível)	Serviços Padrão SAP HEC	
GK4	Ajudar na cópia de vários ficheiros relacionados com a configuração do software GK para pastas do sistema de ficheiros	Serviços Padrão SAP HEC	
GK5	Configurar obtenções de controlo dinâmicas nas estruturas	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK6	Configurar substituições ao nível da estrutura	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK7	Configurar a estrutura de pastas da ferramenta de configuração do NetWeaver	Serviços Padrão SAP HEC	
GK8	Alterar o idioma após a instalação	Serviços Padrão SAP HEC	
GK9	Configurar substituições ao nível do sistema (tipos de sistema)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK10	Configurar a estrutura organizacional específica do cliente	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK11	Configurar o nó Store Manager básico	Serviços Padrão SAP HEC	
GK12	Instalar modelos de loja	Tarefas Excluídas SAP HEC	SAP HEC deve fornecer partilha para cópia de ficheiros para o nível do SO
GK13	Importar modelos de loja para o Store Manager	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK14	Atribuir modelo à estrutura principal do Store Manager	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK15	Importar configuração para servidor de informação híbrido	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK16	Configurar centralização de ligações de fonte de dados SAP HANA JDBC	Serviços Padrão SAP HEC	
GK17	Implementar ficheiros EPA para o Portal SAP NetWeaver	Serviços Padrão SAP HEC	
GK18	Criar estrutura de lojas do cliente	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK19	Configurar GK Store Manager	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK20	Importar configuração global para Store Manager (contentor de dados)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK21	Configurar o Store Manager do Software GK para lojas ou substituições ao nível do país	Tarefas Excluídas SAP HEC	Exemplo: configuração do servidor POS relacionado ou LPS
GK22	Importar dados mestre	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK23	Configurar GK ECON para importação de dados (definindo o ficheiro XML para importações de IDoc)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK24	Criar e personalizar a Loja de Referência (países, distrito, loja)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK25	Criar fonte de dados SAP NetWeaver	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	



#	Tarefa	Responsabilidade SAP HEC para Produção	Comentários SAP HEC para Produção
GK26	Configurar e atribuir contentores de dados (impostos, grupos de trabalho, motivos para transações, etc.)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK27	Configurar contentores de dados SDC (atribuir variantes, etc.)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK28	Importar modelos e ativar manualmente (por exemplo, modelo de configuração EC, monitor heartbeat)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK29	Configurar a estrutura organizacional do cliente de referência (durante a instalação)	Serviços Padrão SAP HEC	Apenas a estrutura básica, de acordo com os procedimentos de configuração. As estruturas funcionais detalhadas são responsabilidade do cliente/equipa do projeto.
GK30	Operações		
GK31	Apoiar os clientes com tarefas da sua área de responsabilidade, caso seja necessário acesso ao sistema operativo	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Nos casos em que a execução de tarefas exige a realização de atividades ao nível do sistema operativo e pelas quais o cliente é responsável de acordo com este documento. Os clientes e os parceiros de implementação GK não terão acesso SO aos servidores geridos no SAP HEC. O prestador de serviços SAP HEC dará apoio ao cliente, por exemplo, assumindo as tarefas ou fornecendo outros métodos para executar as tarefas. Este item aplica-se apenas a assistência pouco frequente/ocasional; os projetos que requerem acesso ao sistema operativo regular, mais prolongado e mais geral, para implementação, desenvolvimento e suporte, não podem ser suportados por meio deste item. O esforço EMS é calculado por servidor.
GK32	Configurar fontes de dados JDBC ao nível da aplicação	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Cada aplicação central no SAP NetWeaver tem de ser ligada a uma base de dados por meio de uma entrada de fonte de dados. Esta entrada tem de ser definida por meio do SAP NetWeaver Administrator, uma vez por cada aplicação, e tem de estar disponível antes do primeiro lançamento da aplicação em questão.
GK33	Modificação dos pedidos HTTP	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	
GK34	Alterar parâmetros do servidor de aplicação depois da entrega	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Modificar configurações padrão para alterações nos requisitos do cliente
GK35	Gerir a comunicação com o servidor de mensagens/servidor de aplicação, utilizando SSL	Serviços Padrão SAP HEC	
GK36	Definição de intervalos de portas	Serviços Padrão SAP HEC	
GK37	Configuração do sistema anfitrião GK na administração do portal - estrutura de sistemas	Serviços Padrão SAP HEC	
GK38	Atualizar a ferramenta CDPL (atualização de implementação central para componentes da loja)	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK39	Recrutar cliente	Serviços Geridos Ampliados SAP HEC ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Necessário acesso ao SO para executar os scripts
GK40	Gestão de utilizadores do Software GK	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK41	Mapear os utilizadores do software GK para a gestão de utilizadores SAP NetWeaver	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK42	Cópia de segurança e restauro - SAP HANA e SAP NetWeaver padrão	Serviços Padrão SAP HEC	
GK43	Cópia de segurança e restauro - sincronização depois de restauro da BD	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK44	Sincronização de dados mestre depois de recuperação da base de dados	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK45	Limpar dados e modelos de conteúdo obsoletos	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK46	Definir e implementar estratégia de registo e de rastreio	Serviços Padrão SAP HEC	
GK47	Monitorizar funções técnicas básicas utilizando o ambiente de monitorização SAP HEC	Serviços Padrão SAP HEC	
GK48	Monitorizar a aplicação GK utilizando o Enterprise Cockpit	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK49	Monitorização do processo empresarial GK	Tarefas Excluídas SAP HEC	
GK50	Desempenho da solução de monitorização (desempenho ao nível do nó utilizando o GK Performance Monitor)	Tarefas Excluídas SAP HEC	O SAP HEC deve suportar a cópia dos ficheiros para diretórios de trabalho
GK51	Analisar a base de dados utilizando GK_PMON, GK_STATS	Tarefas Excluídas SAP HEC	