



SAP HANA Enterprise Cloud

Cloud pour projet - Rôles et responsabilités

version, juillet 2017

© 2017 SAP SE. Tous droits réservés

© 2017 SAP SE ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse et préalable de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne ainsi que dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs entreprises respectives. Pour plus d'informations sur les marques déposées, voir <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx>.

Sauf indication contraire dans un contrat écrit distinct entre SAP ou une société affiliée SAP et votre entreprise : (i) votre utilisation du présent Site SAP, ainsi que tous les contenus, informations, ressources et/ou services fournis sur ou par les Sites SAP, sont régis par les Conditions d'utilisation qui figurent à la page <http://www.sap.com/corporate-en/about/legal/terms-of-use.html> ; (ii) lesdits contenus, informations, ressources et services sont fournis EN L'ÉTAT, sans engagement ni garantie d'aucune sorte de la part de SAP, sauf mention contraire dans les Conditions d'utilisation ; (iii) SAP décline toute responsabilité pour les informations, contenus et/ou services fournis sur toute page Web tierce à laquelle un site SAP est lié et (iv) l'Utilisation de tout ce qui précède est à vos propres risques, SAP déclinant expressément toute responsabilité pour ladite Utilisation.

CINQ CATÉGORIES : Pour éviter toute ambiguïté, l'ensemble des tâches et des services détaillés dans ce document Rôles et responsabilités sont fournis dans un catalogue de services. Toutefois, la pertinence et la nécessité de chaque tâche ou service individuel seront uniques à l'Environnement informatique HEC du client. Les clients ont la responsabilité d'examiner et analyser lesdites tâches et de sélectionner les tâches/services en collaboration avec l'Architecte-conseiller du Cloud SAP HEC (« ACC ») affecté ou avec leur Engagement Manager SAP (« CeSM »).

Services standard HEC	Ensemble des tâches/services inclus dans le cadre des services standard HEC, couverts par la Redevance de services HEC et réalisés par l'organisation de livraison HEC, tel qu'acquis par le client en vertu du contrat.
Services optionnels HEC	Services optionnels HEC : tâches/services n'étant pas couverts par les Services standard HEC et qui ne sont ni ne peuvent être couverts par l'offre "HEC Enhanced Managed Services ¹ " ("EMS"). Ces tâches/services <ul style="list-style-type: none"> • peuvent être choisis par le client ; • font l'objet de redevances de services supplémentaires ; • doivent être contractés spécifiquement et détaillés dans le contrat du client (contrat HEC original ou via une demande de modification) ; • peuvent être réalisés uniquement par l'organisation HEC.
Services "HEC Enhanced Managed Services¹" pouvant être réalisés par le client	Les Services HEC EMS comprennent les tâches/services qu'un client peut réaliser, mais il peut choisir que SAP ² se charge de la livraison.
Services gérés renforcés HEC¹« EMS » ne pouvant pas être réalisés par le client	Les services HEC EMS comprennent les tâches/services qui ne sont pas requis pour l'Environnement informatique HEC mais dont la réalisation peut être choisie par le client. Ces tâches/services peuvent être réalisés uniquement par SAP.
Tâches HEC exclues	Les tâches HEC exclues sont les tâches/services pouvant être réalisés uniquement par le client et qui sont exclus des Services standard HEC, des Services optionnels HEC et des Services HEC EMS.

¹ Les Services "HEC Enhanced Managed Services" ("EMS") sont une catégorie de services complémentaires identifiés comme "EMS" dans le présent document. Les HEC-EMS font l'objet de redevances de services supplémentaires tel que convenu dans le contrat HEC du client. Les HEC-EMS excluent tous les services impliquant l'extension, la réduction ou la modification du paysage HEC existant du client, par exemple en fournissant des ressources d'infrastructure supplémentaires. Le client est tenu de soumettre des demandes de service HEC-EMS à SAP via le système de messages/demande de service mis à cet effet à disposition du client.

² Le terme « SAP » utilisé dans les présentes fait référence à SAP tel que défini dans le Bon de commande du client et désigne SAP ou le fournisseur tiers ou sous-traitant de SAP correspondant.

L'ensemble des services ou tâches dans les RR HEC ne sont pas pertinents à tous les environnements du client. Certains services ou tâches peuvent ne pas être disponibles chez SAP ou certains fournisseurs tiers de SAP et peuvent être indisponibles dans certaines régions. La disponibilité d'un service spécifique peut également dépendre des caractéristiques de la situation particulière du client (taille du système, périmètre de la solution, etc.) et doit être vérifiée individuellement et confirmée par le CAA ou le CESM.

L'ensemble des tâches et des travaux n'ayant pas été acquis par le client ou non fournis par SAP dans le cadre du service HEC standard mais applicables au client et à son environnement informatique HEC relèvent de la responsabilité du client.

La version PDF de ce document **Cloud pour production – Rôles et responsabilités, SAP HANA Enterprise Cloud**, mise à disposition par SAP à l'adresse : <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/hec-roles-and-responsibilities.html> constitue le document de référence. Le client accepte qu'une version non pdf de ce document Rôles et responsabilités peut être mise à disposition à des fins d'analyse de tâches, de planification de tâches et de gestion globale des tâches du client, bien que cette version ne soit pas à considérer comme document de référence.

D	signification
=	Tâche identique pour HEC pour Production et HEC pour Projets
<>	La tâche est différente pour HEC pour Production et HEC pour projets ; il se peut qu'elle s'applique à un des deux services HEC ou qu'elle soit définie de manière différente pour chacun de ces types de service HEC



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
			Toutes les descriptions de tâches font exclusivement référence à l'exécution de la tâche correspondante et ne comprennent pas le matériel ou les installations d'infrastructure potentiellement requis (p. ex. ordinateur, stockage, connectivité réseau, etc.). Toute extension des dites entités doit être traitée via une demande de modification (DM) contractuelle et fait l'objet de redevances de services HEC supplémentaires.	
SM1	A - Gestion des services		Pour les comptes fournis par un partenaire Premium HEC, certaines tâches du chapitre « A - Gestion des services » constituent une collaboration entre SAP et ledit partenaire Premium HEC	
SM2	Gestion des comptes			
SM3	Administration de la livraison et lancement des opérations - Revue du manuel de maintenance HEC - Planification de la revue de l'environnement et de l'alignement sur le périmètre - Engagement détaillé et revue des opérations		Services standard HEC	
SM4	Revue de capacités : revue trimestrielle des systèmes présents dans l'environnement, monitoring et reporting de l'utilisation des ressources (par exemple, capacité de stockage, mémoire et unité centrale) afin d'éviter tout problème opérationnel. Revue du besoin en modifications de services et en extensions en fonction des tendances d'utilisation des ressources.		Services standard HEC	
SM5	Gestion de la capacité : développement d'un plan de capacité trimestriel sur la base de la revue des capacités techniques.		Services standard HEC	
SM6	Gestion des notifications de défaillance système et des escalades		Services standard HEC	Traitement des problèmes critiques de service, pour rétablir le niveau désiré de qualité et de standards du service
SM7	Revue et reporting sur la performance des services : tous les mois - Fournir une revue et des suggestions si un grand nombre de demandes de maintenance HEC se produisent - Disponibilité des services et KPI		Services standard HEC	
SM8	Gestion des demandes de service - Maintenance technique			
SM9	Utilisation du système de suivi défini pour saisir et mettre à jour les demandes techniques		Tâches HEC exclues	Demandes de modification (ou CR pour « Change Request ») ou Ordres de modification selon le processus défini dans le Contrat
SM10	Gestion des demandes de service - Réception et validation des demandes dans le système de suivi des demandes défini par SAP - Évaluation du niveau de criticité/priorité des demandes, ainsi que des efforts et approbations requis - Coordination de l'approbation des demandes - Notification de l'approbation ou du refus au demandeur - Coordination de la planification des demandes - Notification de l'exécution de la demande		Services standard HEC	Traitement des demandes de service exigeant des demandes de modification commerciale (ou CR pour « Change Request ») ou nécessitant d'être planifiées et coordonnées seulement pendant les heures ouvrables du client
SM11	Services et maintenance nécessaires en raison du non-respect par le client de ses obligations contractuelles.		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Les clients HEC ont des obligations contractuelles notamment celles spécifiées dans le contrat HEC et dans ce document de Rôle et responsabilités. Le non-respect de ces obligations peut avoir un impact significatif sur les activités du système et la qualité du service. Les travaux supplémentaires mis en œuvre par l'équipe HEC pour remédier à ces situations sont la responsabilité du client. Les frais correspondant à ces travaux seront documentés et abordés avec le client avant la facturation.
SM12	Création d'un plan de services pour les tâches HEC EMS récurrentes et proactives		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SM13	OSS/Portail de Support			
SM14	Création/modification/suppression d'utilisateur OSS		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	La gestion du S-User initial ne peut pas être prise en charge dans ce poste individuel ; le S-User initial doit être fourni par le client
SM15	Affectation d'autorisations		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SM16	Demande des clés du développeur		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Le client doit fournir à HEC les clés du développeur à des fins administratives (par exemple, implémentation de correctifs et de notes SAP)
SM17	Demande et gestion des clés d'objets		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SM18	Services HEC prenant en charge les réglementations de la branche		Cette section ne définit pas un ensemble de services à périmètre fixe, mais représente une liste ouverte de services possibles pouvant être proposés pour prendre en charge des besoins particuliers en termes de conformité ; un périmètre de service détaillé doit être spécifié dans le contrat HEC	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
SM19	Services de qualification			
SM20	Livrables de qualification (documentation du projet et du cycle de vie)		non offert	
SM21	La qualification et la formation du personnel sont une condition obligatoire pour l'accès administrateur aux systèmes réglementés du secteur		non offert	
SM22	Activation/configuration du système avec qualification d'installation supplémentaire		non offert	
SM23	Services de processus			
SM24	Gestion des documents et enregistrements pour les secteurs réglementés		non offert	
SM25	Gestion des modifications et configurations pour les secteurs réglementés		non offert	
SM26	Gestion des problèmes pour les secteurs réglementés		non offert	
SM27	Audits et vérification périodiques		non offert	
SM28	Arrêt de système pour les secteurs réglementés		non offert	
IM1	B - Infrastructure		La section B - Infrastructure décrit les services d'infrastructure fournis pour les composants utilisés dans le cadre des systèmes gérés par HEC ; les services relatifs au « Provisionnement de serveurs » (IaaS) sont détaillés dans la section correspondante.	
IM2	Gestion de centre de données			
IM3	Gestion de centre de données		Services standard HEC	Les services HEC sont exécutés soit dans des centres de données appartenant au prestataire de services HEC correspondant, soit dans des locaux co-occupés loués
IM4	Gestion du réseau			
IM5	Gestion de la connexion à distance entre l'infrastructure système hébergée et l'infrastructure de maintenance SAP		Services standard HEC	Service lancé après transition formelle vers le prestataire de services HEC
IM6	Séparation des systèmes dans l'environnement HEC du client en plusieurs segments réseau		non offert	
IM7	Activités liées au matériel			S'applique aux équipements gérés par le prestataire de services HEC
IM8	Maintien à jour des contrats de maintenance fournisseur		Services standard HEC	
IM9	Utilisation de fonctionnalités de maintenance fournisseur proactives pour identifier les défaillances potentielles		Services standard HEC	
IM10	Planification de la maintenance du matériel (dans le cadre des activités planifiées ou suite à une panne de matériel)		Services standard HEC	
IM11	Monitoring du matériel opérationnel (disponibilité, paramètres des opérations critiques)		Services standard HEC	
IM12	Monitoring de la capacité du disque		Services standard HEC	Possibilité de redevances supplémentaires pour une capacité additionnelle
IM13	Monitoring de la capacité du serveur		Services standard HEC	Possibilité de redevances supplémentaires pour une capacité additionnelle
IM14	Monitoring de l'utilisation du réseau		Services standard HEC	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
IM15	Demandes relatives à l'infrastructure/au matériel/au système ; traitement des demandes de modification commerciale pour les montées de version de matériels, les options, etc.		Services standard HEC	Sous réserve d'un délai raisonnable, le client doit transmettre la demande via le système de suivi avec des détails suffisants ; des redevances supplémentaires s'appliquent ; service fourni uniquement pendant les heures de bureau (concernant la partie commerciale uniquement, le calendrier des implémentations techniques sera planifié en fonction de spécifications contractuelles).
IM16	Adaptation de la capacité de calcul (mémoire et unité centrale)		Services optionnels HEC	
IM17	Gestion du stockage			
IM18	Gestion des fichiers de données, des systèmes de fichiers et des disques conformément aux normes et bonnes pratiques HEC		Services standard HEC	
IM19	Adaptation de la capacité de stockage		Services optionnels HEC	
IM20	Activation de SnapLock/WORM/Fonction d'immutabilité pour les cas d'utilisation de l'archivage		non offert	
IM21	Système d'exploitation			
IM22	Création et gestion des groupes et utilisateurs du SE		Services standard HEC	Accès prestataire de services HEC uniquement, pas d'accès privilégié au système d'exploitation par le client
IM23	Notification des incidents de sécurité au client		Services standard HEC	
IM24	Configuration des paramètres du SE		Services standard HEC	
IM25	Correction des erreurs liées au système d'exploitation, monitoring du journal système et des systèmes de fichiers		Services standard HEC	
IM26	Collaboration avec le fournisseur pour résoudre les problèmes liés au système d'exploitation		Services standard HEC	
IM27	Monitoring des swaps et des zones de pages		Services standard HEC	
IM28	Monitoring de l'utilisation mémoire		Services standard HEC	
IM29	Gestion du cycle de vie des progiciels du système d'exploitation		Services standard HEC	
IM30	Démarrage/Arrêt du système			
IM31	Exécution du démarrage/de l'arrêt planifié du matériel et du SE		Services standard HEC	
IM32	Redémarrage du matériel/SE après une panne		Services standard HEC	
IM33	Sauvegarde/Restauration			
IM34	Exécution de sauvegardes standard du système de fichiers et des bases de données		Services standard HEC	Conformément aux normes HEC ou à des conditions spécifiques du Contrat HEC
IM35	Exécution de sauvegarde ad-hoc exceptionnelle sur demande		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Le délai pour la sauvegarde doit être fixé à l'avance
IM36	Prestation de services de sauvegarde non standard (p. ex. période de conservation étendue pour les sauvegardes à long terme)		non offert	Les options fournies sont décrites dans des descriptions de service distinctes et font l'objet de modifications ; toutes les combinaisons possibles de fréquence des sauvegardes et de périodes de conservation ne sont pas offertes
IM37	Monitoring des processus de sauvegarde		Services standard HEC	
IM38	Test périodique des procédures de sauvegarde/restauration		Services standard HEC	Vérifier que les procédures utilisées dans HEC sont prêtes ; les systèmes ne sont pas tous testés individuellement mais selon des scénarios représentatifs
IM39	Exécution des restaurations de données (système de fichiers, bases de données) après panne du système		Services standard HEC	Si elles sont imputables au client, des frais supplémentaires s'appliquent pour les restaurations

#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
IM40	Exécution des restaurations de données (système de fichiers, bases de données) sur demande du client (tout autre motif qu'une intervention après panne du système)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Des frais supplémentaires s'appliquent
IM41	Validation de l'intégrité logique et de la cohérence des informations restaurées		Tâches HEC exclues	
IM42	Intégration de l'infrastructure			
IM43	Intégration de l'Active Directory client		Tâches HEC exclues	Le client doit engager SAP Consulting pour les services dépendant des solutions SSO pour HEC
IM44	Fourniture de l'accès aux systèmes/ressources dans l'infrastructure du client		Tâches HEC exclues	Si nécessaire, selon les obligations contractuelles



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
IM45	Fonctionnalités de transfert de fichier : dossiers partagés CIFS			
IM46	Fourniture du dossiers partagés CIFS (Samba) sous LINUX		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
IM47	Gestion des utilisateurs et des accès		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Une fois/lorsque le dossier partagé est initialement créé
IM48	Création et gestion d'une structure de dossiers sur les dossiers partagés		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
IM49	Vérification de la mise à jour de la protection antivirus sur l'équipement de l'utilisateur final connecté aux dossiers partagés fournis		Tâches HEC exclues	
IM50	Implémentation de la protection antivirus sur le serveur		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
IM51	Sauvegarde des données téléchargées sur les partages pour garantir l'intégrité des données		Tâches HEC exclues	Le client doit veiller à ce que les données téléchargées dans les dossiers partagés CIFS soient conservées et sécurisées de son côté ; les dossiers partagés sont uniquement sauvegardés via des sauvegardes standard de système de fichiers ne permettant pas de récupération à un instant donné
IM52	Serveur SFTP géré			À installer sur le serveur d'application existant dans l'environnement HEC
IM53	Configuration du daemon sftp		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Disponible uniquement sous Linux
IM54	Création et gestion des groupes et utilisateurs du sftp		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Jusqu'à 10 utilisateurs
IM55	Gestion des systèmes de fichiers		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
IM56	Fourniture de la liste d'utilisateurs		Tâches HEC exclues	
IM57	Création et suppression des fichiers		Tâches HEC exclues	
IM58	Gestion du réseau étendu			
IM59	Mise à disposition de l'infrastructure réseau dans le centre de données/site du client		Tâches HEC exclues	
IM60	Fourniture au client de la commutation et des ports du réseau dans le centre de données de SAP/du partenaire afin de connecter l'équipement Telco		Services standard HEC	Conformément aux recommandations de SAP, le client doit garantir une infrastructure réseau compatible sur son propre site
IM61	Détermination de la taille appropriée et achat de connexions réseau entre le client et les sites HEC ; gestion du fournisseur de télécommunications/du FAI		Tâches HEC exclues	
SH1	C1 - Administration de la base de données SAP HANA			
SH2	SAP HANA (activités générales liées à la base de données)		Les services HEC, tels que spécifiés dans cette version des Rôles et responsabilités HEC, reposent sur des fonctions et fonctionnalités de SAP HANA 1.0 SPS08. Cela signifie que les versions ultérieures de SAP HANA sont prises en charge dans HEC, mais uniquement en ce qui concerne les fonctions disponibles dans SAP HANA 1.0 SPS08. Les autres fonctions et fonctionnalités SAP HANA ultérieures à SAP HANA 1.0 SPS08 ne sont pas prises en charge par le service standard HEC. SAP évaluera et déterminera les services supplémentaires et étendus destinés à prendre en charge ces fonctions ainsi que la disponibilité de ces services dans HEC au cas par cas, et évaluera notamment les efforts et les coûts associés. Les services correspondants sont décrits dans des sections distinctes du présent document.	
SH3	Recommandations sur la gestion des versions de bases de données		Services standard HEC	HEC fournira un guide sur les versions de bases de données recommandées en fonction de l'expérience opérationnelle dans HEC et des informations fournies par SAP Product Development
SH4	Planification et exécution des extensions de système de fichiers (activités de sauvegarde, par exemple)		Services standard HEC	
SH5	Monitoring de l'utilisation des ressources de la base de données pour détecter les problèmes dans les opérations techniques		Services standard HEC	Alimente la gestion des capacités ; les recommandations en matière d'optimisation peuvent également être fournies par le biais de services SAP Enterprise Support
SH6	Surveillance de la croissance des tables pour éviter de manière proactive les problèmes opérationnels et s'assurer que le service respecte le périmètre contractuel de dimensionnement		Services standard HEC	Les recommandations en matière de limitation de la croissance des données peuvent également être fournies par le biais de services SAP Enterprise Support
SH7	Élaboration de la stratégie/architecture du partitionnement de tables		Tâches HEC exclues	
SH8	Partitionnement de tables (exécution technique)		Services standard HEC	Si nécessaire en raison d'une importante croissance des tables ; une (1) exécution par an comprise ; toute autre demande sera facturée via EMS



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
SH9	Exécution de la migration du stockage en lignes/colonnes		Services standard HEC	La partie chargée de l'exécution doit être définie d'un commun accord entre HEC et le client ; la migration des tables SAP plus volumineuses doit être effectuée par HEC ; le client peut exécuter des tâches sur ses propres tables s'il le souhaite ; temps d'indisponibilité supplémentaire nécessaire sur approbation du client
SH10	Monitoring de la base de données pour détecter les problèmes techniques ; analyse et résolution des erreurs techniques de base de données		Services standard HEC	
SH11	Nettoyage des fichiers journaux et des fichiers trace HANA (traces, fichiers statistiques, etc.) pour libérer de la capacité et assurer le bon fonctionnement du système HANA		Services standard HEC	
SH12	Gestion des paramètres de configuration technique pour SAP HANA et SAP HANA XS sur la base des normes et recommandations SAP et HEC		Services standard HEC	
SH13	Démarrage/Arrêt de la base de données		Services standard HEC	
SH14	Ajout/suppression de nœuds SAP HANA afin d'ajuster la capacité de SAP HANA		Services optionnels HEC	Pour les configurations HANA Scale-out uniquement
SH15	Création de schéma additionnel pour le Data Mart SAP Hana existant		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH16	Renommage de la base de données SAP HANA (ID, numéro d'instance)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH17	Modification de l'architecture de la base de données SAP HANA (d'un nœud unique à des nœuds multiples ou vice-versa)		Services optionnels HEC	
SH18	Gestion de bases de données de secours (Réplication du système HANA) pour une haute disponibilité		non offert	Exécuté uniquement pour les systèmes de production ; uniquement si les bases de données de secours dédiées sont explicitement stipulées dans le contrat comme faisant partie de la solution. Non inclus dans le périmètre pour les configurations de nœuds multiples. Des tests de basculement ne sont pas effectués régulièrement sur chaque système
SH19	Mise à jour du client et du progiciel de base de données SAP HANA		Services standard HEC	Temps supplémentaire d'arrêt pour maintenance nécessaire ; cette tâche ne comprend pas l'utilisation d'approches avancées de mise à jour telles que ZDO, etc.
SH20	Implémentation de mises à jour des correctifs de BASE DE DONNÉES SAP HANA à l'aide de l'option Near Zero Downtime de Software Update Manager (ZDO)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Disponible à partir de la version SAP HANA SPS 12
SH21	Mise à jour et gestion de SAP HANA Studio		Services standard HEC	S'applique à la version de SAP HANA Studio installée dans HEC ; le client peut exécuter à ses propres fins des instances de SAP HANA Studio, dont il est alors responsable
SH22	Configuration de SAP HANA Transports Management		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH23	Implémentation/gestion d'outils SAP supplémentaires (SAP HANA Analytics Foundation Browser, par exemple)		Services standard HEC	Selon les exigences du client ; uniquement pour les outils dans le contexte HANA fourni par SAP, outils tiers non couverts
SH24	Identification, analyse et optimisation des instructions SQL coûteuses en temps d'exécution afin d'améliorer la performance des applications		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH25	Correction des erreurs système telles que les transactions bloquées pour résoudre les problèmes et restaurer le bon fonctionnement de SAP HANA		Services standard HEC	
SH26	Création/Modification d'utilisateurs pour la modélisation HANA dans SAP HANA Studio		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH27	Gestion des utilisateurs, des rôles et des autorisations pour les utilisateurs non techniques		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Le client est responsable du rôle SAP HANA CUST_USER_ROLE_ADMIN
SH28	Gestion des utilisateurs, des rôles et des autorisations pour les utilisateurs techniques et d'administration		Services standard HEC	Utilisateurs techniques : par exemple, utilisateurs fournis et utilisés par SAP HANA
SH29	Exécution des sauvegardes de base de données (sauvegardes de journal et sauvegardes complètes régulières)		Services standard HEC	Conformément à la politique de sauvegarde de HEC
SH30	Restauration de SAP HANA après problèmes techniques		Services standard HEC	Restauration à la demande du client fournie moyennant un coût supplémentaire
SH31	Contrôle de cohérence de la base de données		Services standard HEC	
SH32	Implémentation du cryptage d'une base de données SAP HANA déjà installée dans HEC		non offert	Temps d'arrêt nécessaire pour la réinstallation d'une base de données ; une éventuelle consommation d'espace de stockage supplémentaire est soumise à une demande de modification (CD)
SH33	Exploitation de la base de données chiffrée SAP HANA		non offert	
SH34	SAP HANA XS			
SH35	Gestion des paramètres de configuration technique pour SAP HANA XS sur la base des normes et recommandations SAP et HEC		Services standard HEC	
SH36	Gestion des configurations d'exécution des applications		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH37	Gestion des relations de confiance		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH38	Gestion des fournisseurs SAML		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH39	Gestion des configurations du serveur SMTP		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH40	Gestion de l'accès HTTP à SAP HANA		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH41	Gestion des outils du libre-service utilisateur		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH42	Planification des jobs XS		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH43	Gestion de la traduction des chaînes de texte		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
SH44	Gestion des traces HTTP pour les applications SAP HANA XS		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH45	Gestion du modèle avancé d'exécution SAP HANA XS		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH46	SAP HANA XSA		Fonction HANA étendue, au-delà de la base fonctionnelle SP S08 ; non incluse dans les services standard HEC pour SAP HANA	
SH47	Installation avec un serveur SAP HANA		Services optionnels HEC	
SH48	Installation de composants XSA en tant qu'add-on pour un serveur SAP HANA déjà installé		Services optionnels HEC	
SH49	Configuration de XSA pour le développement de SAP HANA côté client		Tâches HEC exclues	
SH50	Configuration de l'outil XS-CLI pour le développement de SAP HANA		Tâches HEC exclues	
SH51	Gestion des utilisateurs pour le développement de SAP HANA		Tâches HEC exclues	
SH52	SAP HANA : Enterprise Information Management (EIM)		Fonction HANA étendue, au-delà de la base fonctionnelle SP S08 ; non incluse dans les services standard HEC pour SAP HANA	
SH53	Configuration		Configuration technique uniquement - ne s'applique pas à la configuration des applications	
SH54	Habilitation des processus du serveur EIM		Services optionnels HEC	
SH55	Activation des rôles EIM et importation des unités de déploiement EIM		Services optionnels HEC	
SH56	Configuration du proxy Data Provisioning		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Le proxy Data Provisioning est une application XS qui sert de proxy pour fournir la communication entre l'agent et le serveur Data Provisioning. Applicable uniquement à un scénario hybride avec SAP HANA dans HCP et l'agent Data Provisioning dans HEC.
SH57	Installation des packages de nettoyage des adresses		Services optionnels HEC	
SH58	Installation et enregistrement de l'agent Data Provisioning		Services optionnels HEC	
SH59	Habilitation technique des services d'application EIM pour la réplication et la transformation de données		Services optionnels HEC	
SH60	Sauvegarde de la base de données EIM		Services optionnels HEC	
SH61	EIM - Sauvegarde des jobs FlowGraph		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Les sauvegardes sont réalisées à l'aide de HANA Studio
SH62	EIM - Sauvegarde des tâches de réplication		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Les sauvegardes sont réalisées à l'aide de HANA Studio
SH63	Agent Data Provisioning - Configuration de la haute disponibilité		Services optionnels HEC	L'agent Data Provisioning peut être configuré en haute disponibilité en alimentant des instances factices sur des nœuds supplémentaires ; inclus uniquement en cas de mention explicite dans le contrat
SH64	Configuration et activation de SAP HANA XS pour la réplication de données		Services optionnels HEC	La configuration de Webdispatcher.ini est actualisée avec des paramètres de profil supplémentaires pour Tenant DB XS engine
SH65	Configuration et mise à jour de la liste DNS HEC avec l'entrée de l'alias SAP HANA XS EIM		Services optionnels HEC	Le nom d'alias du Data Provisioning Server XS engine doit être mis à jour dans le serveur DNS du client
SH66	Création de source distante SDA pour fédération/réplication		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	À l'aide de Smart Data Access, création d'une source distante pour interroger les données rarement utilisées à partir d'un système externe sans avoir besoin de les copier dans SAP HANA et de les rendre persistantes au préalable



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
SH67	SAP HANA : Dynamic Tiering (DT)		Fonction HANA étendue, au-delà de la base fonctionnelle SP S08 ; non incluse dans les services standard HEC pour SAP HANA	
SH68	Configuration opérationnelle			
SH69	Configuration opérationnelle d'HANA-DT : installation et configuration technique d'HANA-DT, ajout d'un hôte DT, importation des unités de déploiement DT, gestion des autorisations techniques		Services optionnels HEC	
SH70	Services optionnels			
SH71	Gestion d'espaces de base de données de stockage étendu (ajout de stockage étendu pour chaque hôte ES)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	La consommation d'espace de stockage supplémentaire est soumise à une demande de modification (CR) et à des coûts supplémentaires
SH72	Gestion de tables de stockage étendu : création, déplacement et dépôt de tables ES dans chaque stockage ES		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH73	SAP HANA : Smart Data Streaming (SDS)		Fonction HANA étendue, au-delà de la base fonctionnelle SP S08 ; non incluse dans les services standard HEC pour SAP HANA	
SH74	Configuration opérationnelle			
SH75	Configuration opérationnelle SDS HANA		Services optionnels HEC	Installation et configuration du SDS HANA, ajout d'un hôte SDS, importation des unités de déploiement DT, autorisations, activation du cockpit
SH76	Installation du package Smart Data Streaming		Services optionnels HEC	
SH77	Ajout de l'hôte Smart Data Streaming		Services optionnels HEC	
SH78	Configuration de l'autorisation de streaming		Services optionnels HEC	Activation des rôles, des privilèges et de l'accès aux objets Smart Data Streaming pour la surveillance et les opérations
SH79	Services optionnels de configuration opérationnelle			
SH80	Configuration du cluster de streaming		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SH81	Configuration SDS pour une haute disponibilité par l'ajout de nœuds multiples SDS		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	L'augmentation de l'utilisation de l'infrastructure fait l'objet d'une demande de modification (CR) et peut entraîner une augmentation des redevances de service
SH82	Services optionnels			
SH83	SDS - sauvegardes de projet		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Les sauvegardes sont réalisées à l'aide de HANA Studio
SH84	Configuration Streaming Lite		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Streaming Lite est optionnel et n'est pas requis dans le cadre de l'installation d'un Smart Data Streaming standard. Le package Streaming Lite peut être téléchargé uniquement sous forme de composant distinct. Streaming Lite est conçu pour le déploiement de projets de streaming sur des dispositifs de passerelle à distance
SH85	Création et déploiement des projets de streaming SDS		Tâches HEC exclues	À l'aide d'HANA Studio, création et déploiement de projet SDS pour le streaming de données vers SAP HANA et autres sources externes.
SH86	Suivi des objets et projets Smart Data Streaming		Tâches HEC exclues	Suivi des objets et projets Smart Data Streaming à l'aide des cockpits HANA/ESP
SH87	SAP HANA : Multiple Database Containers (MDC)		Fonction HANA étendue, au-delà de la base fonctionnelle SP S08 ; non incluse dans les services standard HEC pour SAP HANA	
SH88	Configuration opérationnelle			
SH89	Installation de SAP HANA MDC (serveur HANA, client, AFL, bibliothèques d'exécution et Studio)		Services optionnels HEC	
SH90	Création d'utilisateurs techniques		Services optionnels HEC	
SH91	Conversion d'un système SAP HANA pour prendre en charge les Multitenant Database Containers		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH92	Création ou suppression de tenants supplémentaires pour l'application ou pour les scénarios Data Mart		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	La création de tenants entraîne une utilisation d'infrastructure supplémentaire et peut nécessiter une demande de modification (CR)
SH93	Installation de services additionnels pour les containers des tenants DB		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Services supplémentaires tels que serveur DP, serveur d'index, SAP HANA XS Par défaut, un exemplaire de chacun existe automatiquement à la création d'un tenant, l'installation de services additionnels nécessaires pour certains cas d'utilisation est couverte par ce poste individuel
SH94	Mise à l'échelle d'un tenant de DB		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Systèmes SAP BW uniquement
SH95	Préparation de copie/déplacement de tenant, contrôles, certificats, étapes préparatoires, déplacement/copie par réplication, étapes de post-traitement.		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Le déplacement supprime la base de données source à la fin de la tâche. La copie conserve la base de données source à la fin de la tâche.
SH96	Réseau : réserve de ports supplémentaires vers une instance pour les frais généraux de système par instance		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH97	Autorisation entre plusieurs bases de données MDC afin de simplifier les requêtes entre elles		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH98	Audits : création et activation de politiques d'audit pour la base de données système et chaque tenant de DB		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH99	Stockage des données : clés de cryptage spécifiques aux bases de données		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Modification de la clé principale SSFS
SH100	Stockage des données : modification des clés de cryptage spécifiques aux BDD (clé principale SSFS)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH101	Configuration SSL spécifique aux BDD sur le serveur SAP HANA pour la communication entre client et serveur		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH102	Modification du niveau d'isolation		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Passage d'isolation élevée à basse (ou vice-versa) ; les tâches et le besoin d'arrêt dépendent des circonstances, p. ex. si HA/DR est implémenté pour la base de données respective



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
SH103	Sauvegarde des tenants individuels		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Selon la norme HEC, les sauvegardes sont effectuées pour la totalité de la base de données. Toutefois, une sauvegarde de tenant individuel est possible sous forme de vidage sur fichier, sur demande particulière
SH104	Restauration de tenant individuel		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
SH105	Autorisation : gestion des privilèges du système et de tenant de DB		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
DB1	C2 - Administration de base de données		à l'exclusion de SAP HANA et de Sybase IQ, décrits dans les sections correspondantes	
DB2	Activités liées à la base de données			
DB3	Recommandations sur la gestion des versions de bases de données		Services standard HEC	HEC fournira un guide sur les versions de bases de données recommandées en fonction de l'expérience opérationnelle dans HEC et des informations fournies par SAP Product Development
DB4	Monitoring de l'utilisation des ressources de la base de données (mémoire, unité centrale, stockage) pour détecter les problèmes dans les opérations techniques		Services standard HEC	Alimente la gestion des capacités ; les recommandations en matière d'optimisation peuvent également être fournies par le biais de services SAP Enterprise Support
DB5	Exécution des extensions de la base de données pour améliorer sa capacité		Services standard HEC	L'augmentation de l'utilisation sera facturée conformément au Contrat
DB6	Monitoring des paramètres d'extension de table pour éviter les dysfonctionnements		Services standard HEC	
DB7	Monitoring de la base de données pour détecter les problèmes techniques ; analyse et résolution des erreurs techniques de base de données		Services standard HEC	
DB8	Planification de collecteurs de bases de données statistiques périodiques pour générer des données statistiques de performance		Services standard HEC	
DB9	Réorganisation des fichiers de base de données pour libérer de l'espace		Services standard HEC	
DB10	Gestion/Modification des paramètres de base de données		Services standard HEC	En fonction des recommandations du fournisseur et des normes HEC
DB11	Démarrage/Arrêt de la base de données		Services standard HEC	
DB12	Création et contrôle des statistiques de l'optimiseur pour assurer la performance de la base de données		Services standard HEC	
DB13	Exécution des montées de version du progiciel de base de données		Services standard HEC	
DB14	Application de correctifs de base de données		Services standard HEC	
DB15	Exécution des sauvegardes de la base de données (sauvegardes de journal et sauvegardes de base de données régulières)		Services standard HEC	Conformément à la politique de sauvegarde de HEC
DB16	Restauration de la base de données après problèmes techniques		Services standard HEC	Pour les problèmes techniques Restauration à la demande du client fournie moyennant un coût supplémentaire
DB17	Exécution du contrôle de cohérence de la base de données		Services standard HEC	
DB18	Aide apportée au client dans l'optimisation des instructions SQL (index, sélections, etc.) pour améliorer l'application		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP1	D - Opérations techniques clés			
OP2	Installation du système			
OP3	Installation de l'infrastructure de la solution HEC, comme indiqué dans le contrat HEC, en fonction des normes et des meilleures pratiques de SAP et HEC		Services standard HEC	Si le système entièrement nouveau d'un client est configuré sous forme de copie d'un système déjà hébergé dans HEC, les tâches et coûts respectifs sont couverts par la configuration générale et il n'y a pas de facturation supplémentaire pour « copie de système ». Les systèmes source non hébergés dans HEC ne sont pas concernées par ce commentaire et sont couverts par le service de migration et d'intégration HEC faisant l'objet d'un contrat distinct.
OP4	Configuration technique (post-traitement de l'installation) des systèmes installés (p. ex., planification des jobs d'arrière-plan standard, sauvegarde, etc.)		Services standard HEC	Le périmètre est déterminé par le présent document Rôles et responsabilités.
OP5	Personnalisation, configuration, maintenance et dépannage d'applications		Tâches HEC exclues	HEC fournit des systèmes techniquement configurés au niveau de SAP NetWeaver et prêts à l'emploi. Toute solution (par exemple, SAP BW, SAP CRM, SAP EP) ou tâche de configuration spécifique au client n'est pas incluse et incombe de ce fait au client
OP6	Intégration des systèmes installés dans l'environnement opérationnel SAP HEC		Services standard HEC	
OP7	Activation du monitoring du système HEC		Services standard HEC	
OP8	Transfert de données vers HEC pendant l'intégration HEC		Services optionnels HEC (redevance de service unitaire)	L'approche dépend du scénario d'intégration choisi et des besoins individuels, soit à l'aide de la connexion réseau ou d'un support physique et crypté
OP9	Fourniture d'un support spécial au client pendant l'intégration HEC		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Selon le périmètre et l'approche du projet d'intégration HEC, les clients peuvent avoir besoin d'une assistance technique, p. ex. si un accès au système d'exploitation est nécessaire ; ce type de support à l'intégration peut être fourni avec ce poste individuel



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
OP10	Intégration du système à d'autres systèmes et applications		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP11	Configuration du monitoring au moyen du système Solution Manager du client disponible dans HEC : installation d'agents de diagnostic supplémentaires sur les systèmes des clients		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Connexion à un système SAP Solution Manager appartenant au client (pas au système SAP Solution Manager détenu par HEC) ; l'effort EMS effort est calculé par serveur.
OP12	Configuration du monitoring au moyen du système Solution Manager du client disponible dans HEC : configuration du monitoring dans le système SAP Solution Manager du client		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	L'effort EMS effort est calculé par serveur
OP13	Implémentation des Solutions SAP RDS		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Étant donné la grande variété des solutions RDS SAP, il faudra contrôler individuellement si SAP HEC peut implémenter une solution RDS en particulier ou s'il faut qu'elle soit couverte par le client ou une partie de conseil
OP14	Configuration de l'aide en ligne SAP (installation locale)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Une (1) fois par environnement ; objet d'une demande de modification (CR) contractuelle pour couvrir l'augmentation de l'utilisation de l'infrastructure et des efforts administratifs supplémentaires
OP15	Augmentation de la capacité du système en ajoutant des composants supplémentaires (nœuds, serveurs d'application, etc.) ou déplacement de systèmes existants vers une infrastructure plus grande (un serveur de base de données plus grand, par exemple)		Services optionnels HEC	Une demande de modification (CR) contractuelle est requise pour refléter l'augmentation de l'utilisation de l'infrastructure et fait l'objet de redevances de services supplémentaires
OP16	Transfert des données après résiliation du contrat		Services standard HEC	Les efforts nécessaires à un transfert de données unique (création d'exportation et transfert sur un support) dans le cadre du départ d'HEC ou de l'arrêt du système sont inclus dans le service HEC. La planification, la coordination, le support et la logistique du transport ainsi que tous les coûts associés relèvent de la responsabilité du client



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
OP17	Gestion des incidents			
OP18	Exploitation du centre d'appels recevant les incidents 24h/24 7j/7 365j/an		Services standard HEC	Assistance 24h/24, 7j/7, en anglais ; langues locales si disponibles pendant les heures de bureau comme convenu explicitement avec le client
OP19	Traitement des incidents - Qualification et priorisation des incidents - Lancement de la résolution de l'incident - Suivi de l'avancement de la résolution de l'incident - Escalade de l'incident tel que défini dans le processus d'escalade - Détermination de la résolution de l'incident ou de la solution de contournement - Mise en œuvre de la solution ou de la solution de contournement - Vérification de la résolution de l'incident - Notification de la résolution de l'incident au client		Services standard HEC	
OP20	Validation/approbation de la solution et confirmation de la résolution de l'incident		Tâches HEC exclues	
OP21	Détection et notification d'événements (« monitoring »)			
OP22	Monitoring et détection d'événements relatifs à la disponibilité du système SAP et des états critiques du système		Services standard HEC	Les exigences en matière de monitoring sont définies sur la base des Rôles et responsabilités HEC et des ENS ; les métriques de monitoring activés et les seuils utilisés font l'objet de modifications et réglages constants
OP23	Monitoring des opérations de gestion critiques		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP24	Activités générales			
OP25	Démarrage/Arrêt des systèmes HEC gérés		Services standard HEC	
OP26	Correction des problèmes techniques dans les systèmes HEC gérés		Services standard HEC	Pour les problèmes techniques uniquement ; les problèmes liés à l'application doivent être résolus par le client
OP27	Aide apportée aux clients dans les tâches de son domaine de responsabilité, si l'accès au SE est nécessaire		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Dans les cas où l'exécution des tâches requiert l'accomplissement d'activités au niveau du système d'exploitation et dont le client est responsable selon le présent document. Les clients n'auront pas accès SE des serveurs gérés dans HEC. Le fournisseur de service HEC va assister le client, p. ex. en reprenant les tâches ou en fournissant d'autres méthodes pour exécuter les tâches. Ce poste individuel s'applique uniquement à une assistance non fréquente/occasionnelle ; les projets nécessitant un accès SE régulier, plus long et plus général au niveau de l'implémentation, du développement et du support ne peuvent pas recevoir d'assistance par le biais de ce poste individuel. L'effort EMS effort est calculé par serveur.
OP28	Gestion des paramètres du profil système SAP		Services standard HEC	SAP fournira des recommandations pour les paramètres système techniques ; SAP va également ajuster les paramètres sur demande du client, sauf pour certains paramètres standardisés nécessaires pour maintenir la stabilité du système ou la sécurité.
OP29	Analyse régulière des paramètres système SAP et des paramètres des profils liés à l'application et à la solution		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	HEC effectue la revue des paramètres du système et de la configuration du système et fournit des recommandations en matière d'optimisation
OP30	Gestion de la sécurité SAP			
OP31	Définition et mise en œuvre du concept de sécurité pour l'application		Tâches HEC exclues	
OP32	Définition et mise en œuvre du concept de sécurité pour l'infrastructure		Services standard HEC	Des règles spéciales s'appliquent au Provisionnement de serveurs HEC ; reportez-vous à la section correspondante pour en savoir plus
OP33	Analyse du journal d'audit de sécurité spécifique au client		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	HEC étudie régulièrement la sécurité liée aux entrées de journal et fournit des informations au client
OP34	Analyse du système SAP et identification des notes de sécurité SAP pertinentes		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP35	Définition, maintenance, évaluation et audit des rôles, profils, autorisations, etc.		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
OP36	Administration des utilisateurs du client (par exemple, création, modification, suppression d'utilisateurs, maintenance des profils utilisateur, des rôles, des autorisations, des données de base ou encore des mots de passe)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP37	Gestion des profils utilisateur, des rôles, des autorisations, des données de base et des mots de passe dans le mandant 000		Services standard HEC	
OP38	Fourniture au client d'un accès au mandant 000		Services standard HEC	Profil prédéfini restreint uniquement ; ensemble limité d'utilisateurs fourni ; service fourni sur demande uniquement
OP39	Implémentation du Single Sign-On (SSO) pour les systèmes de l'environnement HEC		Tâches HEC exclues	Services d'implémentation du SSO fournis par SAP Consulting sous forme de projet de conseil ; les détails dépendent de la définition du périmètre et du contrat de conseil
OP40	Fourniture d'informations du journal d'audit aux clients		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Sur demande uniquement pour aider aux recherches d'incidents, mais pas régulièrement, p. ex., pour suivre les activités d'administration. Le format, le contenu et la procédure utilisés seront déterminés par SAP et par les politiques générales de sécurité et de protection des données
OP41	Copie de système homogène (actualisation d'alias système)			Pour les systèmes déjà disponibles dans HEC
OP42	Tâches de prétraitement (application), c'est-à-dire exportation de tables ayant une « ancienne » configuration		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP43	Copie homogène du système (planification, préparations, contrôles, sauvegarde de base de données, restauration de base de données, post-traitement technique des tâches, test des fonctionnalités techniques du système)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Service fixe standard valide pour les systèmes d'un taille inférieure ou égale à 500 Go (taille actuelle de la base de données) et une architecture système à un seul nœud. La copie des systèmes d'un taille supérieure à 500 Go ou ayant une architecture à plusieurs nœuds est effectuée sur une base temporelle et matérielle.
OP44	Tâches de post-traitement (application)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP45	Test de l'application		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP46	Copie de système hétérogène (migration d'alias système)			Pour les systèmes déjà disponibles dans HEC
OP47	Copie de système hétérogène		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Le périmètre, l'approche et le prix sont soumis à une planification individuelle en fonction des circonstances et des besoins ; demande de modification (CR) requise pour les modifications d'infrastructure



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
OP48	Gestion de la version			
OP49	Installation de nouvelles entités dans le système après le transfert initial du client lors de l'intégration HEC (s'applique par exemple aux add-ons et autres types de packages de solutions supplémentaires, langues, packages de contenu, etc.)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Demande de modification (CR) contractuelle requise en cas de modification du périmètre de service ou d'augmentation de l'utilisation de l'infrastructure
OP50	Implémentation de notes SAP et autres types de correction manuelle (corrections non fournies en tant que package de correction de logiciel) dans un système géré (notes et corrections requises pour réparer les problèmes liés à l'application)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	La délimitation entre les notions « application » et « technique » est définie par le présent document Rôles et responsabilités HEC ; la correction des erreurs incombant à HEC conformément au présent document Rôles et responsabilités est associée à la notion « technique », et des notes sont appliquées tel que défini dans la tâche respective. Seul un sous-ensemble de thématiques BC-* étant couvert par le service standard HEC, la thématique associée à la note respective peut uniquement servir d'indicateur. Les deux principaux domaines d'application du service HEC sont BC-CST et BC-DB
OP51	Implémentation de notes SAP et autres types de correction manuelle (corrections non fournies en tant que package de correction de logiciel) dans un système géré (notes requises pour réparer les problèmes liés aux composantes techniques SAP)		Services standard HEC	Selon le niveau critique de la correction et uniquement si aucun Support Package approprié n'est disponible ; la délimitation entre les notions « application » et « technique » est définie par le document des Rôles et responsabilités HEC ; la correction des erreurs incombant à HEC conformément au document des Rôles et responsabilités est associée à la notion « technique », et des notes sont appliquées tel que défini dans la tâche respective. Seul un sous-ensemble de thématiques BC-* étant couvert par le service standard HEC, la thématique associée à la note respective peut uniquement servir d'indicateur. Les deux principaux domaines d'application du service HEC sont BC-CST et BC-DB. Toute tâche post installation requise selon la note SAP concernée et n'étant pas de nature technique (p. ex. paramètres liés à l'application/création manuelle de code dans l'espace nom du client ou activités manuelles requises dans l'espace nom SAP) doit être effectuée par le client.
OP52	Consultation des mises à jour de progiciel SAP (SAP Support Package, mises à jour noyau SAP)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	SAP effectuera la revue des versions du logiciel du système et offrira des recommandations sur des versions plus récentes, par exemple le noyau SAP ou les SAP Support Packages
OP53	Implémentation de correctifs pour les progiciels système exécutés au niveau du SE (noyau SAP, par exemple)		Services standard HEC	Peut nécessiter un temps d'indisponibilité système supplémentaire
OP54	Implémentation de correctifs du noyau à l'aide du mécanisme « Rolling Kernel Update »		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Pour réduire au minimum les effets néfastes sur les transactions commerciales lors de l'importation d'une nouvelle version de noyau, les instances sont redémarrées l'une après l'autre. C'est-à-dire que pendant la procédure RKS (Rolling Kernel Switch), au moins une instance de serveur d'application est toujours disponible pour les transactions commerciales.
OP55	Implémentation de mises à jour de la solution gérée SAP à l'aide d'outils et méthodes standard		Services standard HEC	Une « mise à jour » désigne la modification apportée à une nouvelle version mineure du progiciel SAP hébergé, habituellement des correctifs et petites améliorations La terminologie de ce type d'événements diffère dans le portefeuille SAP. Toutefois, les termes les plus fréquemment utilisés dans ce contexte sont « patch/correctif », « Support Package », etc. ; ce poste individuel comprend également l'implémentation des Feature Pack Stacks (FPS) S/4HANA mais non la montée de version de S/4HANA vers la prochaine version majeure ; la séquence des versions et la catégorisation des versions de chaque produit SAP est disponible dans la PAM (Product Availability Matrix) sur SAP Service Marketplace ; ce poste individuel ne comprend pas l'utilisation d'approches de mise à jour plus sophistiquées telles que nZDT/ZDO etc. ; son implémentation nécessite une période standard d'indisponibilité planifiée. Toute tâche post installation n'étant pas de nature technique (p. ex. paramètres liés à l'application/création manuelle de code dans l'espace nom du client ou activités manuelles requises dans l'espace nom SAP) doit être effectuée par le client.
OP56	Implémentation de mises à jour de la solution SAP gérée à l'aide d'outils et de méthodes avancés tels que l'option Near Zero Downtime (ZDO) de Software Update Manager (SUM) et autres afin de minimiser la période d'indisponibilité requise		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Une « mise à jour » désigne la modification apportée à une nouvelle version mineure du progiciel SAP hébergé, habituellement des correctifs et petites améliorations La terminologie de ce type d'événements diffère dans le portefeuille SAP. Toutefois, les termes les plus fréquemment utilisés dans ce contexte sont « patch/correctif », « Support Package », etc. ; ce poste individuel comprend également l'implémentation des Feature Pack Stacks (FPS) S/4HANA mais non la montée de version de S/4HANA vers la prochaine version majeure ; la séquence des versions et la catégorisation des versions de chaque produit SAP est disponible dans la PAM (Product Availability Matrix) sur SAP Service Marketplace. Remarque : toute implémentation de mise à jour peut nécessiter un arrêt système supplémentaire ou des conditions préalables de ressources système afin d'inclure, entre autres, de la mémoire supplémentaire, une UC et un système d'assurance qualité ou de pré-production afin d'effectuer des tests et une validation. Les ressources système non disponibles dans l'environnement du client existant doivent être fournies à la suite d'une demande de modification (CR) et peuvent faire l'objet de redevances de services supplémentaires. Implémentation nécessitant une période minimale d'indisponibilité planifiée Toute tâche post installation n'étant pas de nature technique (p. ex. paramètres liés à l'application/création manuelle de code dans l'espace nom du client ou activités manuelles requises dans l'espace nom SAP) doit être effectuée par le client.
OP57	Maintenance continue des langues du système, par exemple avec un remplissage de langues		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Redevance EMS fixée par système



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
OP58	Montée de version du progiciel SAP : planification et coordination de la montée de version		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	« Montée de version » désigne le passage à une nouvelle version majeure du progiciel SAP hébergé, comprenant habituellement des améliorations fonctionnelles ; les montées de version mises à part, le terme inclut également l'implémentation des SAP Enhancement Packages ; la séquence des versions et la catégorisation des versions de chaque produit SAP est disponible dans la PAM (Product Availability Matrix) sur SAP Service Marketplace.
OP59	Montée de version du progiciel SAP : exécution des tâches de montée de version technique		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	« Montée de version » désigne le passage à une nouvelle version majeure du progiciel SAP hébergé, comprenant habituellement des améliorations fonctionnelles ; les montées de version mises à part, le terme inclut également l'implémentation des SAP Enhancement Packages ; la séquence des versions et la catégorisation des versions de chaque produit SAP est disponible dans la PAM (Product Availability Matrix) sur SAP Service Marketplace ; tarification EMS fixée par système
OP60	Exécution des tâches liées aux applications dans le cadre de la Gestion des versions et des modifications (tests, ajustements des applications, activation du contenu et fonctionnelle)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP61	Conversion de systèmes SAP ERP en SAP S/4HANA		non offert	
OP62	Services proactifs			
OP63	Préparation des sessions de service SAP via la gestion de RTCCTOOL		non offert	
OP64	Analyse de rapports sur les sessions SAP Service (y compris EarlyWatch Alert) exécutées sur les systèmes fonctionnant sous SAP HEC en vue d'émettre des conclusions et des recommandations concernant certains aspects du périmètre du service de SAP HEC (opérations techniques)		non offert	
OP65	Analyse de rapports sur les sessions SAP Service (y compris EarlyWatch Alert) exécutées sur les systèmes fonctionnant sous SAP HEC. Fourniture de recommandations sur les modifications liées à l'application SAP (en dehors du périmètre des opérations techniques du service standard HEC)		non offert	
OP66	Gestion des performances du système			
OP67	Évaluation initiale des problèmes de performances du système		non offert	
OP68	Dépannage des problèmes de performances du système SAP (causes profondes techniques dans le périmètre du service HEC)		non offert	
OP69	Analyse et dépannage des problèmes de performances (causes profondes hors du périmètre de service HEC et causes profondes liées à l'application).		Tâches HEC exclues	Dans certains cas, HEC est susceptible d'assister le client à l'aide d'un service HEC Application Management sous EMS. Cependant, en raison d'une large variété de scénarios et causes profondes possibles, cet élément a été généralement exclu du service HEC ; les clients doivent demander une assistance via SAP Support ou SAP Consulting pour les problèmes de performances d'application.
OP70	Optimisation de la performance		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Activités proactives pour améliorer les performances d'un système ; les activités d'optimisation peuvent entraîner des demandes de services associées aux autres postes individuels du présent document, p. ex. modifications des paramètres, qui sont partiellement couverts par le service HEC standard. Exécuté uniquement pour les systèmes de production.
OP71	Revue et optimisation du code client pour améliorer la performance et la stabilité du système		Tâches HEC exclues	
OP72	Traitement des certificats			
OP73	Génération de requête de signature de certificat (CSR)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	À l'exception des loadbalancers, des Web Dispatchers et des systèmes BO ; pour les systèmes BO, HEC générera la requête de signature de certificat et la transmettra au client pour son traitement ultérieur
OP74	Envoi de requête à l'autorité de certification		Tâches HEC exclues	
OP75	Création d'identité de serveur/client SSL avec paire de clés		Tâches HEC exclues	
OP76	Configuration du système (niveau SE) pour activer SSL		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	L'effort EMS effort est calculé par serveur



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
OP77	Configuration du système (niveau applications) pour activer SSL		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP78	Surveillance de la période de validité des certificats		Tâches HEC exclues	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
OP79	Plan de Reprise d'Activité (PRA)			
OP80	Mise en œuvre de la configuration du PRA en fonction du modèle d'architecture et des obligations contractuelles		non offert	
OP81	Développement de procédures de PRA (centre de données et infrastructure système technique uniquement)		non offert	
OP82	Gestion continue de l'architecture du PRA : monitoring de la réplication des données sur le site secondaire, y compris correction des erreurs		non offert	
OP83	Gestion continue de l'architecture du PRA : maintenance et gestion des modifications pour les systèmes implantés sur le site secondaire en vue de garantir la cohérence des systèmes, y compris la correction des erreurs		non offert	
OP84	Développement et gestion de procédures du PRA pour les aspects du service sous la responsabilité du client (couche application, infrastructure client, connectivité à HEC, interfaces, mesures et processus organisationnels, etc.)		Non offert	
OP85	Exécution de tests de restauration après sinistre (centre de données et infrastructure système technique uniquement)		non offert	
OP86	Exécution de tests supplémentaires de restauration après sinistre (centre de données et infrastructure système technique uniquement, au delà de celui qui fait partie du service HEC DR)		non offert	
OP87	Exécution du basculement productif en cas de sinistre déclaré officiellement		non offert	
OP88	Exécution de tests de PRA (couche application, infrastructure client, interfaces, mesures organisationnelles, etc.)		Non offert	
OP89	Extension d'opérations via EMS			Ces services fournissent des extensions possibles aux domaines de gestion des incidents, des modifications et des événements se trouvant hors du périmètre standard des services HEC.
OP90	Gestion des incidents : dépannage des incidents techniques/non-fonctionnels non inclus dans les services standard HEC		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP91	Gestion des modifications : modification de configuration système technique non incluse dans les services standard HEC		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
OP92	Gestion des événements : surveillance des types d'événements techniques/non-fonctionnels non inclus dans les services standard HEC selon la définition du présent document Rôles et responsabilités.		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW1	E - Activités liées à NetWeaver (ABAP et JAVA)		Selon les conditions techniques, certaines tâches répertoriées dans cette section sont applicables seulement à l'une des deux plateformes (NW ABAP ou NW JAVA)	
NW2	Activités liées à NetWear d'ordre général			
NW3	Analyse du journal système SAP et correction des erreurs techniques incluses dans le périmètre des services		Services standard HEC	Peut nécessiter l'assistance client
NW4	Monitoring des processus de mise à jour dans le progiciel SAP pour éviter les erreurs dans les opérations du système		Services standard HEC	HEC informe le client des problèmes liés au processus de mise à jour ; les méthodes RCA fournies par SAP Enterprise Support peuvent être utilisées pour rechercher les causes profondes des dysfonctionnements de mise à jour au niveau d'une application
NW5	Analyse des interruptions de mise à jour, détermination de l'impact sur l'entreprise et de l'action appropriée		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Concernant les dysfonctionnements de l'application et leur impact sur l'activité
NW6	Nettoyage des mises à jour interrompues		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW7	Analyse des entrées de blocage, détermination de l'impact sur l'entreprise et de l'action appropriée		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
NW8	Contrôle/Nettoyage des entrées de verrouillage		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW9	Vérification des défaillances (EN : dump) ABAP pour détecter les dysfonctionnements graves au niveau du système		Non offert	Exécuté uniquement pour les systèmes de production ; HEC informe le client en cas de dysfonctionnements graves au niveau d'une application devant être résolu par le client. Les vidages de mémoire imputés à HEC seront résolus par HEC.
NW10	Classification et vidages de mémoire ABAP réguliers		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW11	Analyse du journal des applications SAP et recommandations sur le réglage des erreurs		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW12	Réorganisation des files d'attente qRFC/tRFC		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW13	Contrôle régulier des tables grandissant le plus rapidement dans le système SAP et recommandations pour l'archivage et la réorganisation		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW14	Administration des Groupes de connexion SAP		Services standard HEC	Le client peut réaliser cette activité ; si le client demande à HEC d'exécuter la tâche, il devra fournir la conception/définition
NW15	Création/Mise à jour/Modification du PSE (Personal Security Environment) du système		Services standard HEC	
NW16	Implémentation/Mise à jour des outils en vue de préparer l'environnement aux services du Support SAP		Services standard HEC	
NW17	Définition de la stratégie d'archivage		Tâches HEC exclues	
NW18	Exécution et monitoring du processus d'archivage		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	L'augmentation de l'utilisation de l'infrastructure fait l'objet d'une DM (Demande de Modification) et de redevances de services supplémentaires
NW19	Gestion de l'exécution du service Web		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW20	Configuration de connexions RFC techniques (TA SM59) vers les systèmes centraux gérés par SAP utilisés pour les opérations système.		Services standard HEC	Connexion RFC technique = connexion RFC générique requise pour l'ensemble des systèmes basés sur HEC de la même façon, par exemple, pour la configuration du monitoring du système HEC
NW21	Configuration des connexions RFC (TA SM59) aux systèmes techniques gérés par le client et de toute connexion RFC liée à une application		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW22	Correction des erreurs SAP J2EE en cas de problèmes techniques		Services standard HEC	Pour les problèmes techniques uniquement ; les problèmes liés à l'application doivent être résolus par le client
NW23	SAP J2EE : ajustement/configuration des applications Java		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW24	Activités liées au Mandant SAP			
NW25	Copie ou suppression de mandant dans un Système SAP (notamment analyse et résolution des problèmes techniques)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Limite supérieure 500 Go ; au-delà, seules des copies du système sont effectuées en raison de restrictions techniques
NW26	Exportation/importation du mandant entre différents systèmes SAP (notamment analyse et résolution des problèmes techniques)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Limite supérieure 500 Go ; au-delà, seules des copies du système sont effectuées en raison de restrictions techniques
NW27	Recherche et résolution des problèmes liés à l'application (p. ex. avec certaines tables et certains champs de base de données)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW28	Administration de l'interface			
NW29	Création, exécution, monitoring et correction des erreurs de dossiers batch input		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW30	Configuration, monitoring et correction des erreurs des interfaces et des fonctions d'interface (par exemple, IDOC, scripts et jobs d'interface, qRFC/tRFC/bgRFC, scénarios ALE, etc.)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW31	Établissement de relations de confiance entre les systèmes SAP NW ABAP		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW32	Planification de jobs			



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
NW33	Planification (via SM36 --> jobs standard), contrôle et monitoring des jobs d'arrière-plan du système SAP standard pour faciliter la meilleure pratique des tâches périodiques du système SAP		Services standard HEC	Conformément aux recommandations de SAP stipulées dans la Note SAP 16083 ; les jobs standard SAP supplémentaires doivent être examinés et convenus avec le client
NW34	Administration des jobs d'arrière-plan de l'application : - Définition de la planification des jobs de production et des dépendances en fonction des besoins de gestion - Planification des jobs - Suivi des jobs - Dépannage conformément au manuel		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW35	Gestion du transport			
NW36	Création du domaine de transport dans le mandant 000 et du répertoire des transports		Services standard HEC	
NW37	Maintenance du système de gestion du transport SAP et configuration des itinéraires de transport et toute autre configuration (importation automatique, importation planifiée, etc.)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW38	Configuration de CTS+		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Accès SE requis
NW39	Transfert et validation des ordres de transport		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Préalablement à l'importation des transports critiques, le client doit informer HEC et exécuter le transport en tant qu'activité planifiée
NW40	Exécution des transports pour distribuer les objets entre différents systèmes SAP		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW41	Correction des erreurs de SAP Transport Management System		Services standard HEC	Uniquement pour les problèmes de transport techniques, ne concerne pas les problèmes liés au contenu des transports (objets bloqués, par exemple)
NW42	Traitement des problèmes de transport fonctionnels		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Le client est responsable du contenu des transports
NW43	Ajustement des objets du référentiel dans le cadre des modifications de progiciels		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW44	Installation et configuration de CHaRM		Tâches HEC exclues	
NW45	Test et acceptation des modifications d'objets		Tâches HEC exclues	
NW46	Gestion des sorties			
NW47	Création, modification et suppression d'imprimantes dans la solution SAP		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	HEC prend en charge uniquement les types d'imprimantes figurant dans les recommandations publiées de SAP
NW48	Analyse des demandes d'édition erronées (transaction SP01)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW49	Réorganisation du système spool SAP pour assurer le nettoyage du système		Services standard HEC	Au moyen des jobs d'arrière-plan standard SAP
NW50	Conception et implémentation de formulaires d'impression		Tâches HEC exclues	
NW51	Blocage/Déblocage des imprimantes SAP		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW52	Contrôle de la cohérence de la table spool pour empêcher les problèmes d'impression		Services standard HEC	Au moyen des jobs d'arrière-plan standard SAP
NW53	Configuration d'un spool virtuel (équilibre de charges entre les processus spool)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
NW54	Correction des erreurs de spool technique et d'impression (dans le système SAP)		Services standard HEC	Les problèmes causés hors du système SAP ou du périmètre de la solution doivent être résolus par le client



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
SP1	F - Provisionnement de serveurs (IaaS)		Service de mise à disposition de la plateforme du serveur, par exemple pour installer et exécuter des applications non SAP (IaaS) ; cette section ne s'applique pas à l'infrastructure de serveur utilisée pour exécuter l'infrastructure système SAP gérée	
SP2	Planification de la sécurité			
SP3	Mise à disposition des exigences de communication relatives à l'application		Tâches HEC exclues	
SP4	Détermination des exigences de communication et de sécurité		Tâches HEC exclues	
SP5	Création et gestion de règles de sécurité		Tâches HEC exclues	
SP6	Détermination de la stratégie de sécurité et des plans de mise en œuvre		Tâches HEC exclues	
SP7	Monitoring et évaluation des stratégies de sécurité		Tâches HEC exclues	
SP8	Activités liées au matériel			
SP9	Maintenir à jour les contrats de maintenance fournisseur		Services standard HEC	
SP10	Utilisation de fonctionnalités de maintenance fournisseur proactives pour identifier les défaillances potentielles		Services standard HEC	
SP11	Planification de la maintenance du matériel (pour les pannes de matériel et les modifications planifiées)		Services standard HEC	
SP12	Planification de la maintenance du matériel/de l'équipement sur recommandation des fournisseurs		Services standard HEC	
SP13	Gestion de serveur			
SP14	Dimensionnement de l'infrastructure de serveur		Tâches HEC exclues	Machines virtuelles fournies tel qu'indiqué dans le cahier des charges/bon de commande ; le client doit veiller à l'exactitude du dimensionnement et s'assurer que les machines virtuelles fournies répondent aux critères de l'étude de cas planifiée
SP15	Mise à disposition de l'infrastructure de serveur		Services standard HEC	
SP16	Fourniture de licences pour le SE		Services standard HEC	Les licences sont fournies et facturées par HEC
SP17	Installation du système d'exploitation de base		Services standard HEC	SE pris en charge : SUSE LINUX (version la plus récente) et MS Windows Server (version la plus récente)
SP18	Installation de correctifs SE et mises à jour de sécurité		Tâches HEC exclues	Le serveur est livré avec le dernier niveau de correctifs ; après la livraison, le client est responsable des mises à jour
SP19	Installation du logiciel antivirus et mises à jour de configuration		Tâches HEC exclues	Le client est responsable de l'installation de l'antivirus et des mises à jour de configuration de virus
SP20	Licences du logiciel antivirus		Tâches HEC exclues	
SP21	Exécution du démarrage/de l'arrêt planifié du matériel		Services standard HEC	
SP22	Redémarrage du matériel après une panne		Services standard HEC	
SP23	Monitoring du matériel au niveau de l'hyperviseur		Services standard HEC	
SP24	Monitoring du système d'exploitation des instances SE fournies		Tâches HEC exclues	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
SP25	Gestion du stockage			
SP26	Configuration initiale et gestion continue du stockage		Services standard HEC	La capacité de stockage sera fournie telle qu'établie dans le contrat en fonction des spécifications du client ; les limitations techniques du volume de stockage peuvent être fournies dans le cadre d'application du service (détails spécifiés dans la description de services correspondantes)
SP27	Gestion des fichiers de données/systèmes de fichiers		Tâches HEC exclues	
SP28	Taille de la zone de stockage des requêtes/extension de taille pour la zone de stockage des sauvegardes Sélection et exécution de la sauvegarde selon les besoins de l'application/du client et stockage des données de sauvegarde dans la zone désignée. Exécution des tâches périodiques de la zone de stockage de sauvegarde.		Tâches HEC exclues	
SP29	Fourniture d'un dossier partagé NFS ou SMB comme zone de stockage de sauvegarde pour permettre le stockage des sauvegardes définies par le client. Le dimensionnement de la zone de stockage de sauvegarde est réalisé en fonction des entrées du client conformément au contrat.		Services standard HEC	
SP30	Adaptation de la capacité de stockage		Services optionnels HEC	
SP31	Gestion de l'application			
SP32	Définition des exigences en matière d'application		Tâches HEC exclues	
SP33	Fourniture de licences de logiciels spécifiques au client		Tâches HEC exclues	Le client doit s'assurer de détenir des licences valides pour exécuter le logiciel installé dans un environnement comme SAP HEC
SP34	Installation de l'application		Tâches HEC exclues	
SP35	Activités liées aux applications		Tâches HEC exclues	
SP36	Installation de correctifs et mises à jour de sécurité		Tâches HEC exclues	Le client est responsable de la gestion du cycle de vie des logiciels
SP37	Monitoring de l'application		Tâches HEC exclues	
SP38	Image instantanée (« Snapshot ») de VM en mode IaaS			
SP39	Configuration du service		Services optionnels HEC	
SP40	Demande d'espace de stockage supplémentaire pour la copie du périphérique d'E/S par blocs		Tâches HEC exclues	Ce volume (espace de stockage supplémentaire) doit être provisionné pour accueillir temporairement la sauvegarde du périphérique d'E/S par blocs avant de la déplacer vers le domaine des données
SP41	Instantané d'IaaS		Services optionnels HEC	Effectué à la demande du client uniquement ; arrêt, resynchronisation du périphérique d'E/S par blocs et copie dans le domaine des données ; cette tâche est disponible sur al base d'un abonnement fixe ou comme service ad-hoc via EMS
SP42	Redémarrage de serveur et information du client		Services optionnels HEC	Après un redémarrage réussi de VM, information du client et mise à jour du ticket
SP43	Démarrage des applications requises sur le serveur		Tâches HEC exclues	Le client doit s'assurer que les applications sont démarrées après l'opération de prise d'instantané
SP44	Restauration après sinistre			
SP45	Fourniture de la machine virtuelle et du stockage lié dans le Centre de données secondaire		Non offert	Uniquement pour les serveurs IaaS mentionnés explicitement dans le contrat pertinents pour la restauration après sinistre.
SP46	Configuration de l'application sur la machine virtuelle dédiée dans le Centre de données secondaire. Configuration de la réplication du système de fichiers entre les centres de données primaire et secondaire sur le réseau WAN du client. Monitoring du statut de réplication et exécution des activités requises liées aux opérations.		Non offert	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
TP1	X1 - Progiciel tiers			
TP2	Progiciel tiers (p. ex. add-ons partenaires, bibliothèques, progiciel du client ; non applicable aux solutions explicitement stipulées comme service géré dans d'autres sections de ce document et du contrat HEC pour le client)		Le client doit s'assurer qu'il dispose de la licence adéquate du progiciel tiers respectif et permettre son utilisation par HEC ; le progiciel tiers dans le contexte de HEC est défini comme toute solution progicielle dont la propriété intellectuelle n'appartient pas à SAP. La compatibilité technique et opérationnelle de toute solution tierce avec HEC doit être vérifiée individuellement par le client ; HEC ne prendra pas la responsabilité des répercussions négatives sur le système sous-jacent et la plateforme d'infrastructure gérés par HEC et causées par ladite solution tierce.	
TP3	Add-ons ABAP pour tierce partie gérée		Pour les add-ons NW ABAP de la tierce partie sélectionnée répertoriés dans la liste de prix des licences SAP, HEC propose un service géré léger, qui comprend uniquement l'installation de l'add-on et les mises à jour suivantes ; la liste des solutions prises en charge est sujette à modification ; les add-ons pris en charge doivent être explicitement spécifiés dans le contrat HEC	
TP4	Installation		Services standard HEC	
TP5	Configuration		Tâches HEC exclues	
TP6	Monitoring de l'application		Tâches HEC exclues	
TP7	Application des mises à jour		Services standard HEC	
TP8	Correction des erreurs liées à l'application, y compris engagement avec l'organisation de maintenance des partenaires		Tâches HEC exclues	
TP9	Add-ons ABAP pour tierce partie non gérés			
TP10	Installation		Tâches HEC exclues	
TP11	Configuration		Tâches HEC exclues	
TP12	Monitoring de l'application		Tâches HEC exclues	
TP13	Application des mises à jour		Tâches HEC exclues	
TP14	Correction des erreurs liées à l'application, y compris engagement avec l'organisation de maintenance des partenaires		Tâches HEC exclues	
BC1	X2 - SAP Business Connector			
BC2	Activités			
BC3	Réorganisation de la mémoire de messages		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CP1	X3 - Accélérateur SAP CO-PA			
CP2	Activités			
CP3	Détermination de la procédure initiale de chargement des données		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CP4	Exécution de la procédure initiale de chargement des données		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CP5	Personnalisation CO-PA		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CP6	Configuration de la connexion à la base de données HANA		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CP7	Configuration des Jobs CO-PA pour la réplication des données		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CP8	Monitoring des Jobs CO-PA pour la réplication des données		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
DS1	X4 - SAP Data Services (DS)			
DS2	Activités			
DS3	Autorisation - Gestion des utilisateurs et des droits		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
DS4	Création/Modification de jobs Data Services		Tâches HEC exclues	
DS5	Planification de jobs Data Services		Tâches HEC exclues	
DS6	Création/Configuration de connexions à la base de données pour DS (par exemple, ODBC)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
DS7	Monitoring des jobs		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
DS8	Sauvegarde de référentiels DS et BOE		Services standard HEC	
DS9	Suppression de l'historique des jobs d'arrière-plan		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
DS10	Vérification de l'exécution des Job Server et serveur d'accès		Services standard HEC	
DS11	Suppression du contenu obsolète du référentiel		Services standard HEC	
DS12	Correction des erreurs de jobs DS		Tâches HEC exclues	
DS13	Création d'une requête de certificat		Services standard HEC	
DS14	Création et installation de certificats auto-signés		Services standard HEC	
DS15	Fourniture de certificats d'une autorité de certification externe		Tâches HEC exclues	
DS16	Installation des certificats fournis par le client		Services standard HEC	
DS17	Autorisation - Gestion des utilisateurs et des droits		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
DS18	Création/gestion de référentiels supplémentaires		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Le système est fourni avec des référentiels par défaut, si d'autres sont nécessaires, ils sont fournis par EMS.
DS19	Sauvegarde : sur demande - Synchronisation de la base de données BI et du référentiel de fichiers		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
DS20	Restauration : sur demande - Synchronisation de la base de données BI et du référentiel de fichiers		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
DS21	Authentification - Configuration AD/LDAP/SSO/SAP		Tâches HEC exclues	
DS22	Installation et configuration des adaptateurs Data Services		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
DS23	Ajout et configuration de serveurs/groupes de jobs supplémentaires pour l'équilibrage de la charge		Services optionnels HEC	Selon le dimensionnement, une infrastructure supplémentaire peut être nécessaire.
DS24	Configuration des ressources d'exécution		Services standard HEC	
DS25	Configuration du SMTP des e-mails		Services standard HEC	
DS26	Démarrage et arrêt des services		Services standard HEC	
DS27	Configuration de l'intégration CTS+ (Enhanced Change and Transport System)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
DS28	Configuration des transports via Data Services (DS), gestion de la promotion des objets		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
DS29	Sauvegarde du référentiel Data Services à l'aide de l'outil d'importation/exportation		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SC1	X5 - Activités liées à SCIC			
SC2	Activités			
SC3	Configuration du SCIC initial du système source		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Par exemple, configuration d'une connexion à la base de données secondaire/RFC
SC4	Configuration des jobs de réplication LiveCache dans le système source		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SC5	Monitoring des jobs de réplication LiveCache dans le système du client		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SC6	Gestion des utilisateurs finaux avec SAP HANA Studio		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
BI1	X6 - SAP Business Objects, Business Intelligence (BI)			
BI2	Activités			
BI3	Sauvegarde (sauvegarde complète du contenu/sauvegarde BIAR)		Services standard HEC	
BI4	Analyse/Réparation et compression de toutes les erreurs de référentiel		Services standard HEC	
BI5	Nettoyage des répertoires vides créés pour l'outil Repository Diagnostic Tool		Services standard HEC	
BI6	Nettoyage et maintenance du cache - Tomcat, Web Intelligence, fichiers journaux		Services standard HEC	
BI7	Actions d'objet de programme : importation et exécution		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
BI8	Promotion/Déploiement des objets BI entre les environnements		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BI9	Création, renommage et suppression des connexions et univers		Tâches HEC exclues	
BI10	Fourniture de l'accès utilisateur et gestion des autorisations		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BI11	Création d'une requête de certificat		Services standard HEC	
BI12	Création et installation de certificats auto-signés		Services standard HEC	
BI13	Fourniture de certificats d'une autorité de certification externe		Tâches HEC exclues	
BI14	Installation des certificats fournis par le client		Services standard HEC	
BI15	Déploiement des modèles et configuration des systèmes pour les modifications de matériel		Services standard HEC	
BI16	Copie du système BI		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
BI17	Installation et configuration des audits BI		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
BI18	Exécution de l'installation et de la configuration de l'intégration ERP		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
BI19	Implémentation des correctifs et des Support Packs		Services standard HEC	
BI20	Montée de version du progiciel SAP : exécution des tâches de montée de version technique		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
BI21	Sauvegarde : sur demande - Synchronisation de la base de données BI et du référentiel de fichiers		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
BI22	Restauration : sur demande - Synchronisation de la base de données BI et du référentiel de fichiers		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
BI23	Configuration de l'authentification - AD/LDAP/SSO/SAP		Tâches HEC exclues	
BI24	Configuration des paramètres de cryptographie		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
BI25	Configuration d'applications Web - Paramètres du proxy inverse		Services standard HEC	
BI26	Ajout et configuration de serveurs BI supplémentaires pour l'équilibrage de la charge		Services optionnels HEC	Une infrastructure supplémentaire peut être nécessaire
BI27	Gestion du processus serveur et des groupes de serveurs		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BI28	Configuration/tâches de support technique pour la gestion des versions de rapports BI		Services standard HEC	Le client est responsable de la gestion des versions de rapports
BI29	Configuration de l'intégration CTS+ (Enhanced Change and Transport System)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
BI30	Gestion du processus serveur et des groupes de serveurs		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI1	X7 - SAP PI			
PI2	Implémentation de SAP PI			
PI3	Installation d'adaptateurs et de composants progiciels fournis par SAP		Services standard HEC	Inclus uniquement pour les éléments spécifiquement explicités dans le contrat HEC/bon de commande. Valide également pour les offres supplémentaires de SAP telles que : ADAPTATEURS pour SAP NW PI1.1, Intégration de processus SAP NW, business-to-business add-on 1.0, SAP NW Process Integration Secure Connectivity Add-on 1.0. Ceci n'inclut pas les travaux pour le traitement du contenu comme l'importation des fichiers TPS dans l'ESR.
PI4	Installation d'adaptateurs fournis par des partenaires externes		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Doit fournir les progiciels d'adaptateur et les licences associées Ceci n'inclut pas les travaux pour le traitement du contenu comme l'importation des fichiers TPS dans l'ESR.



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
PI5	Configuration des connexions système requises aux systèmes des partenaires		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Base temporelle et matérielle pour les modifications de la configuration du réseau (routeurs, listes d'accès aux pare-feu). Le client doit fournir les connexions réseau aux systèmes cible.
PI6	Activités liées à SAP PI			
PI7	Monitoring des fonctions PI spécifiques à l'application, par exemple, messagerie, files d'attente, etc.		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI8	Monitoring du traitement des messages dans PI (réussite et performance)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI9	Monitoring des canaux de communication, des files d'attente, des appels client en attente de PI (AEX)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI10	Monitoring des processus BPM (réussite et performance)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI11	Configuration des adaptateurs		Tâches HEC exclues	
PI12	Gestion des messages incorrects		Tâches HEC exclues	
PI13	Configuration, exécution et monitoring de l'archivage des messages		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI14	Gestion des modifications et des versions : transports PI		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI15	Gestion des rôles/autorisations (sauf rôle SAP et rôle administrateur initial du client)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI16	Mise à jour/à niveau de la planification et exécution jusqu'à la mise à jour du test de régression		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI17	Sécurité : gestion du certificat client pour les partenaires externes		Tâches HEC exclues	
PI18	Gestion des utilisateurs et des rôles/autorisations (sauf rôle SAP et rôle administrateur initial du client)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI19	Planification, configuration et monitoring des tâches périodiques PI/BPM/AEX		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI20	Ajustement du paramétrage et de la configuration de PO/PI/AEX		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	La configuration ne couvre pas la réalisation des scénarios d'intégration (développement de contenu)
PI21	Gestion du certificat client pour les partenaires externes		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI22	Gestion de System Landscape Directory (SDL)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Lié aux scénarios PI
PI23	Application de la mise à jour du contenu de l'application de base SAP sur l'Enterprise Service Repository (ESR)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI24	Traitement des erreurs et analyse de la source du problème pour le traitement incorrect des messages dans PI (AEX)		Tâches HEC exclues	
PI25	Contrôle de la disponibilité de PI/PO/AEX après les modifications (montées de version, correctifs, notes)		Tâches HEC exclues	
PI26	Configuration des connexions système requises aux systèmes des partenaires		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PI27	Gestion des transports d'objets PI		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
EP1	X8 - Portail d'entreprise			
EP2	Activités			
EP3	Monitoring des services de l'application : portail, Unifiers, Unification Server, PCD, TREX, CM, base de données, SAP J2EE, IIS et ITS		Services standard HEC	HEC contrôle uniquement les services de l'application ; le contrôle du contenu du portail incombe au client
EP4	Gestion du portail, des Unifiers, d'Unification Server, de PCD, TREX, CM, de la base de données, de SAP J2EE, IIS et ITS		Tâches HEC exclues	HEC installe uniquement le SAP Enterprise Portal de base
EP5	Gestion de LDAP (Novell, ADS, Iplanet, etc.)		Tâches HEC exclues	
EP6	Analyse des journaux système du portail et revue des erreurs		Services standard HEC	HEC doit informer le client de l'assistance nécessaire
EP7	Gestion de l'infrastructure système, connexion à des systèmes externes (par exemple, SAP)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Connexion de port requise
EP8	Mappage des utilisateurs		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
EP9	Affectation de rôle/canal/iPanel		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
EP10	Administration du contenu		Tâches HEC exclues	
EP11	Configuration et gestion des données de base des utilisateurs du portail		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
EP12	Blocage et suppression des données de base des utilisateurs du portail		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
EP13	Déblocage des utilisateurs du portail		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
EP14	Définition et modification de profils d'autorisation propres au client sur le portail		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
EP15	Administration du Content Repository		Tâches HEC exclues	
EP16	Administration des indices TREX		Tâches HEC exclues	
EP17	Administration des taxonomies		Tâches HEC exclues	
EP18	Monitoring du statut des files d'attente TREX		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
EP19	Suppression des documents erronés dans les files d'attente TREX		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
EP20	Personnalisation, montée de version de POE y compris tous les composants		Tâches HEC exclues	Définition des mots de passe J2EE, configuration du port Java, ajout de Service Packs
EP21	Montée de version des pages, des rôles, du contenu HTML statique		Tâches HEC exclues	
EP22	Gestion des services Java		Services standard HEC	Le client est responsable du développement de nouveaux services Java et de la personnalisation des services Java existants
IQ1	X9 - Sybase IQ (utilisé comme persistance des données pour NLS ou des solutions d'archivage tierces)			
IQ2	Installation/Configuration de la base de données			
IQ3	Contrôle/Préparation de la configuration requise (configuration de la version BW, de SAP Notes, de la source/cible)		Tâches HEC exclues	
IQ4	Configuration initiale/Paramétrage		Services standard HEC	
IQ5	Initialisation de la connexion entre BW/NLS et Sybase IQ		Services standard HEC	Le client doit effectuer la vérification côté BW
IQ6	Activités liées à la base de données			
IQ7	Gestion des capacités de la base de données		Services standard HEC	
IQ8	Réorganisation/Mise à jour statistique		Services standard HEC	
IQ9	Contrôle de cohérence de la base de données		Services standard HEC	
IQ10	Correction des problèmes techniques de base de données		Services standard HEC	
IQ11	Configuration de la sauvegarde		Services standard HEC	
IQ12	Restauration de la sauvegarde		Services standard HEC	
IQ13	Monitoring de la connexion à la base de données		Services standard HEC	Le client doit vérifier la connexion côté BW
IQ14	Application			
IQ15	Création/Planification/Restauration des demandes d'archivage de données		Tâches HEC exclues	
IQ16	Traitement des requêtes		Tâches HEC exclues	
IQ17	Installation des add-ons du partenaire dans les systèmes backend		Tâches HEC exclues	
IQ18	Provisionnement de serveurs pour la solution d'archivage		Services optionnels HEC	Si la solution du partenaire nécessite un serveur supplémentaire ; consultez la section Provisionnement de serveurs pour en savoir plus
IQ19	Installation du progiciel d'archivage du partenaire		Tâches HEC exclues	Le client doit s'assurer de détenir des licences valides pour exécuter le progiciel installé dans un environnement comme SAP HEC
IQ20	Configuration du progiciel d'archivage du partenaire		Tâches HEC exclues	
IQ21	Services gérés pour le progiciel d'archivage du partenaire (traitement des erreurs)		Tâches HEC exclues	
CC1	X11 - SAP Cloud Connector			
CC2	Installation et configuration			
CC3	Configuration - Activation de connexion sortante via LoadBalancer afin de se connecter avec SAP Cloud Platform (SCP)		Services standard HEC	
CC4	Configuration - Établissement de la connexion au compte Cloud du client		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CC5	Configuration - Ressources sur site (services OData) que le client souhaite utiliser dans SAP Cloud Platform (SCP)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CC6	Monitoring - Monitoring de service SCC (services Linux/Windows)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Peut être effectué dans l'UI administrateur ou en exécutant une commande manuelle de contrôle d'état ou via le cockpit de l'administrateur HCP
SA1	X12 - SAP SCI Data Services Agent			



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
SA2	Installation et configuration			
SA3	Installation de SAP SCI - Data Services Agent		Services standard HEC	
SA4	Configuration - Activation de la connexion sortante via l'équilibreur de charge pour se connecter à SCI		Services standard HEC	
SA5	Configuration - Établissement de la connexion au compte Cloud du client		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SA6	Configuration - Étapes préparatoires au Business Backend pour l'utilisation de SCI		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SA7	Monitoring - Monitoring de service SCC (services Linux/Windows)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Peut être effectué dans l'UI administrateur + cockpit de l'administrateur HCI
SA8	Migration de données vers les tables SCI		Tâches HEC exclues	
SF1	X13 - SAP Fiori			
SF2	Installation et configuration			
SF3	Installation des packages spécifiques aux applications dans les systèmes SAP respectifs		Services standard HEC	Configuration initiale dans HEC ; l'installation des applications Fiori supplémentaires nécessite une DM et génère des redevances de services supplémentaires
SF4	Configuration - Web dispatcher Fiori App Redirects		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SF5	Configuration - Implémentation des notes spécifiques aux applications		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SF6	Configuration - Web dispatcher SAP HANA XS		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
SF7	Activation de la barre de lancement SAP Fiori, y compris toute la configuration requise pour la connectivité		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Limité à un exemple d'application SAP Fiori par système S/4HANA selon le type d'application demandé ; la procédure SAP standard inclut l'activation de la barre de lancement SAP Fiori pour un client par système S/4HANA
SF8	Configuration - Applications SAP FIORI		Tâches HEC exclues	Dans certains cas, HEC est susceptible d'assister le client par le biais d'un service HEC Application Management sous EMS. Cependant, en raison d'une large variété de scénarios possibles, cet élément a été généralement exclu du service HEC ; les clients doivent demander une assistance via SAP Consulting
SF9	Établissement de connexions sécurisées de Web Dispatcher à la passerelle, au système backend (p. ex. S/4 HANA) et à SAP HANA XS du système backend		Services standard HEC	
WD1	X15 - Web Dispatcher			
WD2	Utilisation de Web Dispatcher			
WD3	Enregistrement/Suppression des systèmes dans Web Dispatcher et leurs options concernant SSL		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
WD4	Définition de la gestion générale de la mémoire		Services standard HEC	
WD5	Définition des paramètres généraux de sécurité		Services standard HEC	
WD6	Configuration générale pour la prise en charge SSL dans le Fichier de paramètres ou dans l'outil de gestion du PSE dans Admintool (traitement des requêtes HTTPS)		Services standard HEC	
WD7	Communication avec le serveur de messages/le serveur d'applications utilisant SSL		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
WD8	Modification des requêtes HTTP		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
WD9	Configuration du traitement des erreurs		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
WD10	Gestion du Fichier d'authentification		Services standard HEC	
WD11	Modifications dans les systèmes backend concernant Web Dispatcher (HTTPURLLLOC)		Services standard HEC	
WD12	Stratégie de journal et de trace		Services standard HEC	
WD13	Politique de cryptage (protocoles, suites cryptographiques, longueurs de clés)		Services standard HEC	
WD14	Comptage des connexions		Services standard HEC	
WD15	Échange de métadonnées à l'aide de SSL		Services standard HEC	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
WD16	Définition des plages de ports		Services standard HEC	
WD17	Configuration de l'équilibreur de charge pour Web Dispatcher		Services standard HEC	
WD18	Modifications de DNS pour le service Web Dispatcher		Tâches HEC exclues	Aucune option n'existe pour la personnalisation de DNS
LB1	X16 - LoadBalancer (Instance d'équilibrage de charge)			
LB2	Activités liées à l'équilibrage de charge			
LB3	Configuration de l'instance d'équilibrage de charge		Services standard HEC	
LB4	Enregistrement/Suppression des systèmes dans l'équilibrage de charge		Services standard HEC	
LB5	Configuration de la répartition des charges aux serveurs d'applications		Services standard HEC	
LB6	Fourniture d'un IP externe pour les scénarios en contact avec Internet		Services standard HEC	
LB7	Configuration du déchargement SSL (cryptage)		Services standard HEC	
LB8	Fourniture d'un fichier CSR pour les demandes de certificat en dehors des domaines du client		Services standard HEC	
LB9	Traitement DNS pour le domaine propre au client		Tâches HEC exclues	
LB10	Fourniture du certificat X.509 pour que le domaine du client habilite SSL		Tâches HEC exclues	
LB11	Fourniture du certificat X.509 pour l'URL propre de SAP telle que le domaine *.hec.ondemand.com		Services standard HEC	
LB12	Installation du certificat X.509 du client		Services standard HEC	
LB13	Configuration du pare-feu des applications Web		Services standard HEC	
LB14	Configuration du traitement de la persistance		Services standard HEC	
LB15	Configuration du proxy inverse sur l'équilibrage de la charge		Services standard HEC	
LB16	Configuration des contrôles de fonctionnement		Services standard HEC	
LB17	Configuration URL/IP basée sur le filtrage de liste noir et blanc		Services standard HEC	
LB18	Configuration de la fonction de page d'excuses		Services standard HEC	
LB19	Configuration des connexions sortantes dirigées vers Internet		Services standard HEC	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
OT1	X17 - Solutions OpenText			
OT2	Archivage des données et accès aux documents : ERP + archives + stockage			
OT3	Partie ERP			
OT4	Configuration de la connexion au serveur d'archives		Services standard HEC	
OT5	Personnalisation de la solution d'archivage		Tâches HEC exclues	
OT6	Partie serveur d'archives (référentiel de contenu)			
OT7	Installation du serveur d'archives de la base de données		Services standard HEC	
OT8	Installation du serveur d'archives		Services standard HEC	
OT9	Configuration du stockage des archives		Services standard HEC	
OT10	Stockage joint au serveur d'archives		Services standard HEC	
OT11	Configuration du serveur d'archives		Services standard HEC	
OT12	Migration des archives existantes vers HEC			
OT13	Migration des données des données archivées du système d'archives OpenText		Tâches HEC exclues	Intervention du Consulting requis
OT14	Migration des données des données archivées du système d'archives non OpenText		Tâches HEC exclues	Intervention du Consulting requis
OT15	Serveur d'archives des tâches administrateur			
OT16	Sauvegarde standard (traitement du stockage)		Services standard HEC	
OT17	Monitoring standard		Services standard HEC	
OT18	Tâches administratives (création d'archives)		Services standard HEC	Sur demande du Client
OT19	Archivage : gestion des applications			
OT20	Concept d'autorisation		Tâches HEC exclues	
OT21	Concept d'archivage		Tâches HEC exclues	
OT22	Archivage de données		Tâches HEC exclues	
OT23	Suppression des données		Tâches HEC exclues	
OT24	Scans et pipeline			
OT25	Installation sur site (scan client)		Tâches HEC exclues	
OT26	Configuration du scan		Tâches HEC exclues	
OT27	Installation du pipeline sur site		Tâches HEC exclues	
OT28	Configuration du pipeline sur site		Tâches HEC exclues	
OT29	VIM : installation des composants SAP dans SAP ERP			Si VIM fait partie du périmètre de solution dans HEC
OT30	Installation de l'add-on pour VIM		Services standard HEC	
OT31	Activation de SAP Business Workflow Engine (configuration de base)		Services standard HEC	
OT32	Configuration de gestion		Tâches HEC exclues	RDS disponibles
OT33	Personnalisation ArchiveLink		Services standard HEC	
OT34	VIM : centre de saisies de facture (ICC)			Si VIM fait partie du périmètre de solution dans HEC
OT35	Installation du serveur VIM		Services standard HEC	
OT36	Configuration et connectivité de base		Services standard HEC	
OT37	Configuration de la gestion de base		Tâches HEC exclues	RDS disponibles
OT38	Améliorations spécifiques au client		Tâches HEC exclues	
IS1	X18 - SAP Information Steward			
IS2	Activités			
IS3	Ajout de serveurs Job IS supplémentaires pour l'équilibrage de la charge		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
IS4	Gestion des utilisateurs et des accès		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
IS5	Création et gestion des jobs d'application IS		Tâches HEC exclues	
IS6	Exécution des utilitaires Information Steward		Tâches HEC exclues	
IS7	Administration de Data Insight, des métadonnées, des packages de nettoyage et de la revue de comparaison des données		Tâches HEC exclues	
IS8	Monitoring des jobs d'application IS		Tâches HEC exclues	
IS9	Sauvegarde du référentiel et du système de fichiers IS		Services standard HEC	
IS10	Monitoring du serveur et des services de job IS		Services standard HEC	
IS11	Gestion du référentiel IS		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
IS12	Correction des erreurs de jobs et utilitaires IS (Data Insight, tâches de règles, gestion des métadonnées, nettoyage des données)		Tâches HEC exclues	
IS13	Optimisation de la performance pour Data Insight, le nettoyage des données, la gestion des métadonnées, Metapedia et la revue de comparaison des données		Tâches HEC exclues	
PM1	X19 - SAP Policy Management		Cette section est une extension des services standard HEC tels que décrits dans les Rôles et responsabilités HEC. Elle s'applique uniquement aux clients utilisant SAP Policy Management dans HEC avec le service intégralement géré comprenant les composants pm.msg et TomatosX.	
PM2	TomatosX for Policy Management			
PM3	Installation de la solution		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
PM4	Configuration technique (post-traitement de l'installation) des systèmes installés.		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
PM5	Configuration ou intégration du système TomatosX avec les autres systèmes SAP (TA SM59)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
PM6	Application du monitoring au moyen du système Solution Manager du client disponible dans HEC		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PM7	Configuration des systèmes installés de l'application (configuration post-installation)		Tâches HEC exclues	
PM8	Correction des erreurs liées à l'application		Tâches HEC exclues	
PM9	MSG.PM designer & CAIMAN for Policy Management			
PM10	Installation de la solution		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	MSG.PM designer et CAIMAN peuvent être installés uniquement sur la plateforme Windows
PM11	Configuration technique (post-traitement de l'installation) des systèmes installés.		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
PM12	Intégration du système à d'autres systèmes et applications		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PM13	Application du monitoring au moyen du système Solution Manager du client disponible dans HEC		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
PM14	Configuration des systèmes installés de l'application (configuration post-installation)		Tâches HEC exclues	
PM15	Correction des erreurs liées à l'application		Tâches HEC exclues	
PM16	Installation des outils supplémentaires du client		Tâches HEC exclues	
PM17	Gestion de la sécurité			
PM18	Administration des utilisateurs du client (par exemple, création, modification, suppression d'utilisateurs, maintenance des profils utilisateur, des rôles, des autorisations, des données de base ou encore des mots de passe)		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CL1	X20 - Celonis CPM			
CL2	Celonis CPM			
CL3	Configuration de SSL		Services standard HEC	Le client est responsable de l'obtention auprès de l'autorité de certification du certificat requis et de le fournir au service HEC
CL4	Création de Java Keystore		Services standard HEC	
CL5	Configuration des requêtes SQL autorisées		Tâches HEC exclues	HEC va mettre à jour le fichier respectif au niveau SE
CL6	Configuration des paramètres d'audit et des règles de mot de passe		Services standard HEC	
CL7	Demande de suivi de journalisation pour l'utilisateur		Services standard HEC	
CL8	Export/Import des transports		Tâches HEC exclues	
CL9	General Administration générale des utilisateurs, groupes et autorisations		Tâches HEC exclues	
CL10	Modification des paramètres système côté application		Tâches HEC exclues	
CL11	Sauvegarde/restauration de base de données H2		Services standard HEC	
ID1	X21 - SAP Identity Management IDM			
ID2	Assistance du client pour les tâches liées à IDM nécessitant un accès au système d'exploitation		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
FC1	X22 - SAP Financial Consolidation (FC)			
FC2	Administration des sources de données			
FC3	Démarrage/arrêt/paramétrage du mot de passe administrateur et des vues d'activités des sources de données		Services standard HEC	
FC4	Ajout de services Web		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
FC5	Ajout du serveur d'applications/serveur Web		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
FC6	Migration et filtrage de source de données		Tâches HEC exclues	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
FC7	Installation de la configuration du progiciel		Tâches HEC exclues	
FC8	Envoi/diffusion de messages aux utilisateurs finaux		Tâches HEC exclues	
FC9	Définition de la configuration de journaux pour les serveurs d'applications		Tâches HEC exclues	
FC10	Définition des commandes disponibles pour les ordinateurs et les instances		Tâches HEC exclues	
FC11	Activation/désactivation d'ordinateurs dans la console d'administration FC		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
FC12	Démarrage/arrêt d'instances dans la console d'administration FC		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
FC13	Création de tâches planifiées pour démarrer et arrêter les serveurs		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Nécessite des actions au niveau SE
FC14	Création de sources de données		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Nécessite des actions au niveau SE
FC15	Création du dossier des transports FC		Services standard HEC	Nécessite des actions au niveau SE
FC16	Redémarrage périodique de la plateforme FC		Services standard HEC	Nécessite des actions au niveau SE
FC17	Surveillance			
FC18	Surveillance d'une URL d'application FC par SID		Services standard HEC	Limité à une URL par SID Le client doit fournir l'URL à surveiller.
FC19	Surveillance des autres URL d'application FC		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Le client doit fournir l'URL à surveiller.
FC20	Administration des bases de données SAP HANA			
FC21	Prérequis pour la création des vues de modélisation SAP HANA avec Cube Designer		Tâches HEC exclues	Le client a besoin de l'accès à HANA Studio et de l'autorisation d'administration des clients SAP HANA
FC22	Suppression des droits créés pendant les déploiements de cubes		Tâches HEC exclues	Le client a besoin de l'accès à HANA Studio et de l'autorisation d'administration des clients SAP HANA



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
FC23	Configuration du site Web SAP Financial Consolidation			
FC24	Reconnexion automatique		Services standard HEC	
FC25	Activation du journal technique Web de SAP Financial Consolidation		Services standard HEC	
FC26	Prise en charge des sessions HTTP de longue durée avec les pare-feu		Services standard HEC	
FC27	Publication de documents via une URL		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
FC28	Configuration de HTTPS		Services standard HEC	
FC29	Personnalisation de la page d'accueil du site Web SAP Financial Consolidation		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
FC30	Configuration du site Web HTML5 de SAP Financial Consolidation			
FC31	Configuration/personnalisation des paramètres avancés du site Web HTML5 SAP Financial Consolidation		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
FC32	Outil d'archivage			
FC33	Installation et accès à l'outil d'archivage		Services standard HEC	
FC34	Exécution du processus d'archivage		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Uniquement possible à l'aide de AMS/SAP Consulting parce que cela nécessite un accès au niveau SE
FC35	Installation et configuration du serveur SAP NetWeaver BW pour déployer les InfoCubes avec SAP Financial Consolidation Cube Designer			
FC36	Installation du composant de base FPM sur le serveur SAP NetWeaver BW		Services standard HEC	
FC37	Création des rôles BW NetWeaver pour déployer les InfoCubes avec Cube Designer		Tâches HEC exclues	
FC38	Installation de SAP EPM Solutions Connection Manager sur la plateforme BOE		Services standard HEC	
FC39	Configuration de la Central Management Console pour SAP Cube Designer		Tâches HEC exclues	
FC40	Configuration du Central Management Server pour une installation répartie		Tâches HEC exclues	
FC41	Configuration du reverse proxy		Services standard HEC	
FC42	Création d'une connexion EPM pour SAP Financial Consolidation avec les cubes BW NetWeaver ou bien SAP PCM, SAP SSM ou SAP HANA		Tâches HEC exclues	
FC43	SAP Financial Information Management			
FC44	Configuration du nombre de lignes dans un aperçu de fichier plat		Services standard HEC	
FC45	Configuration des paramètres de temporisation		Services standard HEC	
MP1	X23 - SAP Mobile Platform (SMP)			
MP2	Implémentation			
MP3	Installation des nœuds d'application SMP - Greenfield		Services standard HEC	
MP4	Installation des nœuds d'application SMP supplémentaires - Greenfield		Services optionnels HEC	
MP5	Connexion au système backend		Services standard HEC	
MP6	Sécurisation de la plateforme d'application		Tâches HEC exclues	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
MP7	Mise à jour des paramètres de connexion à la base de données, y compris les mots de passe		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
MP8	Opérations			
MP9	SMP Mobile/Agentry/Administration d'application -Déploiement d'application -Suppression d'applications -Gestion et monitoring d'application -Provisionnement d'application		Tâches HEC exclues	
MP10	Démarrage/arrêt du serveur d'application SMP		Services standard HEC	
MP11	Disponibilité et monitoring du serveur SMP		Services standard HEC	
MP12	Surveillance de la pile de mémoire		Tâches HEC exclues	
CR1	X24 - Capture et relecture			
CR2	Préparation de la capture dans le système source		Services standard HEC	Importation des unités de déploiement, configuration des utilisateurs et des rôles
CR3	Démarrage de la capture		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Le client doit vérifier qu'il y a une capacité suffisante pour stocker la capture de la charge de travail ; l'extension de capacité requiert une demande de modification (CR)
CR4	Configuration de la relecture dans le système cible		Services standard HEC	Importation des unités de déploiement, configuration des utilisateurs et des rôles
CR5	Configuration du service de relecture		Services standard HEC	Configuration du service de relecture
CR6	Prétraitement et relecture dans le système cible		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BP1	X25 - BPA by Redwood			
BP2	Installation technique		Services standard HEC	
BP3	Déploiement de licence		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BP4	Création de rôles et affectation de privilèges d'administration à un utilisateur via un rôle ou un groupe, dans		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BP5	Connexion du système de serveur SAP BPA central à des systèmes distants dans HEC		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BP6	Surveillance du système BPA central		Services standard HEC	
BP7	Surveillance des jobs		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BP8	Gestion des utilisateurs et des rôles		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BP9	Configuration initiale de la planification des jobs		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BP10	Modification de la configuration de la planification		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BP11	Re-planification des jobs sur un système distant		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
BP12	Définition de l'infrastructure de monitoring des jobs déclenchés via SAP BPA		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	
CA1	X26 - Business Objects Cloud Agent			
CA2	Installation de Tomcat		Services standard HEC	Installation du serveur Tomcat dans un répertoire comme mentionné dans le document de déploiement/d'aide
CA3	Installation du package JVM		Services standard HEC	Installation de JVM selon les exigences de BO Cloud Agent et modification de variable d'environnement
CA4	Déploiement de C4Agent.war		Services standard HEC	Déploiement du fichier war de BO Cloud Agent avec le serveur Tomcat
CA5	Configuration de la connexion avec le SAP HANA Cloud Connector installé dans HEC		Services standard HEC	
CA6	Configuration de la connexion à d'autres systèmes		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Systèmes backend, systèmes SAP Business Objects
AF1	X27 - SAP HANA - Accelerator for SAP ASE (AFA)			
AF2	Configuration opérationnelle			
AF3	Installation du package Accelerator for SAP ASE		Services standard HEC	Le package HANA - AFA est installé sur le nœud de la BDD SAP HANA
AF4	Ajout de l'hôte Accelerator for ASE		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Ajout de l'hôte Accelerator for ASE Pour les configurations à plusieurs tenants, les nœuds AFA sont ajoutés exclusivement à chaque tenant de DB
AF5	Installation et configuration de SAP Replication Server		Services standard HEC	SAP Replication Server est nécessaire quand les données sont répliquées d'un serveur source SAP ASE OLTP existant vers un serveur cible SAP HANA. Selon l'emplacement d'installation du serveur SAP ASE OLTP, c'est-à-dire sur site ou en environnement HEC, le serveur de réplication peut être installé comme serveur géré.
AF6	Autorisation - Configuration		Services standard HEC	Activation des rôles, des privilèges et de l'accès aux objets Accelerator for ASE pour la surveillance et les opérations Provisionnement des utilisateurs et rôles spécifiques à HEC
AF7	Activation de l'optimisation Pushdown		Services standard HEC	L'optimisation Pushdown AFA est activée sur les nœuds AFA
AF8	Importation des unités de livraison		Services standard HEC	Importation des unités de livraison AFA dans les scénarios de base de données de tenants HANA Cette tâche est nécessaire uniquement dans la configuration MDC
AF9	Configuration de base de données de tenants		Services standard HEC	Configuration des nœuds AFA pour chaque tenant de DB, y compris initialisation du service, accès au cockpit, unités de livraison et vérification.
AF10	Configuration de l'accès HTTP pour MDC (base de données de tenants)		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Configuration de l'accès HTTP pour base de données de tenants, pour accès au cockpit HANA et surveillance. Remarque : cette tâche n'est pas nécessaire si l'accès HTTP est déjà configuré pour une installation MDC existante.
AF11	Installation et configuration de la haute disponibilité		Services optionnels HEC	Installation et la configuration de la haute disponibilité impliquant une ou plusieurs installations de BDD de tenants, y compris installation de groupes ETS ; uniquement si les nœuds de secours font partie de la conception contractuelle de l'environnement.
AF12	Autres services			
AF13	Installation de l'outil d'analyse Pushdown		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Outil de simulation pour évaluer l'optimisation Pushdown Effectué avant le déploiement AFA
AF14	Réplication de données pour le reporting accéléré		Tâches HEC exclues	Installation de la réplication de données ASE OLTP dans la BDD HANA. Identification et configuration des objets à répliquer.



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
AF15	Surveillance des instructions Pushdown pour Accelerator for ASE		Tâches HEC exclues	Surveillance des objets Accelerator for ASE, y compris les instructions Pushdown, à l'aide des cockpits SAP HANA



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
GK1	X28 - GK Software			
GK1	Installation et configuration			
GK2	Installation et gestion des répertoires GK Software		Services standard HEC	
GK3	Création de répertoire pour le téléchargement de fichiers de données de base (s'il n'existe pas déjà)		Services standard HEC	
GK4	Aide à la copie de divers fichiers associés à la configuration de GK Software dans les répertoires du système de fichiers		Services standard HEC	
GK5	Configuration de reprises dynamiques dans les structures		Tâches HEC exclues	
GK6	Configuration d'écrasements au niveau de la structure		Tâches HEC exclues	
GK7	Configuration de la structure de répertoires de NetWeaver Config Tool		Services standard HEC	
GK8	Changement de langue après installation		Services standard HEC	
GK9	Configuration d'écrasement au niveau du système (types de système)		Tâches HEC exclues	
GK10	Configuration de structure organisationnelle spécifique au client		Tâches HEC exclues	
GK11	Configuration de nœud gérant Store Manager de base		Services standard HEC	
GK12	Installation de modèles de point de vente		Tâches HEC exclues	HEC pour fournir un partage pour copier des fichiers au niveau SE
GK13	Importation de modèles de point de vente dans Store Manager		Tâches HEC exclues	
GK14	Affectation de modèle à la structure Store Manager principale		Tâches HEC exclues	
GK15	Importation de configuration dans le serveur d'infos hybride		Tâches HEC exclues	
GK16	Configuration du pooling de connexions aux sources de données JDBC HANA		Services standard HEC	
GK17	Déploiement des fichiers EPA dans le portail SAP NetWeaver		Services standard HEC	
GK18	Création de la structure de point de vente du client		Tâches HEC exclues	
GK19	Configuration de GK Store Manager		Tâches HEC exclues	
GK20	Importation de la configuration globale pour Store Manager (conteneur de données)		Tâches HEC exclues	
GK21	Configuration de GK Software Store Manager pour les substitutions au niveau des points de vente ou du pays		Tâches HEC exclues	Exemple : configuration du serveur POS cible ou de LPS
GK22	Importation de données de base		Tâches HEC exclues	
GK23	Configuration de GK ECON pour l'importation de données (définition du fichier xml pour les importations d'IDoc)		Tâches HEC exclues	
GK24	Création et personnalisation du point de vente de référence (pays, district, points de vente)		Tâches HEC exclues	
GK25	Création de source de données SAP NetWeaver		Services gérés renforcés HEC1 (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	



#	Tâche	D	Responsabilité - HEC pour Projets	Remarques - HEC pour Projets
GK26	Configuration et affectation de conteneurs de données (taxes, groupes de travail, motifs des transactions, etc.)		Tâches HEC exclues	
GK27	Configuration des conteneurs de données SDC (affectation de variantes, etc.)		Tâches HEC exclues	
GK28	Importation de modèles et activation manuelle (p. ex. modèle de configuration EC, moniteur de pulsations)		Tâches HEC exclues	
GK29	Configuration de la structure organisationnelle de référence du client (pendant l'installation)		Services standard HEC	Uniquement la structure de base selon les procédures d'installation. Les structures fonctionnelles détaillées sont de la responsabilité du client/de l'équipe de projet
GK30	Opérations			
GK31	Aide apportée aux clients dans les tâches de son domaine de responsabilité, si l'accès au SE est nécessaire		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Dans les cas où l'exécution des tâches requiert l'accomplissement d'activités au niveau du système d'exploitation et dont le client est responsable selon le présent document. Les clients et les partenaires d'implémentation GK n'ont pas d'accès SE aux serveurs gérés dans HEC. Le fournisseur de service HEC va assister le client, p. ex. en reprenant les tâches ou en fournissant d'autres méthodes pour exécuter les tâches. Ce poste individuel s'applique uniquement à une assistance non fréquente/occasionnelle ; les projets nécessitant un accès SE régulier, plus long et plus général au niveau de l'implémentation, du développement et du support ne peuvent pas recevoir d'assistance par le biais de ce poste individuel. L'effort EMS effort est calculé par serveur.
GK32	Configuration des sources de données JDBC au niveau application		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Chaque application centrale de SAP NetWeaver doit être reliée à une base de données par une entrée de source de données. Cette entrée doit être définie via l'administrateur NetWeaver une fois par application et doit être disponible avant le premier lancement de l'application associée
GK33	Modification des requêtes HTTP		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	
GK34	Modification des paramètres du serveur d'application après la remise		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») pouvant être réalisés par le client	Modification des paramètres standard selon les changements des besoins du client
GK35	Gestion des communications avec le serveur de messages/d'applications à l'aide de SSL		Services standard HEC	
GK36	Définition des plages de ports		Services standard HEC	
GK37	Administration du système du portail, environnement du système, configuration de l'hôte GK		Services standard HEC	
GK38	Mise à jour par l'outil CDPL (mise à jour du déploiement central pour les composants de point de vente)		Tâches HEC exclues	
GK39	Restructuration du client		Services gérés renforcés HEC (« EMS ») ne pouvant pas être réalisés par le client	Accès SE requis pour exécuter les scripts
GK40	Gestion des utilisateurs GK Software		Tâches HEC exclues	
GK41	Mappage des utilisateurs GK Software à la gestion des utilisateurs SAP NetWeaver		Tâches HEC exclues	
GK42	Sauvegarde et restauration - standard HANA et NW		Services standard HEC	
GK43	Sauvegarde et restauration - Synchronisation après restauration de BDD		Tâches HEC exclues	
GK44	Synchronisation des données de base après restauration de base de données		Tâches HEC exclues	
GK45	Nettoyage du contenu obsolète des données et modèles		Tâches HEC exclues	
GK46	Définition et implémentation de la stratégie de journal et trace		Services standard HEC	
GK47	Surveillance des fonctions techniques de base à l'aide de l'environnement de monitoring HEC		Services standard HEC	
GK48	Surveillance de l'application GK à l'aide du cockpit d'entreprise		Tâches HEC exclues	
GK49	Surveillance des processus métier GK		Tâches HEC exclues	
GK50	Surveillance des performances de la solution (performances au niveau des nœuds à l'aide de GK Performance Monitor)		Tâches HEC exclues	HEC pour prendre en charge la copie des fichiers dans les répertoires de travail
GK51	Analyse de base de données à l'aide de GK_PMON, GK_STATS		Tâches HEC exclues	