



SAP HANA Enterprise Cloud

Облако проекта — роли и обязанности

Версия: июль 2017 г.

© SAP SE или аффилированная компания SAP, 2017. Все права защищены.

© SAP SE или аффилированная компания SAP, 2017. Все права защищены.

Никакая часть настоящей публикации не может быть воспроизведена или передана в какой-либо форме и в каких-либо целях без явным образом выраженного разрешения SAP SE или аффилированной компании SAP.

SAP и другие упоминаемые здесь продукты и услуги SAP, а также соответствующие логотипы, являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками SAP SE (или аффилированной компании SAP) на территории Германии и других стран. Все другие упоминаемые продукты и услуги являются товарными знаками соответствующих компаний. Дополнительные сведения и уведомления о товарных знаках см. по адресу <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx>.

Если иное не указано в отдельном письменном соглашении между вашей компанией и SAP или аффилированной компанией SAP: (i) использование вами настоящего Сайта SAP, а также всей информации, материалов, содержимого и/или услуг, предоставляемых на Сайтах SAP или с их помощью, регулируется Условиями использования, расположенными по адресу <http://www.sap.com/corporate-en/about/legal/terms-of-use.html>; (ii) означенные информация, материалы, содержимое и услуги предоставляются КАК ЕСТЬ, без каких-либо гарантий или обязательств со стороны SAP, если иное не указано в Условиях использования; (iii) SAP не несет ответственности за информацию, содержимое и/или услуги, предоставляемые на сторонних веб-страницах, с которыми соединен Сайт SAP; (iv) использование всего вышеперечисленного осуществляется на ваш собственный риск, и SAP явным образом отказывается от какой-либо ответственности за все без исключения виды использования.

ПЯТЬ КАТЕГОРИЙ. Во избежание разночтений все задачи и услуги, перечисленные в настоящем документе о ролях и обязанностях, должны считаться элементами каталога услуг. В то же время релевантность и необходимость выполнения каждой отдельной задачи или услуги зависит исключительно от Вычислительной среды HEC клиента. Клиенты несут ответственность за обзор и анализ представленных задач и за выбор задач/услуг при сотрудничестве с назначенным Консультантом по облачной архитектуре SAP HEC («CAA») или с Менеджером по обслуживанию взаимодействий с клиентом SAP («CESM»).

Стандартные услуги HEC	Все задачи/услуги, включенные в состав стандартных услуг HEC, которые покрывает Вознаграждение за услуги HEC и которые оказываются организацией-поставщиком HEC по согласованию с клиентом.
Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Дополнительно приобретаемые услуги HEC — это задачи/услуги, которые не включены в состав стандартных услуг HEC и не являются и не могут являться частью Расширенных услуг по управлению HEC ¹ («EMS»). Эти задачи/услуги: <ul style="list-style-type: none"> • могут быть выбраны клиентом, • могут потребовать дополнительной платы, • должны быть специально включены и перечислены в контракте с клиентом (в исходном контракте HEC или посредством запроса на изменение) и • могут оказываться только организацией-поставщиком HEC.
Расширенные услуги по управлению HEC¹ («EMS»), которые может выполнять клиент	Услуги EMS HEC — это задачи/услуги, которые клиент может выполнить самостоятельно или отдать для выполнения SAP ² .
Расширенные услуги по управлению HEC¹ («EMS»), которые клиент не может выполнять	Услуги EMS HEC — это задачи/услуги, которые не обязательны для Вычислительной среды HEC, но могут быть выбраны клиентом. Эти задачи/услуги может выполнять только SAP.
Исключенные задачи HEC	Исключенные услуги HEC — это задачи/услуги, которые может выполнить только клиент и которые исключены из состава Стандартных услуг HEC, Дополнительно приобретаемых услуг HEC и Услуг EMS HEC.

¹ **Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»)** — категория дополнительных услуг, определенная в настоящем документе как Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»). Услуги EMS HEC требуют дополнительной платы в соответствии с условиями контракта HEC с клиентом. Из состава Услуг EMS HEC исключены все услуги по расширению, сокращению или изменению существующего ландшафта HEC клиента, например, по предоставлению дополнительных инфраструктурных ресурсов. Клиент должен отправлять в SAP запросы на услуги EMS HEC через систему сервисных запросов HEC, доступ к которой предоставляется клиенту именно для этой цели.

² Под термином **«SAP»** в настоящем документе понимается компания SAP в соответствии с определением в Форме заказа клиента и подразумевается компания SAP или соответствующий сторонний поставщик или субподрядчик SAP.

Отдельные задачи или услуги, перечисленные в документе о ролях и обязанностях HEC, могут быть нерелевантны для некоторых сред клиента. Некоторые задачи или услуги могут не предоставляться SAP или отдельными сторонними поставщиками SAP либо не предоставляться в определенных регионах. Доступность той или иной услуги может также зависеть от характеристик/параметров запроса/ситуации конкретного клиента (например, от размера системы, объема решения и т. д.) и должна уточняться и подтверждаться на индивидуальной основе совместно с САА или CESM.

Все задачи и работы, которые не были приобретены клиентом или не предоставляются SAP как часть стандартных услуг HEC, но необходимы клиенту и его Вычислительной среде HEC, относятся к сфере ответственности самого клиента.

PDF-версия настоящего документа **SAP HANA: облако для продуктивной среды, облако проекта — роли и обязанности**, опубликованная SAP по адресу <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/hec-roles-and-responsibilities.html>, является зарегистрированной Документацией. Клиент признает, что версия настоящего документа о ролях и обязанностях не в формате PDF может быть предоставлена для анализа и планирования задач, а также для целей общего управления задачами клиента, однако такая версия не будет рассматриваться как Документация.

D	Расшифровка
=	задачи для HEC Production и HEC Projects идентичны
<>	задачи для HEC Production и HEC Projects различаются: задача может быть релевантна только для одной из двух Услуг HEC или по-разному сформулирована для разных типов услуг HEC



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
			Все описания задач относятся исключительно к выполнению соответствующих задач и не включают потенциальных требований к возможностям оборудования или инфраструктуры (например, к вычислительным ресурсам, хранению, сетевому подключению и т. д.). Включение таких требований должно обрабатываться посредством запроса на изменение контракта и требует дополнительной оплаты услуг HEC.	
SM1	A – Управление услугами		Если услуги предоставляются Партнером HEC Premium, некоторые задачи в главе «A – Управление услугами» выполняются совместно SAP и данным Партнером HEC Premium.	
SM2	Ведение учета			
SM3	Осуществление доставки и запуск операций - Анализ руководства по поддержке HEC - Планирование анализа ландшафта и согласования объема - Подробный анализ взаимодействий и операций		Стандартные услуги HEC	
SM4	Анализ управления ресурсами: ежеквартальный анализ систем в составе ландшафта, мониторинг и составление отчетов об использовании ресурсов (например, объем хранилища, память и ЦП) для предотвращения операционных проблем. Анализ потребности в изменении и расширении оказываемых услуг на базе тенденций потребления технических ресурсов.		Стандартные услуги HEC	
SM5	Планирование управления мощностью: разработка квартального плана по мощности на базе анализа управления технической мощностью.		Стандартные услуги HEC	
SM6	Уведомление о недоступности системы и управление эскалацией		Стандартные услуги HEC	Управление критическими ситуациями с целью возврата к оптимальному качеству и стандартам услуг
SM7	Анализ эффективности оказания услуг и составление отчета — ежемесячно - Рассмотрение материалов и внесение предложений при поступлении большого количества заявок на поддержку HEC - Доступность услуг и КПЭ		Стандартные услуги HEC	
SM8	Управление сервисными заявками – техническая поддержка			
SM9	Использование заранее оговоренной системы отслеживания для ввода и обновления технических заявок		Исключенные задачи HEC	Запросы на изменение в соответствии с процессом, определенным в Соглашении
SM10	Управление сервисными заявками - Получение и подтверждение заявок в указанной SAP системе отслеживания заявок - Оценка критичности/приоритетности заявки, необходимых разрешений и объема работ - Координация утверждения заявки - Уведомление заявителя об утверждении или отклонении - Координация графика выполнения заявок - Уведомление о выполнении заявки		Стандартные услуги HEC	Обработка сервисных заявок, для которых требуется создавать коммерческие запросы на изменение или осуществлять планирование и координацию только в рабочие часы клиента
SM11	Услуги и поддержка, предоставление которых требуется в связи с невыполнением клиентом договорных обязательств.		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Клиенты HEC берут на себя договорные обязательства, в том числе указанные в контракте HEC и в настоящем документе о ролях и обязанностях. Невыполнение этих обязательств может оказать значительное влияние на работу системы и качество оказываемых услуг. Дополнительные усилия по исправлению таких ситуаций со стороны сотрудников HEC относятся к сфере ответственности клиента. Расходы на такие работы документируются и согласовываются с клиентом до выставления счета.
SM12	Создание плана сервисного обслуживания для повторяющихся и упреждающих задач EMS HEC		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SM13	Управление порталом поддержки / OSS			
SM14	Создание/изменение/удаление пользователя OSS		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Данной позицией не обеспечивается управление первоначальным пользователем S-user; изначальный пользователь S-user должен быть предоставлен клиентом
SM15	Присвоение полномочий		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SM16	Запрос ключей разработчика		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Клиент должен предоставить HEC ключи разработчика для администрирования, например для применения программных исправлений («патчей») и SAP-нот.
SM17	Запрос ключей объектов и управление ими		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
SM18	Услуги HEC для поддержки соответствия отраслевым нормам		В данном разделе не определен пакет услуг с фиксированным объемом, но приводится открытый список возможных услуг, которые могут быть предложены для соблюдения конкретных норм; подробный объем услуг необходимо указать в контракте HEC	
SM19	Квалификационные услуги			
SM20	Квалификационные результаты работ (документация по проекту и жизненному циклу)		Не предлагается	
SM21	Квалификация и обучение персонала как обязательное требование для административного доступа к системам из регулируемых отраслей		Не предлагается	
SM22	Установка/настройка системы с дополнительной квалификацией по установке		Не предлагается	
SM23	Услуги обработки			
SM24	Управление документами и записями для регулируемых отраслей		Не предлагается	
SM25	Управление изменениями и конфигурацией для регулируемых отраслей		Не предлагается	
SM26	Управление проблемами для регулируемых отраслей		Не предлагается	
SM27	Аудит и периодические проверки		Не предлагается	
SM28	Вывод систем из эксплуатации для регулируемых отраслей		Не предлагается	
IM1	В – Инфраструктура		В разделе «В – Инфраструктура» описаны услуги инфраструктуры, предоставляемые для компонентов, используемых как часть управляемых систем HEC; услуги, касающиеся «Предоставления серверов» (т. е. IaaS), подробно описаны в соответствующем разделе	
IM2	Управление центром обработки данных			
IM3	Управление центром обработки данных		Стандартные услуги HEC	HEC размещается на объектах ЦОД, принадлежащих соответствующему поставщику услуг HEC, или на арендованных объектах коллокации
IM4	Управление сетью			
IM5	Управление удаленным подключением между размещенным системным ландшафтом и инфраструктурой поддержки SAP		Стандартные услуги HEC	Услуга начинает предоставляться после формального перехода к поставщику услуг HEC
IM6	Разделение систем в клиентском ландшафте HEC на несколько сетевых сегментов		Не предлагается	
IM7	Функционирование оборудования			Применимо к оборудованию под управлением поставщика услуг HEC
IM8	Соблюдение действующих соглашений с поставщиком по обслуживанию		Стандартные услуги HEC	
IM9	Использование возможностей упреждающей поддержки поставщиков для облегчения выявления потенциальных отказов		Стандартные услуги HEC	
IM10	Планирование обслуживания оборудования (в рамках запланированных мероприятий или в результате отказа оборудования)		Стандартные услуги HEC	
IM11	Оперативный мониторинг оборудования (доступность, критические операционные параметры)		Стандартные услуги HEC	
IM12	Контроль емкости диска		Стандартные услуги HEC	Дополнительная емкость оплачивается дополнительно



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
IM13	Контроль мощности ресурсов сервера		Стандартные услуги HEC	Дополнительная емкость оплачивается дополнительно
IM14	Контроль использования сети		Стандартные услуги HEC	
IM15	Инфраструктурные/аппаратные/системные запросы; обработка коммерческих запросов на изменение в соответствии с необходимостью апгрейда оборудования, добавление нового оборудования и т. д.		Стандартные услуги HEC	Клиент должен предоставить заявку, содержащую достаточно подробные сведения, в разумные сроки через систему отслеживания; может взиматься дополнительная плата; услуга предоставляется только в рабочее время (это касается только коммерческой части, график технических работ по внедрению будет составлен с учетом контрактных положений).
IM16	Масштабирование вычислительной мощности (памяти и ЦП)		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
IM17	Управление хранением данных			
IM18	Управление файлами с данными, файловыми системами и дисками согласно стандартам и принятым практикам HEC		Стандартные услуги HEC	
IM19	Масштабирование емкости систем хранения		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
IM20	Активация возможности SnapLock/WORM/Immutability для сценариев по архивации		Не предлагается	
IM21	Операционная система			
IM22	Создание и ведение пользователей ОС и групп		Стандартные услуги HEC	Только доступ поставщику услуг HEC, клиенту не предоставляется привилегированный доступ к операционной системе
IM23	Оповещение клиента об инцидентах, связанных с безопасностью		Стандартные услуги HEC	
IM24	Настройка параметров ОС		Стандартные услуги HEC	
IM25	Диагностирование проблем операционной системы, контроль системного журнала и файловых систем		Стандартные услуги HEC	
IM26	Взаимодействие с поставщиком для решения проблем операционной системы		Стандартные услуги HEC	
IM27	Мониторинг областей свопинга/страничного обмена		Стандартные услуги HEC	
IM28	Мониторинг загрузки памяти		Стандартные услуги HEC	
IM29	Управление жизненным циклом программного обеспечения для операционной системы		Стандартные услуги HEC	
IM30	Запуск/завершение работы системы			
IM31	Запланированный запуск/завершение работы оборудования и ОС		Стандартные услуги HEC	
IM32	Перезапуск оборудования/ОС после отказа		Стандартные услуги HEC	
IM33	Резервное копирование/восстановление			
IM34	Стандартное резервное копирование файловой системы и базы данных		Стандартные услуги HEC	В соответствии со стандартами HEC или определенными условиями, указанными в Соглашении HEC
IM35	Выполнение специального резервного копирования по запросу		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Предварительное время для резервного копирования необходимо согласовать заранее
IM36	Предоставление нестандартных услуг резервного копирования (например, расширенный период хранения для долгосрочных резервных копий)		Не предлагается	Предлагаемые варианты представлены в отдельных описаниях услуг и могут быть изменены; не все теоретически возможные комбинации частоты резервного копирования и периода хранения могут быть предоставлены

#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
IM37	Контроль процессов резервного копирования		Стандартные услуги HEC	
IM38	Периодическая проверка процедур резервного копирования/восстановления		Стандартные услуги HEC	Выполняется с целью проверки используемых в HEC процедур и операционной готовности; тестируются не отдельные системы, а типичные сценарии
IM39	Восстановление данных (файловая система, база данных) после системных сбоев		Стандартные услуги HEC	Восстановление, вызванное ошибкой клиента, оплачивается дополнительно
IM40	Восстановление данных (файловая система, база данных) по запросу клиента (не в ответ на системные сбои)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Взимается дополнительная плата
IM41	Проверка логической целостности и непротиворечивости восстановленных данных		Исключенные задачи HEC	
IM42	Интеграция инфраструктуры			
IM43	Интеграция Active Directory клиента		Исключенные задачи HEC	По вопросам услуг, связанных с решением SSO для HEC, клиент должен обращаться в SAP Consulting
IM44	Предоставление доступа к системам/ресурсам в инфраструктуре клиента		Исключенные задачи HEC	Если необходимо для выполнения договорных обязательств



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
IM45	Возможности обмена файлами: общие ресурсы CIFS			
IM46	Предоставление общего доступа к файлам CIFS (Samba) в LINUX		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
IM47	Управление пользователями и доступом		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Однократно/первоначально при создании общего ресурса
IM48	Создание и поддержка структуры папок в общих ресурсах		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
IM49	Обеспечение актуальной защиты от вирусов на оборудовании конечных пользователей, подключенном к предоставленным общим ресурсам		Исключенные задачи HEC	
IM50	Внедрение защиты от вирусов на сервере		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
IM51	Резервное копирование загруженных на общие ресурсы данных для обеспечения их целостности		Исключенные задачи HEC	Клиент должен убедиться, что данные, загружаемые на общие ресурсы CIFS, в надежно зашифрованном виде хранятся на его стороне; резервное копирование самих общих ресурсов выполняется только посредством стандартного резервного копирования файловой системы без возможности восстановления по моменту времени
IM52	Управляемый сервер SFTP			Устанавливается на существующий сервер приложений в ландшафте HEC
IM53	Конфигурация управляющей программы SFTP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Доступно только в Linux
IM54	Создание и ведение учетных записей и групп пользователей SFTP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	До 10 пользователей
IM55	Управление файловыми системами		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
IM56	Предоставление списка пользователей		Исключенные задачи HEC	
IM57	Создание и удаление файлов		Исключенные задачи HEC	
IM58	Управление глобальной вычислительной сетью			
IM59	Предоставление сетевой инфраструктуры в центре обработки данных/местонахождении клиента		Исключенные задачи HEC	
IM60	Предоставление сетей и подключений (портов) для клиента в центре обработки данных SAP/Партнера с целью подключения телекоммуникационного оборудования		Стандартные услуги HEC	Согласно рекомендациям SAP, клиент должен обеспечить совместимую инфраструктуру сети в местоположении своей компании
IM61	Определение размерных параметров и приобретение сетевого подключения между сайтами клиента и HEC; управление поставщиком телекоммуникационных услуг или независимым поставщиком ПО		Исключенные задачи HEC	
SH1	C1 – управление базой данных SAP HANA			
SH2	SAP HANA (общие операции базы данных)		Услуги HEC, перечисленные в настоящей версии документа «Роли и обязанности HEC», в базовой версии включают компоненты и функции, являющиеся частью SAP HANA 1.0 SPS08. Это означает, что более поздние выпуски SAP HANA поддерживаются HEC, однако это относится только к компонентам, которые были доступны в SAP HANA 1.0 SPS08. Дополнительная поддержка HEC для компонентов и функций SAP HANA, не включенных в выпуск SAP HANA 1.0 SPS08, не предоставляется в рамках стандартных услуг HEC. Целесообразность дополнения и расширения оказываемых услуг с целью поддержки таких компонентов и обеспечения их доступности в HEC оценивается и определяется SAP на индивидуальной основе и по результатам оценки сопутствующих трудозатрат и расходов. Соответствующие услуги указаны в отдельных разделах настоящего документа .	
SH3	Предоставление рекомендаций по управлению версиями базы данных		Стандартные услуги HEC	HEC предоставит инструктаж по рекомендуемым версиям базы данных, основанный на опыте работы в HEC и информации, полученной из отдела разработки продуктов SAP
SH4	Планирование и выполнение расширений файловой системы, например для операций резервного копирования		Стандартные услуги HEC	
SH5	Мониторинг потребления ресурсов базы данных для обнаружения операционных технических проблем		Стандартные услуги HEC	Результат используется при управлении мощностью и в анализе трендов; рекомендации по оптимизации можно получить из услуг SAP Enterprise Support
SH6	Мониторинг роста размеров таблиц для заблаговременного предотвращения операционных проблем и контроля выделенных ресурсов в рамках, определенных контрактом		Стандартные услуги HEC	Рекомендации по оптимизации роста размеров данных можно получить из услуг SAP Enterprise Support
SH7	Разработка стратегии/архитектуры разбиения таблиц		Исключенные задачи HEC	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
SH8	Разбиение таблиц (техническое исполнение)		Стандартные услуги HEC	Если необходимо в результате значительного увеличения таблиц; включено 1 (одно) выполнение в год; плата за последующие запросы будет взиматься через EMS
SH9	Выполнение миграции строчных/столбцовых хранилищ		Стандартные услуги HEC	Выполняющая сторона определяется по взаимной договоренности HEC и клиента; миграция крупных таблиц SAP выполняется HEC; при желании клиент может выполнять задачу с собственными таблицами; дополнительные перерывы на техобслуживание проводятся с согласия клиента
SH10	Мониторинг базы данных на предмет технических проблем; анализ и устранение технических сбоев		Стандартные услуги HEC	
SH11	Очистка файлов журналов и трассировки HANA (трассировок, файлов статистики и т. д.) для освобождения места и обеспечения чистоты и работоспособности системы HANA		Стандартные услуги HEC	
SH12	Управление параметрами технической конфигурации SAP HANA и SAP HANA XS с учетом стандартов и рекомендаций SAP и HEC		Стандартные услуги HEC	
SH13	Запуск/остановка базы данных		Стандартные услуги HEC	
SH14	Добавление/удаление узла SAP HANA для корректировки мощности/ресурсов SAP HANA		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Только для конфигураций HANA с горизонтальным масштабированием
SH15	Создание дополнительной схемы для существующей витрины данных SAP HANA		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SH16	Переименование базы данных SAP HANA (идентификатор, номер инстанции)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SH17	Изменение архитектуры базы данных SAP HANA (переход с одного узла на несколько узлов или наоборот)		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH18	Управление резервными базами данных (тиражирование системы HANA) для обеспечения высокой доступности		Не предлагается	Выполняется только для продуктивных систем; только если выделенные резервные базы данных явно указаны в рамках решения в контракте. Не входит в объем для систем с несколькими узлами. Тестирование резервных систем на регулярной основе по системам не производится
SH19	Обновление программного обеспечения и манданта SAP HANA		Стандартные услуги HEC	Требуется дополнительное время простоя для технического обслуживания; эта задача не включает использование расширенных подходов к обновлению, таких как ZDO и т. д.
SH20	Обновление и применение исправлений базы данных HANA с помощью опции «Near Zero Downtime Option» (ZDO) в Software Update Manager		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Доступно начиная с версии SAP HANA SPS 12 и более поздних
SH21	Обновление и поддержка SAP HANA Studio		Стандартные услуги HEC	Относится к SAP HANA Studio, установленному внутри HEC; клиент может самостоятельно управлять инстанциями SAP HANA Studio для собственных целей, за которые он становится ответственным в этом случае
SH22	Настройка управления переносом в SAP HANA		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH23	Внедрение/поддержка дополнительных инструментов SAP (например, SAP HANA Analytics Foundation Browser)		Стандартные услуги HEC	В зависимости от потребностей клиента; только для инструментов в контексте HANA, поставляемых SAP, инструменты сторонних поставщиков не включаются
SH24	Определение, анализ и оптимизация ресурсоемких SQL-инструкций для оптимизации производительности приложения		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH25	Устранение системных неполадок, например заблокированных транзакций, для решения проблем и возвращения SAP HANA в нормальное рабочее состояние		Стандартные услуги HEC	
SH26	Создание/изменение пользователей для моделирования HANA в SAP HANA Studio		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH27	Управление пользователями, ролями и полномочиями для нетехнических пользователей		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Клиент является владельцем роли CUST_USER_ROLE_ADMIN в SAP HANA и несет ответственность за нее
SH28	Управление пользователями, ролями и полномочиями для технических пользователей и администраторов		Стандартные услуги HEC	Технические пользователи: например, пользователи, поставляемые и используемые SAP HANA
SH29	Резервное копирование базы данных (регулярное создание полных резервных копий и резервных копий журналов)		Стандартные услуги HEC	В соответствии с политикой резервного копирования HEC
SH30	Восстановление SAP HANA после возникновения технических проблем		Стандартные услуги HEC	Восстановление по заявке клиента за дополнительную плату
SH31	dbcc (проверка непротиворечивости базы данных)		Стандартные услуги HEC	
SH32	Внедрение шифрования базы данных SAP HANA для базы данных SAP HANA, уже установленной в HEC		Не предлагается	Для повторной установки базы данных требуется время простоя; возможное дополнительное потребление ресурсов хранения является предметом запроса на изменение
SH33	Работа с зашифрованной базой данных HANA		Не предлагается	
SH34	SAP HANA XS			
SH35	Управление параметрами технической конфигурации SAP HANA XS с учетом стандартов и рекомендаций SAP и HEC		Стандартные услуги HEC	
SH36	Управление конфигурациями времени выполнения приложений		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH37	Управление отношениями, построенными на доверии		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH38	Управление поставщиками SAML		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH39	Управление конфигурациями сервера SMTP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH40	Управление доступом к SAP HANA по HTTP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH41	Управление инструментами самообслуживания пользователей		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
SH42	Планирование заданий XS		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH43	Управление текстовыми строками перевода		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH44	Управление трассировкой HTTP для приложений SAP HANA XS		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH45	Управление временем выполнения расширенной модели SAP HANA XS		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH46	SAP HANA XSA		Расширенный компонент HANA сверх базовой версии SPS08; не включается в стандартные услуги HEC для SAP HANA	
SH47	Установка совместно с HANA Server		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH48	Установка компонентов XSA в качестве дополнения к уже установленному HANA Server		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH49	Настройка/конфигурация XSA для HANA Development на стороне клиента		Исключенные задачи HEC	
SH50	Настройка средства XS-CLI для HANA Development		Исключенные задачи HEC	
SH51	Управление пользователями для HANA Development		Исключенные задачи HEC	
SH52	SAP HANA: Enterprise Information Management (EIM)		Расширенный компонент HANA сверх базовой версии SPS08; не включается в стандартные услуги HEC для SAP HANA	
SH53	Настройка		Только техническая настройка без настройки приложений	
SH54	Включение процессов сервера EIM		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH55	Активация ролей EIM и импорт единиц доставки EIM		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH56	Конфигурация Data Provisioning Proxy		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Data Provisioning Proxy — это приложение XS, выступающее в качестве прокси для обеспечения коммуникации между Data Provisioning Agent и Data Provisioning Server. Применимо только для гибридного сценария с SAP HANA в HCP и DP Agent в HEC.
SH57	Установка пакетов очистки адресов		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH58	Установка и регистрация DP Agent		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH59	Техническое включение сервисов приложений EIM для тиражирования и преобразования данных		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH60	Резервное копирование БД EIM		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH61	EIM – резервное копирование заданий FlowGraph		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Резервное копирование выполняется с помощью HANA Studio
SH62	EIM – резервное копирование задачи тиражирования		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Резервное копирование выполняется с помощью HANA Studio
SH63	DP Agent — настройка решения высокой доступности		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	DP Agent можно настроить для обеспечения высокой доступности, предоставив теневые экземпляры на дополнительных узлах; включается только при конкретном упоминании в контракте
SH64	Конфигурация и активация XS Engine для репликации данных		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Обновление конфигурации Webdispatcher.ini дополнительным параметром профиля для Tenant DB XS Engine
SH65	Конфигурирование и обновление HEC-DNS-списка записью псевдонима EIM XS Engine		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Имя псевдонима DP Server XS Engine должно быть обновлено на сервере DNS клиента
SH66	Создание удаленного источника SDA для объединения/репликации		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Используя Smart Data Access, создание удаленного источника для запросов редко используемых данных из внешней системы без необходимости их предварительного копирования и хранения в HANA



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
SH67	SAP HANA: Dynamic Tiering (DT)		Расширенный компонент HANA сверх базовой версии SPS08; не включается в стандартные услуги HEC для SAP HANA	
SH68	Операционная настройка			
SH69	Операционная настройка HANA-DT: установка и техническая конфигурация HANA DT, добавление хоста DT, импорт единиц доставки DT, управление техническими полномочиями		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH70	Дополнительные услуги			
SH71	Управление дополнительным объемом хранения БД (добавление дополнительного объема для каждого хоста ES)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Увеличение потребления пространства хранилища является предметом запроса на изменение и оплачивается дополнительно
SH72	Управление расширенными таблицами хранения: создание, перемещение или перетаскивание таблиц ES в каждой системе хранения ES		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SH73	SAP HANA: Smart Data Streaming (SDS)		Расширенный компонент HANA сверх базовой версии SPS08; не включается в стандартные услуги HEC для SAP HANA	
SH74	Операционная настройка			
SH75	Операционная настройка HANA SDS		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Установка и конфигурация HANA SDS, добавление хоста SDS, импорт единиц доставки DT, полномочия, активация пульта управления
SH76	Установка пакета Smart Data Streaming		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH77	Добавление хоста Smart Data Streaming		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH78	Настройка разрешений на потоковое воспроизведение		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Активация ролей, привилегий и доступа к объектам Smart Data Streaming для мониторинга и операций
SH79	Дополнительные услуги по операционной настройке			
SH80	Конфигурация потокового кластера		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SH81	Конфигурация SDS для повышения доступности путем добавления нескольких узлов SDS.		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Увеличение потребления инфраструктуры должно являться предметом запроса на изменение и может вести к дополнительной оплате
SH82	Дополнительные услуги			
SH83	SDS – резервное копирование проектов		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Резервное копирование выполняется с помощью HANA Studio
SH84	Настройка Streaming Lite		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Опция Streaming Lite является необязательной и не входит в состав обязательной стандартной установки Smart Data Streaming. Пакет Streaming Lite можно выгрузить только как отдельный компонент. Опция Streaming Lite предназначена для развертывания потоковых проектов на устройствах с удаленным шлюзом.
SH85	Создание и развертывание потоковых проектов SDS		Исключенные задачи HEC	Создание и развертывание проекта SDS с помощью HANA Studio для направления потоков данных в HANA и прочие внешние источники.
SH86	Мониторинг объектов и проектов Smart Data Streaming		Исключенные задачи HEC	Мониторинг объектов и проектов Smart Data Streaming с помощью пультов управления HANA/ESP
SH87	SAP HANA: Multiple Database Containers (MDC)		Расширенный компонент HANA сверх базовой версии SPS08; не включается в стандартные услуги HEC для SAP HANA	
SH88	Операционная настройка			
SH89	Инсталляция HANA MDC (HANA Server, Client, AFL, Runtime Libraries и Studio)		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH90	Создание технических пользователей		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SH91	Преобразование системы SAP HANA для поддержки Multitenant Database Containers		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SH92	Создание и удаление дополнительных контейнеров (Tenant DB) для приложения или витрины данных		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Создание абонентов ведет к дополнительному потреблению инфраструктуры и может потребовать запрос на изменение
SH93	Установка дополнительных сервисов для Tenant DB Containers		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Дополнительные услуги, например DP Server, Index Server, XS Engine. По умолчанию один экземпляр каждой услуги появляется автоматически при создании абонента; данный пункт охватывает установку дополнительных услуг, требуемых для определенных сценариев использования
SH94	Масштабирование контейнеров (Tenant DB)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Только для систем SAP BW
SH95	Подготовка к копированию/перемещению контейнеров (Tenant DB), проверки, сертификаты, предварительные шаги, перемещение/копирование посредством тиражирования, шаги постобработки		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Перемещение приведет к удалению исходной базы данных после выполнения задачи. Копирование сохранит исходную базу данных после выполнения задачи.
SH96	Сеть: резервирование дополнительных портов для одной инстанции для корректировки нагрузки абонента на каждую инстанцию		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SH97	Полномочия для нескольких баз данных в базах данных MDC для поддержки запросов по нескольким базам данных		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SH98	Аудит: создание и активация политик аудита для базы данных SystemDB и каждой базы данных Tenant DB		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SH99	Хранение данных: ключи шифрования для отдельных баз данных		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Изменение главного ключа SSFS
SH100	Хранилище данных: изменение ключей шифрования, специфичных для БД (главный ключ SSFS)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SH101	Специфичная для БД конфигурация SSL на сервере SAP HANA для взаимодействия клиента с сервером		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
SH102	Изменение уровня изоляции		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Переход от высокого к низкому уровню изоляции и наоборот; объем работы и время простоя зависят от обстоятельств, например от того, внедрены ли для соответствующей базы данных HA/DR
SH103	Резервное копирование отдельных контейнеров (Tenant DB)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Согласно стандарту HEC резервное копирование выполняется для всей базы данных. Однако по отдельному запросу возможно резервное копирование конкретных абонентов в виде файловых дампов.
SH104	Восстановление отдельного контейнера (Tenant DB)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
SH105	Полномочия: управление системными привилегиями и привилегиями базы данных Tenant DB		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
DB1	C2 – Управление базой данных		За исключением SAP HANA и Sybase IQ, описанных в соответствующих разделах	
DB2	Операции базы данных			
DB3	Предоставление рекомендаций по управлению выпусками базы данных		Стандартные услуги HEC	HEC предоставит инструктаж по рекомендуемым выпускам базы данных, основанный на опыте работы в HEC и информации, полученной из отдела разработки продуктов SAP
DB4	Мониторинг потребления ресурсов базы данных (память, ЦП, дисковое пространство) для обнаружения проблем в технических операциях		Стандартные услуги HEC	Результат используется при управлении мощностью и в анализе трендов; рекомендации по оптимизации можно получить из услуг SAP Enterprise Support
DB5	Расширение баз данных для увеличения объема баз данных		Стандартные услуги HEC	В результате роста потребления увеличивается оплата согласно контракту
DB6	Контроль параметров расширения таблиц во избежание проблем		Стандартные услуги HEC	
DB7	Мониторинг базы данных на предмет технических проблем; анализ и устранение технических сбоев базы данных		Стандартные услуги HEC	
DB8	Планирование периодического запуска статистических коллекторов базы данных для создания статистических данных о производительности		Стандартные услуги HEC	
DB9	Реорганизация журналов базы данных для освобождения места		Стандартные услуги HEC	
DB10	Ведение/изменение параметров базы данных		Стандартные услуги HEC	Согласно рекомендациям поставщика и стандартам HEC
DB11	Запуск/остановка базы данных		Стандартные услуги HEC	
DB12	Создание и проверка статистики оптимизатора для обеспечения производительности базы данных		Стандартные услуги HEC	
DB13	Выполнение апгрейдов программного обеспечения базы данных		Стандартные услуги HEC	
DB14	Установка программных исправлений базы данных		Стандартные услуги HEC	
DB15	Выполнение резервного копирования базы данных (регулярное создание резервных копий базы данных и журналов)		Стандартные услуги HEC	В соответствии с политикой резервного копирования HEC
DB16	Восстановление базы данных после технических проблем		Стандартные услуги HEC	Для технических проблем. Восстановление по заявке клиента за дополнительную плату
DB17	Выполнение dbcc (проверка консистентности базы данных)		Стандартные услуги HEC	
DB18	Помощь клиенту по оптимизации SQL-инструкций (индексов, SELECT и т. д.) для улучшения работы приложений		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP1	D – основные технические операции			
OP2	Установка системы			
OP3	Инсталляция решений в ландшафте HEC, согласно контракту HEC, основывается на стандартах SAP и HEC и передовых практиках HEC		Стандартные услуги HEC	Если новая система клиента создается как копия системы клиента, которая уже существует в HEC, соответствующий объем работы и затраты оплачиваются в рамках услуги по общей настройке, дополнительная плата за создание копии системы не взимается. Исходные системы, не существующие в HEC, не включены в данное заявление и входят в услугу «Адаптация и миграция» HEC по отдельному контракту.
OP4	Техническая конфигурация (постинсталляционная обработка) установленных систем (например, планирование стандартных пакетных заданий, резервное копирование и т. д.)		Стандартные услуги HEC	Объем работ определяется настоящим документом о ролях и обязанностях
OP5	Пользовательская настройка и конфигурирование приложения, техническое обслуживание приложения, сопровождение приложения и устранение неполадок		Исключенные задачи HEC	HEC предоставляет готовые к работе системы с уровнем технической настройки SAP NetWeaver. Решения (например, SAP BW, SAP CRM, SAP EP) и задачи по настройке в соответствии с параметрами клиента не включены в состав услуги, они приобретаются и выполняются клиентом.
OP6	Интеграция установленных систем в среду операций SAP HEC		Стандартные услуги HEC	
OP7	Активация мониторинга системы HEC		Стандартные услуги HEC	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
OP8	Перенос данных в HEC при адаптации HEC		Дополнительно приобретаемые услуги HEC (однократная оплата)	Подход зависит от выбранного сценария адаптации и конкретных потребностей и подразумевает использование либо сетевого подключения, либо физических зашифрованных носителей данных
OP9	Предоставление особой поддержки клиенту во время адаптации HEC		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	В зависимости от подхода и объема проекта адаптации HEC клиентам может потребоваться техническая помощь, например когда требуется доступ к ОС; сопровождение такого рода входит в данный пункт
OP10	Интеграция системы с другими системами и приложениями		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP11	Настройка мониторинга с использованием системы Solution Manager клиента, размещенной в HEC: установка дополнительного агента диагностики для систем клиента		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Подключение системы SAP Solution Manager, принадлежащей клиенту (не центральной системы SAP Solution Manager, принадлежащей HEC); объем работы EMS рассчитывается по серверу.
OP12	Настройка мониторинга с использованием системы Solution Manager клиента, расположенной в HEC: конфигурирование мониторинга внутри системы SAP Solution Manager клиента		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Объем работы EMS рассчитывается по серверу
OP13	Внедрение решений SAP Rapid Deployment Solution (RDS)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	В связи с широким спектром решений SAP RDS необходимо уточнять на индивидуальной основе, может ли SAP HEC внедрить конкретное решение RDS или это должно быть выполнено клиентом или консультирующей стороной
OP14	Конфигурация онлайн-справки SAP (локальная установка)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	1 (один) раз для каждого ландшафта; требуется запрос на изменение контракта для отражения повышенного потребления инфраструктуры и дополнительного объема административных задач
OP15	Повышение производительности системы за счет добавления дополнительных компонентов (узлов, серверов приложений и т. д.) или перемещения существующей системы на более крупную инфраструктуру (например, на более мощный сервер баз данных)		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Требуется запрос на изменение контракта для отражения повышенного потребления инфраструктуры и дополнительная оплата услуг
OP16	Передача данных после истечения срока действия контракта		Стандартные услуги HEC	Работы по однократной передаче данных (создание задачи экспорта и перенос на носитель данных) в составе услуг HEC по удалению или завершению работы системы включены в объем услуг HEC. Планирование, координирование, носители данных и логистика их доставки, а также все связанные затраты относятся к сфере ответственности клиента



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
OP17	Управление инцидентами			
OP18	Круглосуточное функционирование центра обработки звонков по инцидентам		Стандартные услуги HEC	Круглосуточная поддержка только на английском языке, местные языки в рабочее время там, где это доступно и в явном виде согласовано с клиентом
OP19	Обработка инцидентов - Классификация и определение приоритетности инцидентов - Инициирование мер по устранению инцидента - Отслеживание хода устранения инцидента - Эскалация инцидента в соответствии с процедурой эскалации - Определение способа устранения инцидента или обходного решения - Реализация решения (или обходного решения) - Проверка устранения инцидента - Оповещение клиента об устранении инцидента		Стандартные услуги HEC	
OP20	Принятие/утверждение решения и подтверждение устранения инцидента		Исключенные задачи HEC	
OP21	Обнаружение событий и уведомление о событиях («мониторинг»)			
OP22	Мониторинг и обнаружение событий, связанных с доступностью системы SAP и критическим состоянием системы		Стандартные услуги HEC	Требования к мониторингу определены на основе документа HEC о ролях и обязанностях и SLA; активированные метрики мониторинга и используемые пороговые значения постоянно меняются и корректируются
OP23	Контроль критических бизнес-транзакций		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP24	Общие операции			
OP25	Запуск/остановка управляемых систем HEC		Стандартные услуги HEC	
OP26	Устранение технических неполадок в управляемых системах HEC		Стандартные услуги HEC	Только для технических проблем; проблемы, связанные с приложением, должны решаться клиентом
OP27	Оказание помощи клиенту с выполнением задач из его сферы ответственности, если требуется доступ к ОС		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	В случаях если выполнение задач требует действий на уровне ОС, за которые, согласно настоящему документу, несет ответственность клиент. Клиенты не получают доступ на уровне ОС к управляемым серверам в HEC. Поставщик услуги HEC окажет сопровождение клиенту, например взяв на себя задачи или предложив способы их выполнения. Данный пункт относится только к нечастым случаям поддержки; проекты, требующие регулярного, длительного или более обширного доступа на уровне ОС для внедрения, разработки и поддержки, не покрываются настоящим пунктом. Объем работы EMS рассчитывается по каждому серверу.
OP28	Ведение параметров системного профиля SAP		Стандартные услуги HEC	SAP предоставит рекомендации по техническим параметрам системы; также SAP скорректирует параметры по запросу клиента, кроме случаев, когда для сохранения стабильности и безопасности системы требуется соблюдения некоторые стандартные настройки.
OP29	Регулярный анализ параметров профиля и настроек системы SAP, относящихся к приложению и решению		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	HEC анализирует системные параметры и параметры настройки системы и предоставляет рекомендации по оптимизации
OP30	Управление безопасностью SAP			
OP31	Разработка и реализация концепции безопасности для приложения		Исключенные задачи HEC	
OP32	Разработка и реализация концепции безопасности инфраструктуры		Стандартные услуги HEC	На Предоставление серверов HEC действуют особые правила; подробности см. в соответствующем разделе
OP33	Анализ журнала аудита безопасности для клиента		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	HEC регулярно изучает записи журнала безопасности и предоставляет информацию об этом клиенту.
OP34	Анализ системы SAP и определение релевантных SAP-нот по безопасности		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP35	Определение, ведение, проверка и аудит ролей, профилей, полномочий и т. д.		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
OP36	Администрирование пользователей клиента (например, создание, изменение, удаление пользователей, ведение профилей пользователей, ролей, полномочий, основных данных и паролей)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP37	Ведение профилей пользователей, ролей, полномочий, основных данных и паролей в манданте 000		Стандартные услуги HEC	
OP38	Предоставление клиенту доступа к манданту 000		Стандартные услуги HEC	Только ограниченный, предварительно определенный профиль; предоставляется ограниченный набор пользователей; услуга предоставляется только по запросу
OP39	Внедрение Single Sign On (SSO) для систем в составе ландшафта HEC		Исключенные задачи HEC	Услуги по внедрению SSO, предоставляемые SAP Consulting в качестве консультационного проекта; подробные характеристики зависят от масштаба и соглашения об оказании консультационных услуг
OP40	Предоставление клиентам информации из журнала аудита		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	По запросу только для помощи в расследовании инцидентов, но не на регулярной основе, например для мониторинга административных действий. Формат, содержимое и порядок действий определяются SAP и общими политиками безопасности и защиты данных
OP41	Гомогенная системная копия (также обновление системы)			Для систем, которые уже размещены в HEC
OP42	Задачи подготовительной обработки (приложение), т. е. экспорт таблиц со «старой» конфигурацией		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP43	Гомогенная системная копия (планирование, подготовка, проверка, резервное копирование баз данных, восстановление баз данных, технические задачи по пост-обработке, тестирование функциональности технической системы)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Стандартная фиксированная услуга, предоставляемая для систем размером <=500 ГБ (фактический размер базы данных) и архитектуры системы с одним узлом. Копирование систем для систем размером >500 ГБ или архитектуры с несколькими узлами выполняется на основании затраченного времени и материалов.
OP44	Задачи пост-обработки (приложение)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP45	Тестирование приложения		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP46	Гетерогенная системная копия (также миграция системы)			Для систем, которые уже размещены в HEC
OP47	Гетерогенная системная копия		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Объем, подход и стоимость определяются согласно индивидуальному планированию в зависимости от обстоятельств и потребностей; для изменений в инфраструктуре требуется запрос на изменение



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
OP48	Управление версиями			
OP49	Установка новых объектов в системе после ее первоначальной передачи клиенту в процессе адаптации в HEC (например, программных дополнений и остальных дополнительных пакетов, языков, контента и т. д.)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	В случае изменения объема управляемого решения или повышения потребления ресурсов инфраструктуры требуется создать запрос на изменение контракта
OP50	Внедрение SAP-нот и иных видов ручных исправлений (исправлений, не поставляемых в виде пакетов программных исправлений) в управляемых системах (ноты и исправления, требуемые для устранения неполадок, связанных с приложением)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Разграничение «технических» задач и задач, связанных с приложениями, описано в настоящем документе «Роли и обязанности HEC»; устранение проблем, находящихся в ведении HEC, в R&R считается «технической» задачей, в то время как ноты применяются в соответствии с определением той или иной задачи. Тематическая область той или иной ноты служит лишь примерным индикатором, поскольку стандартные услуги HEC включают лишь некоторые тематические области BC-*. Услуги HEC чаще всего используются в тематических областях BC-CST и BC-DB
OP51	Внедрение SAP-нот и иных видов ручных исправлений (исправлений, не поставляемых в виде пакетов программных исправлений) в управляемых системах (ноты, требуемые для устранения неполадок, связанных с техническими компонентами SAP)		Стандартные услуги HEC	В зависимости от критичности ремонта и только при отсутствии подходящего пакета поддержки. Разграничение «технических» задач и задач, связанных с приложениями, описано в документе «Роли и обязанности HEC»; устранение проблем, находящихся в ведении HEC, в R&R считается «технической» задачей, в то время как ноты применяются в соответствии с определением той или иной задачи. Тематическая область той или иной ноты служит лишь примерным индикатором, поскольку стандартные услуги HEC включают лишь некоторые тематические области BC-*. Услуги HEC чаще всего используются в тематических областях BC-CST и BC-DB. Любые задачи нетехнического характера, выполняемые после установки и требуемые в обозначенных SAP-нотах (например, настройка приложения/ручное создание кода в пространстве имен клиента или ручные операции, проводимые в пространстве имен SAP), выполняются клиентом.
OP52	Проверка наличия обновлений программного обеспечения SAP (пакетов сопровождения SAP, обновлений ядра SAP)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	SAP проверяет версии системного программного обеспечения и предоставляет рекомендацию по новым версиям, например для ядра SAP и пакетов сопровождения SAP
OP53	Установка программных исправлений («патчей») для системного программного обеспечения, работающего на уровне ОС, например ядра SAP		Стандартные услуги HEC	Может потребоваться увеличение продолжительности времени простоя
OP54	Установка исправлений ядра с использованием плавающего механизма обновления ядра (Rolling Kernel Switch)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Для сокращения возможных неблагоприятных эффектов на бизнес-операции во время импорта новой версии ядра инстанция перезапускается поочередно. Это означает, что во время процедуры Rolling Kernel Switch (RKS) для бизнес-операций всегда доступна по крайней мере одна инстанция сервера приложений.
OP55	Установка обновлений для решений, управляемых SAP, с помощью стандартных инструментов и методов		Стандартные услуги HEC	Под термином «обновление» подразумевается изменение в новом дополнительном выпуске размещенного программного обеспечения SAP, которое, как правило, направлено на устранение ошибок и незначительные улучшения. В рамках портфеля решений SAP для таких событий используется различная терминология, однако чаще всего в этом контексте используются термины «патч», «пакет сопровождения» и т. д.; эта позиция включает также внедрение пакетов S/4HANA Feature Pack Stack (FPS), но не включает обновление S/4HANA до следующего основного выпуска; очередность выпусков и категоризация версий для каждого продукта SAP приведены в матрице доступности продуктов на портале SAP Service Marketplace; эта позиция не включает использование более сложных подходов к обновлению, таких как nZDT/ZDO и т. д.; для внедрения требуется стандартное время планового простоя. Любые задачи нетехнического характера, выполняемые после установки (например, настройка приложения/ручное создание кода в пространстве имен клиента или ручные операции, проводимые в пространстве имен SAP), выполняются клиентом.
OP56	Внедрение обновлений в управляемое решение SAP с помощью продвинутых инструментов и методов, таких как опция «Почти нулевое время простоев» (ZDO) в Software Update Manager (SUM) и других, для минимизации необходимого времени простоя		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Под термином «обновление» подразумевается изменение в новом дополнительном выпуске размещенного программного обеспечения SAP, которое, как правило, направлено на устранение ошибок и незначительные улучшения. В рамках портфеля решений SAP для таких событий используется различная терминология, однако чаще всего в этом контексте используются термины «патч», «пакет сопровождения» и т. д.; эта позиция включает также внедрение пакетов S/4HANA Feature Pack Stack (FPS), но не включает обновление S/4HANA до следующего основного выпуска; очередность выпусков и категоризация версий для каждого продукта SAP приведены в матрице доступности продуктов на портале SAP Service Marketplace. Примечание: для любого внедрения обновлений может потребоваться дополнительное время простоя системы или предварительное выделение системных ресурсов, в том числе, помимо прочего, добавочная память и ресурсы ЦП, а также проведение тестирования и проверки системой контроля качества и предпродуктивной системой. Системные ресурсы, которые недоступны в существующем ландшафте клиента, должны быть предоставлены посредством создания запроса на изменение и могут потребовать дополнительной платы. Для внедрения требуется стандартное время планового простоя. Любые задачи нетехнического характера, выполняемые после установки (например, настройка приложения/ручное создание кода в пространстве имен клиента или ручные операции, проводимые в пространстве имен SAP), выполняются клиентом.
OP57	Постоянное ведение системных языков, например языковое наполнение		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Оплата EMS на посистемной основе



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
OP58	Обновление версий программного обеспечения SAP: планирование и координирование обновления		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Термин «обновление версии» означает изменение в новом основном выпуске размещенного программного обеспечения SAP и обычно подразумевает функциональные улучшения; помимо обновлений, сюда может входить внедрение Пакетов расширения SAP; очередность выпусков и категоризация версий для каждого продукта SAP приведены в матрице доступности продуктов на портале SAP Service Marketplace
OP59	Обновление версий программного обеспечения SAP: выполнение технических задач обновления		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Термин «обновление версии» означает изменение в новом основном выпуске размещенного программного обеспечения SAP и обычно подразумевает функциональные улучшения; помимо обновлений, сюда может входить внедрение Пакетов расширения SAP; очередность выпусков и категоризация версий для каждого продукта SAP приведены в матрице доступности продуктов на портале SAP Service Marketplace; расчет цен EMS для каждой системы
OP60	Выполнение задач, связанных с приложением, в рамках управления версиями и изменениями (например, тестирование приложения, корректировки, активация контента/функций)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP61	Преобразование систем SAP ERP в SAP S/4HANA		Не предлагается	
OP62	Профилактические услуги			
OP63	Подготовка сервисных сеансов SAP путем ведения RTCSTOOL		Не предлагается	
OP64	Анализ отчетов сервисных сеансов SAP (включая EarlyWatch Alert) для систем, работающих в SAP HEC, на предмет рекомендаций, касающихся аспектов объема услуги SAP HEC (технические операции)		Не предлагается	
OP65	Анализ отчетов сервисных сеансов SAP (включая EarlyWatch Alert) для систем, работающих в SAP HEC. Предоставление рекомендаций по изменениям, связанным с приложением SAP (вне объема технических операций стандартной услуги HEC)		Не предлагается	
OP66	Управление производительностью системы			
OP67	Первоначальная оценка проблем с производительностью системы		Не предлагается	
OP68	Устранение неполадок с производительностью системы SAP (технические первопричины в рамках объема услуги HEC)		Не предлагается	
OP69	Анализ и устранение неполадок с производительностью (первопричины вне объема услуг HEC, а также первопричины, связанные с приложением)		Исключенные задачи HEC	В некоторых случаях HEC может предоставить клиенту сопровождение, используя услугу HEC Application Management в EMS. Однако вследствие большого количества возможных сценариев и первопричин данная позиция обычно не входит в услугу HEC; при возникновении проблем с приложениями клиентам следует обращаться в SAP Support или SAP Consulting.
OP70	Оптимизация производительности		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Профилактические действия для улучшения производительности системы; операции настройки могут вызвать сервисные запросы, связанные с другими позициями данного документа, например изменениями параметров, которые частично входят в объем стандартной услуги HEC. Выполняется только для продуктивных систем.
OP71	Анализ и оптимизация пользовательского кода для повышения производительности и стабильности системы		Исключенные задачи HEC	
OP72	Обработка сертификатов			
OP73	Создание запроса на подписание сертификата (CSR)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	За исключением LoadBalancers, Web Dispatchers и систем BO; для этих систем HEC генерирует CSR и передает его клиенту для дальнейшей обработки
OP74	Отправка запроса в сертифицирующий орган		Исключенные задачи HEC	
OP75	Создание SSL server / client identity с помощью пары ключей		Исключенные задачи HEC	
OP76	Конфигурация системы (уровень ОС) для включения SSL		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Объем работы EMS рассчитывается по серверу



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
OP77	Конфигурация системы (уровень приложения) для включения SSL		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP78	Контроль срока действия сертификатов		Исключенные задачи HEC	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
OP79	Аварийное восстановление			
OP80	Реализация схемы аварийного восстановления согласно архитектуре и договорным обязательствам		Не предлагается	
OP81	Разработка процедур аварийного восстановления (только для ЦОД и технической инфраструктуры систем)		Не предлагается	
OP82	Непрерывное управление архитектурой аварийного восстановления: мониторинг тиражирования данных во вторичную систему, включая устранение неполадок		Не предлагается	
OP83	Непрерывное управление архитектурой аварийного восстановления: сопровождение и управление изменениями систем во вторичной системе для обеспечения их целостности, включая устранение неполадок		Не предлагается	
OP84	Разработка и контроль процедур аварийного восстановления для тех областей и аспектов услуги, ответственность за которые несет клиент (слой приложения, инфраструктура клиента, соединение с интерфейсами HEC, организационные процессы и меры и т. д.)		Не предлагается	
OP85	Выполнение тестовых процедур аварийного восстановления систем после катастроф (только для ЦОД и технической инфраструктуры систем)		Не предлагается	
OP86	Выполнение дополнительных проверок аварийного восстановления (только для ЦОД и технической инфраструктуры систем, помимо одной входящей в услугу HEC DR)		Не предлагается	
OP87	Выполнение продуктивного переключения на вторую площадку, в случае официального признания аварии		Не предлагается	
OP88	Выполнение тестовых процедур аварийного восстановления (слой приложения, инфраструктура клиента, интерфейсы, организационные меры и т. д.)		Не предлагается	
OP89	Расширенные операции через EMS			Эти услуги предлагают возможные расширения в области Управления инцидентами, изменениями и управлением событиями, не входящие в стандартный объем услуг HEC
OP90	Управление инцидентами: устранение неполадок в технических/нефункциональных инцидентах не включено в Стандартные услуги HEC		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP91	Управление изменениями: изменения конфигурации технической системы не включены в Стандартные услуги HEC		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
OP92	Управление событиями: мониторинг технических/нефункциональных видов событий не включен в Стандартные услуги HEC согласно Определению R&R		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW1	E – операции NetWeaver (ABAP и JAVA)		В зависимости от технических условий некоторые задачи, перечисленные в этом разделе, предназначаются только для одной из двух платформ (NW ABAP или NW JAVA)	
NW2	Общие операции NetWeaver			
NW3	Анализ системного журнала SAP и устранение технических неполадок, включенных в объем услуг		Стандартные услуги HEC	Может потребоваться помощь клиента
NW4	Мониторинг процессов обновления в рамках ПО SAP во избежание проблем с системными операциями		Стандартные услуги HEC	HEC уведомляет клиента о проблемах с процессом обновления; для выявления основных причин для обновлений, связанных с приложением, можно использовать методы анализа первопричин, предоставленные SAP Enterprise Support
NW5	Анализ операции отмены обновлений, определение влияния на бизнес и соответствующих действий		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	В отношении проблем с приложением и влияния на него
NW6	Очистка прерванных обновлений		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
NW7	Анализ записей блокировки, определение влияния на бизнес и соответствующих действий		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW8	Проверка/очистка записей блокировок		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW9	Проверка наличия дампов ABAP для выявления серьезных системных проблем		Не предлагается	Выполняется только для продуктивных систем; HEC информирует клиента в случае серьезных проблем, связанных с приложением, которые требуют решения клиентом. Проблемы по дампам, относящиеся к сфере ответственности HEC, должны устраняться HEC.
NW10	Регулярная проверка наличия дампов ABAP и их классификация		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW11	Анализ журнала приложения SAP и предоставление рекомендаций относительно исправления сбоев		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW12	Реорганизация очередей qRFC/tRFC		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW13	Регулярная проверка наиболее быстро растущих таблиц в системе SAP и предоставление рекомендаций по архивированию или реорганизации		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW14	Администрирование групп входа в систему SAP		Стандартные услуги HEC	Это действие может выполняться клиентом; если клиент предпочитает делегировать эту задачу HEC, он обязан предоставить определение или схему задачи
NW15	Создание/обновление/изменение Системы-PSE (Personal Security Environment)		Стандартные услуги HEC	
NW16	Внедрение и обновление инструментов с целью подготовки к оказанию услуг поддержки SAP		Стандартные услуги HEC	
NW17	Определение стратегии архивирования		Исключенные задачи HEC	
NW18	Выполнение и мониторинг процесса архивирования		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Увеличение потребления инфраструктуры должно являться предметом запроса на изменение и оплачивается дополнительно
NW19	Управление средой выполнения Web Service Runtime		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW20	Конфигурирование технических подключений RFC (TA SM59) с центральными системами, управляемыми SAP, для системных операций		Стандартные услуги HEC	Техническое подключение RFC = стандартное подключение RFC требуется для всех систем на базе HEC, например для конфигурации системы мониторинга HEC
NW21	Настройка соединений RFC (TA SM59) с техническими системами, управляемыми клиентом, и любые соединения RFC, связанные с приложениями		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW22	Устранение неполадок SAP J2EE в случае возникновения технических проблем		Стандартные услуги HEC	Только для технических проблем; проблемы, связанные с приложением, должны решаться клиентом
NW23	SAP J2EE: настройка приложений Java		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW24	Операции мандантов SAP			
NW25	Копирование или удаление манданта в пределах одной системы SAP (включая анализ и устранение технических проблем)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Верхний предел 500 ГБ, выше этого порога из-за технических ограничений выполняется только создание системных копий
NW26	Экспорт/импорт манданта между системами SAP (включая анализ и устранение технических проблем)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Верхний предел 500 ГБ, выше этого порога из-за технических ограничений выполняется только создание системных копий
NW27	Расследование и устранение проблем, связанных с приложением (например, с определенными таблицами и полями баз данных)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW28	Администрирование интерфейса			
NW29	Создание, исполнение, мониторинг и диагностика сеансов пакетного ввода		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW30	Конфигурация, мониторинг и диагностика интерфейсов и связанных с интерфейсом функций (например, IDOC, скриптов и заданий интерфейса, qRFC/tRFC/bgRFC, сценариев ALE и т. д.)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW31	Активация доверительных подключений между системами SAP NW ABAP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
NW32	Планирование заданий			
NW33	Планирование (посредством SM36 --> стандартные задания), проверка и контроль стандартных пакетных заданий SAP-системы для облегчения организационных действий на основе передовых практик в SAP-системе		Стандартные услуги HEC	Согласно рекомендациям SAP, определенным в SAP-ноте 16083; дополнительные стандартные задания SAP должны быть проверены и согласованы с клиентом
NW34	Администрирование пакетных заданий приложения: - Определение графика производственных заданий и зависимостей с учетом бизнес-требований - Планирование заданий - Мониторинг заданий - Диагностика и устранение неполадок согласно справочнику неполадок		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW35	Управление переносами			
NW36	Создание транспортного домена переноса в манданте 000 и каталоге переносов		Стандартные услуги HEC	
NW37	Ведение системы управления переносами SAP, конфигурирование маршрутов переносов и прочее конфигурирование (автоматический импорт, плановый импорт и т. д.)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW38	Настройка CTS+		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Требуется доступ к ОС
NW39	Перемещение и деблокирование запросов на перенос		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Перед импортом критических переносов клиент обязан уведомить HEC и выполнить перенос как плановую операцию
NW40	Выполнение переносов для перемещения объектов между SAP-системами		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW41	Устранение неполадок в системе управления переносами SAP		Стандартные услуги HEC	Только для технических проблем переноса; не связано с проблемами, вызванными содержимым переносов, такими как заблокированные объекты
NW42	Решение функциональных проблем переноса		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	За содержимое переносов отвечает клиент
NW43	Настройка объектов репозитория в рамках изменений программного обеспечения		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW44	Настройка и конфигурирование CHaRM		Исключенные задачи HEC	
NW45	Тестирование и принятие изменений объектов		Исключенные задачи HEC	
NW46	Управление выводом			
NW47	Создание, изменение и удаление принтеров в решении SAP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	HEC поддерживает только те типы принтеров, которые приведены в опубликованных рекомендациях SAP
NW48	Анализ неудачных запросов вывода (транзакция SP01)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW49	Реорганизация системы спула SAP для поддержания чистоты системы		Стандартные услуги HEC	Через стандартное пакетное задание SAP
NW50	Разработка и внедрение печатных форм		Исключенные задачи HEC	
NW51	Блокировка/разблокирование принтеров SAP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW52	Проверка непротиворечивости таблиц программы спула во избежание проблем при печати		Стандартные услуги HEC	Через стандартное пакетное задание SAP
NW53	Конфигурация виртуального спула (балансирование нагрузки между процессами спула)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
NW54	Диагностика и устранение технических проблем спула и печати (в SAP-системе)		Стандартные услуги HEC	Проблемы, возникшие вне SAP-системы/решения, должен решать клиент



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
SP1	F – Предоставление серверов (IaaS)		Услуга по предоставлению серверной платформы, например, для установки и запуска приложений сторонних поставщиков (IaaS); этот раздел не относится к серверной инфраструктуре, используемой для запуска управляемого системного ландшафта SAP	
SP2	Планирование обеспечения безопасности			
SP3	Обеспечение требований коммуникации с приложением		Исключенные задачи HEC	
SP4	Определение требований к коммуникации и безопасности		Исключенные задачи HEC	
SP5	Создание и ведение политик безопасности		Исключенные задачи HEC	
SP6	Определение стратегии безопасности и планов внедрения		Исключенные задачи HEC	
SP7	Контроль и оценка стратегий безопасности		Исключенные задачи HEC	
SP8	Функционирование оборудования			
SP9	Соблюдение действующих соглашений с поставщиком по обслуживанию в соответствии с необходимостью		Стандартные услуги HEC	
SP10	Использование возможностей упреждающей поддержки поставщиков для облегчения выявления потенциальных отказов		Стандартные услуги HEC	
SP11	Планирование обслуживания оборудования (на случай отказа оборудования и плановых изменений)		Стандартные услуги HEC	
SP12	Планирование обслуживания аппаратных средств/оборудования в соответствии с рекомендациями поставщиков		Стандартные услуги HEC	
SP13	Управление сервером			
SP14	Определение размера серверной инфраструктуры		Исключенные задачи HEC	Виртуальные машины предоставляются в соответствии с информацией в Перечне работ/Форме заказа; клиент обязан корректно определить характеристики системы и убедиться в том, что предоставленные виртуальные машины соответствуют требованиям запланированного варианта использования
SP15	Предоставление серверной инфраструктуры		Стандартные услуги HEC	
SP16	Предоставление лицензий на ОС		Стандартные услуги HEC	Лицензии будут предоставляться HEC, за них будет выставлен счет
SP17	Установка основной операционной системы		Стандартные услуги HEC	Поддерживаемые ОС: SUSE LINUX и MS Windows Server (последние версии HEC)
SP18	Установка программных исправлений ОС и обновлений системы безопасности		Исключенные задачи HEC	Сервер поставляется с последним доступным уровнем программной вставки безопасности, после передачи ответственность за обновления лежит на клиенте
SP19	Установка антивирусного ПО и обновление шаблонов		Исключенные задачи HEC	Клиент несет ответственность за установку антивирусного ПО и ежедневное обновление баз данных вирусов
SP20	Лицензии на антивирусное программное обеспечение		Исключенные задачи HEC	
SP21	Выполнение запланированного включения/выключения оборудования		Стандартные услуги HEC	
SP22	Перезапуск оборудования после отказа		Стандартные услуги HEC	
SP23	Мониторинг оборудования на уровне гипервизора		Стандартные услуги HEC	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
SP24	Мониторинг операционной системы для предоставленных инстанций ОС		Исключенные задачи HEC	
SP25	Управление хранением данных			
SP26	Начальная настройка и текущее управление системой хранения данных		Стандартные услуги HEC	Емкость системы хранения данных предоставляется согласно контракта на основе спецификаций клиента; применяются технические ограничения для емкости системы хранения согласно условиям предоставления услуги (подробные сведения указаны в соответствующем описании услуги)
SP27	Управление файлами/файловыми системами		Исключенные задачи HEC	
SP28	Запрос ресурсов дискового пространства для хранения резервных копий/расширения этих ресурсов. Выбор и выполнение резервного копирования согласно требованиям приложения/клиента, и хранение резервных копий в предназначенной для этого области резервного хранилища. Проведение регулярных операций в области резервного хранилища.		Исключенные задачи HEC	
SP29	Предоставление общего ресурса NFS или SMB в качестве области резервного хранилища для обеспечения возможности хранения резервных копий, определенных клиентом. Оценка размера области резервного хранилища выполняется по условиям контракта согласно данным, предоставленным клиентом.		Стандартные услуги HEC	
SP30	Масштабирование емкости систем хранения		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SP31	Управление приложением			
SP32	Определение требований к приложению		Исключенные задачи HEC	
SP33	Предоставление лицензий на программное обеспечение для клиента		Исключенные задачи HEC	Клиент должен убедиться, что у него есть все необходимые лицензии для запуска установленного программного обеспечения в такой среде, как SAP HEC
SP34	Установка приложения		Исключенные задачи HEC	
SP35	Работа приложений		Исключенные задачи HEC	
SP36	Установка программных исправлений и обновлений системы безопасности		Исключенные задачи HEC	За управление жизненным циклом ПО отвечает клиент
SP37	Мониторинг приложения		Исключенные задачи HEC	
SP38	Моментальный снимок (Snapshot) виртуальной машины IaaS (резервная копия образа)			
SP39	Настройка услуги		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
SP40	Запрос дополнительного дискового пространства для копии блочного устройства		Исключенные задачи HEC	Данный объем (дополнительное хранилище) необходимо предоставить для временного размещения резервной копии устройства блокировки перед его перемещением в домен данных
SP41	Моментальный снимок IaaS		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Выполняется только по запросу клиента; выключение, сброс устройства блокировки и копирование в домен данных; задача доступна либо по фиксированной подписке, либо как особая услуга через EMS
SP42	Перезапуск сервера и информирование клиента		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	После успешного повторного запуска виртуальной машины уведомление клиента и обновление запроса
SP43	Запуск необходимых приложений на сервере		Исключенные задачи HEC	Клиент должен удостовериться, что приложения будут запущены после выполнения мгновенного снимка
SP44	Аварийное восстановление			
SP45	Предоставление виртуальных машин и соответствующего хранилища во вторичном ЦОД		Не предлагается	Только для серверов IaaS, явно указанных в контракте как релевантные для аварийного восстановления.



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
SP46	Настройка приложения на выделенной виртуальной машине во вторичном ЦОД. Настройка репликации файловой системы между первичным и вторичным ЦОД в сети WAN клиента. Контроль статуса тиражирования и выполнение необходимых операционных действий		Не предлагается	
TP1	X1 – стороннее программное обеспечение			
TP2	Стороннее программное обеспечение (например, программные дополнения партнеров, библиотеки, клиентское программное обеспечение; не применяется к решениям, которые явным образом обозначены как управляемые сервисы в других разделах настоящего документа и в контракте HEC с клиентом)		Клиент должен обеспечить надлежащее лицензирование соответствующего стороннего программного обеспечения для целей его использования в HEC; сторонним программным обеспечением в контексте HEC считается любое программное решение, которое не принадлежит SAP на правах интеллектуальной собственности; техническая и операционная совместимость каждого стороннего решения с HEC должна проверяться клиентом на индивидуальной основе; HEC не несет ответственности за отрицательное воздействие любого стороннего решения на базовую систему и инфраструктурную платформу под управлением HEC	
TP3	Управляемые дополнения ABAP сторонних поставщиков		Для отдельных сторонних дополнений NW ABAP, перечисленных в преискурante лицензии SAP, HEC предлагает управляемую услугу малого объема, включающую только установку и последующее обновление дополнения; список поддерживаемых решений может быть изменен; поддерживаемое дополнение должно быть явным образом указано в контракте HEC	
TP4	Установка		Стандартные услуги HEC	
TP5	Конфигурация		Исключенные задачи HEC	
TP6	Мониторинг приложения		Исключенные задачи HEC	
TP7	Применение обновлений		Стандартные услуги HEC	
TP8	Устранение неполадок приложения, включая взаимодействие с партнерской службой поддержки		Исключенные задачи HEC	
TP9	Неуправляемые дополнения ABAP сторонних поставщиков			
TP10	Установка		Исключенные задачи HEC	
TP11	Конфигурация		Исключенные задачи HEC	
TP12	Мониторинг приложения		Исключенные задачи HEC	
TP13	Применение обновлений		Исключенные задачи HEC	
TP14	Устранение неполадок приложения, включая взаимодействие с партнерской службой поддержки		Исключенные задачи HEC	
BC1	X2 – Бизнес-коннектор			
BC2	Операции			
BC3	Реорганизация хранилища сообщений		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
CP1	X3 – SAP CO-PA Accelerator			
CP2	Операции			
CP3	Определение процедуры начальной загрузки данных		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
CP4	Выполнение процедуры начальной загрузки данных		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
CP5	Пользовательская настройка CO-PA		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
CP6	Настройка соединения БД с HANA		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
CP7	Настройка заданий CO-PA для тиражирования данных		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
CP8	Мониторинг заданий CO-PA для тиражирования данных		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
DS1	X4 – SAP Data Services (DS)			
DS2	Операции			
DS3	Полномочия — управление пользователями и правами		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
DS4	Создание/изменение заданий Data Services		Исключенные задачи HEC	
DS5	Планирование заданий Data Services		Исключенные задачи HEC	
DS6	Создание/настройка соединений базы данных для DS (например, ODBC)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
DS7	Контроль заданий		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
DS8	Резервное копирование репозитория DS и BOE		Стандартные услуги HEC	
DS9	Удаление истории пакетных заданий		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
DS10	Проверка, запущены ли серверы заданий и доступа		Стандартные услуги HEC	
DS11	Удаление устаревшего содержимого репозитория		Стандартные услуги HEC	
DS12	Диагностика и устранение проблем с заданиями DS		Исключенные задачи HEC	
DS13	Создание запроса сертификата		Стандартные услуги HEC	
DS14	Создание и установка самозаверяющего сертификата		Стандартные услуги HEC	
DS15	Предоставление сертификатов из внешнего сертифицирующего органа		Исключенные задачи HEC	
DS16	Установка сертификатов, предоставленных клиентом		Стандартные услуги HEC	
DS17	Разрешение — управление пользователями и правами		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
DS18	Создание дополнительных репозитариев/управление ими		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Система поставляется с репозиториями по умолчанию; дополнительные поставляются по EMS по запросу
DS19	Резервное копирование: по требованию — база данных BI и синхронизация файлового репозитория		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
DS20	Восстановление: по требованию — база данных BI и синхронизация файлового репозитория		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
DS21	Аутентификация — настройка AD/LDAP/SSO/SAP		Исключенные задачи HEC	
DS22	Установка и конфигурирование адаптеров Data Services		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
DS23	Добавление и конфигурирование дополнительных серверов заданий/групп заданий для балансировки нагрузки		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	В зависимости от размеров может потребоваться дополнительная инфраструктура
DS24	Настройка Runtime Resources		Стандартные услуги HEC	
DS25	Настройка SMTP		Стандартные услуги HEC	
DS26	Запуск и останов сервисов		Стандартные услуги HEC	
DS27	Настройка интеграции расширенной системы изменений и переносов (CTS+)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
DS28	Настройка переносов посредством Data Services (DS) Object Promotion Management		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
DS29	Резервное копирование репозитория услуг данных посредством инструмента импорта/экспорта		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SC1	X5 – Операции SCIC			
SC2	Операции			
SC3	Установка начальной SCIC исходной системы		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Например, настройка вторичного соединения базы данных/RFC
SC4	Настройка заданий тиражирования LiveCache в исходной системе		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SC5	Контроль заданий тиражирования LiveCache в системе клиента		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SC6	Управление конечными пользователями с помощью HANA Studio		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
BI1	X6 – SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)			
BI2	Операции			
BI3	Резервное копирование (полное резервное копирование системы/резервное копирование BIAR)		Стандартные услуги HEC	
BI4	Сканирование/восстановление и сжатие всех ошибок репозитория		Стандартные услуги HEC	
BI5	Очистка пустых каталогов, созданных для инструмента диагностики репозитория (Repository Diagnostic Tool)		Стандартные услуги HEC	
BI6	Очистка и обслуживание кэша — Tomcat, Web Intelligence, файлы журналов		Стандартные услуги HEC	
BI7	Действия с программным объектом: импорт и исполнение		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
BI8	Повышение уровня/развертывание объектов BI между средами		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BI9	Создание, переименование, удаление соединений и юниверсов		Исключенные задачи HEC	
BI10	Предоставление доступа пользователям и ведение полномочий		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BI11	Создание запроса сертификата		Стандартные услуги HEC	
BI12	Создание и установка самоподписывающегося сертификата		Стандартные услуги HEC	
BI13	Предоставление сертификатов из внешнего сертифицирующего органа		Исключенные задачи HEC	
BI14	Установка сертификатов, предоставленных клиентом		Стандартные услуги HEC	
BI15	Развертывание шаблонов и системных конфигураций для изменений оборудования		Стандартные услуги HEC	
BI16	Копирование системы BI		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
BI17	Конфигурирование и настройка BI Auditing		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
BI18	Выполнение настройки и конфигурирования интеграции ERP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
BI19	Внедрение исправлений и пакетов сопровождения		Стандартные услуги HEC	
BI20	Обновление версий программного обеспечения SAP: выполнение технических задач обновления		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
BI21	Резервное копирование: по требованию — база данных BI и синхронизация файлового репозитория		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
BI22	Восстановление: по требованию — база данных BI и синхронизация файлового репозитория		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
BI23	Аутентификация настройки — AD/LDAP/SSO/SAP		Исключенные задачи HEC	
BI24	Конфигурирование параметров криптографии		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
BI25	Конфигурирование веб-приложения — настройка параметров обратного прокси		Стандартные услуги HEC	
BI26	Добавление и конфигурирование дополнительных серверов BI для балансировки нагрузки		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Может потребоваться дополнительная инфраструктура
BI27	Управление процессами серверов и группами серверов		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BI28	Настройка/сопровождение технических задач для управления версиями отчетов BI		Стандартные услуги HEC	Клиент несет ответственность за ведение версий отчетов
BI29	Настройка интеграции расширенной системы изменений и переносов (CTS+)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
BI30	Управление процессом сервера и группами серверов		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI1	X7 – SAP PI			
PI2	Внедрение SAP PI			
PI3	Установка адаптеров и компонентов программного обеспечения, предоставленных SAP		Стандартные услуги HEC	Включается только для позиций, явно указанных в контракте HEC/Форме заказа. Действует также для дополнительных предложений SAP, таких как ADAPTERS for SAP NW PI 1.1, SAP NW Process Integration, Business-to-Business Add-on 1.0, SAP NW Process Integration Secure Connectivity Add-on 1.0. Не включаются работы по обработке контента, например импорт файлов TPZ в ESR.
PI4	Установка адаптеров, предоставленных внешними партнерами		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Необходимо предоставить все программное обеспечение и лицензии для адаптеров. Не включаются работы по обработке контента, например импорт файлов TPZ в ESR.



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
PI5	Настройка необходимых соединений системы с системами партнеров		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Изменения в настройке сети по принципу «время и материалы» (роутеры, списки доступа брандмауэров). Клиент предоставляет сетевые соединения с целевыми системами.
PI6	Операции SAP PI			
PI7	Мониторинг функций PI, связанных с приложениями, например обмен сообщениями, очереди и т. д.		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI8	Контроль обработки сообщений в PI (успешность выполнения и производительность)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI9	Контроль каналов коммуникации, очередей и незавершенных работ PI (AEX)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI10	Контроль процессов BPM (успешность и производительность)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI11	Настройка адаптеров		Исключенные задачи HEC	
PI12	Обработка неправильных сообщений		Исключенные задачи HEC	
PI13	Конфигурация, исполнение и мониторинг архивирования сообщений		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI14	Управление изменениями и деблокированием: переносы PI		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI15	Сопровождение ролей/полномочий (кроме исходной роли администратора клиента и SAP)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI16	Планирование обновлений и апгрейдов и выполнение до обновления тестирования регрессии		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI17	Безопасность: сопровождение сертификата клиента для внешних партнеров		Исключенные задачи HEC	
PI18	Ведение пользователей и ролей/полномочий (кроме исходной роли администратора клиента и SAP)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI19	Планирование, настройка и контроль рутинных задач PI/BPM/AEX		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI20	Корректировка параметров и настройки PO/PI/AEX		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Конфигурация не включает реализацию сценариев интеграции (разработку контента)
PI21	Ведение сертификата клиента для внешних партнеров		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI22	Ведение каталога System Landscape Directory (SLD)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Относится к сценариям PI
PI23	Применение обновления содержимого базового приложения SAP к Enterprise Service Repository (ESR)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI24	Обработка ошибок и анализ первопричин неправильной обработки сообщений в PI (AEX)		Исключенные задачи HEC	
PI25	Проверка готовности PI/PO/AEX после изменений (апгрейдов, программных вставок, SAP-нот)		Исключенные задачи HEC	
PI26	Настройка необходимых соединений системы с системами партнеров		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PI27	Управление переносом объектов PI		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
EP1	X8 – корпоративный портал			
EP2	Операции			
EP3	Мониторинг сервисов приложения для портала, унификаторов, сервера унификации, PCD, TREX, CM, базы данных, SAP J2EE, IIS и ITS		Стандартные услуги HEC	HEC контролирует только сервисы приложения; клиент отвечает за контроль содержимого портала
EP4	Ведение портала, унификаторов, сервера унификации, PCD, TREX, CM, базы данных, SAP J2EE, IIS и ITS		Исключенные задачи HEC	HEC устанавливает только базовый SAP Enterprise Portal
EP5	Управление LDAP (Novell, ADS, Iplanet и других)		Исключенные задачи HEC	
EP6	Анализ системного журнала портала и изучение возникающих неполадок		Стандартные услуги HEC	HEC будет уведомлять клиента, если потребует помощь
EP7	Ведение системного ландшафта, соединение с внешними системами, например SAP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Требуется соединение с портом
EP8	Сопоставление пользователей		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
EP9	Присвоение роли/канала/IPanel		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
EP10	Администрирование содержимого		Исключенные задачи HEC	
EP11	Настройка и управление основными данными пользователей портала		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
EP12	Блокирование и удаление основных данных пользователей портала		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
EP13	Деблокирование заблокированных пользователей портала		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
EP14	Определение и изменение конкретных профилей полномочий портала для лицензиата		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
EP15	Администрирование репозитория содержимого		Исключенные задачи HEC	
EP16	Администрирование индексов TREX		Исключенные задачи HEC	
EP17	Администрирование таксономий		Исключенные задачи HEC	
EP18	Мониторинг статуса очередей TREX		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
EP19	Удаление ошибочных документов в очередях TREX		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
EP20	Пользовательская настройка и апгрейд всех компонентов POE		Исключенные задачи HEC	Установка паролей J2EE, настройка порта Java, добавление пакетов обновления
EP21	Обновление страниц, ролей, содержимого статичных HTML		Исключенные задачи HEC	
EP22	Ведение сервисов Java		Стандартные услуги HEC	Лицензиат отвечает за разработку новых и пользовательскую настройку существующих сервисов Java
IQ1	X9 – Sybase IQ (используется для постоянного хранения данных в NLS или сторонних решениях архивации)			
IQ2	Установка/настройка базы данных			
IQ3	Проверка/подготовка системных требований (выпуск BW, SAP-ноты, настройка исходной/целевой системы)		Исключенные задачи HEC	
IQ4	Начальная конфигурация/настройка параметров		Стандартные услуги HEC	
IQ5	Инициализация соединения между BW/NLS и Sybase IQ		Стандартные услуги HEC	Клиент должен выполнить проверку со стороны BW
IQ6	Операции базы данных			
IQ7	Управление объемом баз данных		Стандартные услуги HEC	
IQ8	Реорганизация/обновление статистики		Стандартные услуги HEC	
IQ9	dbcc (проверка непротиворечивости базы данных)		Стандартные услуги HEC	
IQ10	Устранение технических неполадок базы данных		Стандартные услуги HEC	
IQ11	Настройка резервного копирования		Стандартные услуги HEC	
IQ12	Восстановление резервной копии		Стандартные услуги HEC	
IQ13	Контроль соединения базы данных		Стандартные услуги HEC	Клиент должен выполнить проверку соединения со стороны BW
IQ14	Приложение			
IQ15	Создание/планирование/восстановление запросов архивации данных		Исключенные задачи HEC	
IQ16	Обработка запросов		Исключенные задачи HEC	
IQ17	Установка партнерских дополнений в бэкэнд-системах		Исключенные задачи HEC	
IQ18	Предоставление сервера решения для архивации		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Если для партнерского решения требуется дополнительный сервер; для получения подробностей см. раздел «Предоставление серверов» в данном документе
IQ19	Установка партнерского программного обеспечения для архивирования		Исключенные задачи HEC	Клиент должен убедиться, что у него есть все необходимые лицензии для запуска установленного программного обеспечения в такой среде, как SAP HEC
IQ20	Конфигурация партнерского программного обеспечения для архивирования		Исключенные задачи HEC	
IQ21	Управляемые услуги для партнерского программного обеспечения для архивирования (обработка проблем)		Исключенные задачи HEC	
CC1	X11 – SAP Cloud Connector			
CC2	Установка и конфигурация			
CC3	Конфигурация — активация исходящего соединения через LoadBalancer для подключения к SAP Cloud Platform (SCP)		Стандартные услуги HEC	
CC4	Конфигурация – установка соединения с учетной записью клиента в облаке		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
CC5	Конфигурация – локальные (On-premise) ресурсы (сервисы OData), которые клиент желает использовать в SAP Cloud Platform (SCP)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
CC6	Мониторинг – мониторинг сервиса SCC (сервисы Linux/Windows)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Можно выполнять в интерфейсе администратора или путем исполнения команды проверки статуса вручную либо с помощью пульта управления администратора HCP
SA1	X12 – SAP SCI Data Services Agent			



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
SA2	Установка и конфигурация			
SA3	Установка SAP SCI – DATA Services Agent		Стандартные услуги HEC	
SA4	Конфигурация – активация исходящего соединения через LoadBalancer для подключения к SCI		Стандартные услуги HEC	
SA5	Конфигурация – установка соединения с учетной записью клиента в облаке		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SA6	Конфигурация — шаги по подготовке бизнес-бэкэнда для утилизации SCI		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SA7	Мониторинг — мониторинг сервисов SCC (сервисы Linux / Windows)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Можно выполнять в интерфейсе администратора + пульт управления администратора HCI
SA8	Миграция данных в таблицы SCI		Исключенные задачи HEC	
SF1	X13 – SAP Fiori			
SF2	Установка и конфигурация			
SF3	Установка пакетов для приложения в соответствующих системах SAP		Стандартные услуги HEC	Начальная настройка в HEC; для установки дополнительных приложений Fiori требуется запрос на изменение и дополнительная плата за услуги
SF4	Конфигурация – перенаправление приложений Fiori через Web Dispatcher		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SF5	Конфигурация – установка нот для приложения		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SF6	Конфигурация – HANA XS Engine Web Dispatcher		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
SF7	Активация стартовой панели Fiori, включая всю необходимую настройку подключений		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Ограничено 1 (одним) экземпляром приложения FIORI на систему S/4HANA согласно запрошенному типу приложения; в стандартную процедуру SAP входит активация стартовой панели Fiori для 1 (одного) клиента (манданта) на систему S/4HANA
SF8	Конфигурация — Приложения FIORI		Исключенные задачи HEC	В некоторых случаях HEC может предоставить клиенту сопровождение, используя услугу HEC Application Management в EMS. Однако вследствие большого количества возможных сценариев данная позиция обычно не входит в услугу HEC; за помощью клиентам следует обращаться в SAP Consulting
SF9	Активация доверенных соединений от Web Dispatcher к шлюзу, системе бэкэнда (например, S/4 HANA) и HANA XS Engine системы бэкэнда		Стандартные услуги HEC	
WD1	X15 — Web Dispatcher			
WD2	Управление Web Dispatcher			
WD3	Регистрация/удаление систем в Web Dispatcher и опций, относящихся к SSL		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
WD4	Общее определение управления памятью		Стандартные услуги HEC	
WD5	Общее определение параметров безопасности		Стандартные услуги HEC	
WD6	Общая конфигурация для поддержки SSL в файле параметров или в средстве PSE Maintenance Tool в Admintool (обработка запросов HTTPS)		Стандартные услуги HEC	
WD7	Коммуникация с сервером сообщений / сервером приложений с помощью SSL		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
WD8	Модификация запросов HTTP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
WD9	Настройка обработки ошибок		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
WD10	Ведение файла аутентификации		Стандартные услуги HEC	
WD11	Изменения в системах бэкэнда, связанные с Web Dispatcher (HTTPURLLOC)		Стандартные услуги HEC	
WD12	Стратегия записи в журналы и трассировки		Стандартные услуги HEC	
WD13	Политика шифрования (протоколы, комплекты шифров, длина ключа)		Стандартные услуги HEC	
WD14	Количество соединений		Стандартные услуги HEC	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
WD15	Обмен метаданными с помощью SSL		Стандартные услуги HEC	
WD16	Определение диапазонов портов		Стандартные услуги HEC	
WD17	Конфигурация LoadBalancer для Web Dispatcher		Стандартные услуги HEC	
WD18	Внесение изменений в DNS для сервиса Web Dispatcher		Исключенные задачи HEC	Нет опций с персональным DNS
LB1	X16 – LoadBalancer			
LB2	Операции LoadBalancer			
LB3	Настройка инстанции LoadBalancer		Стандартные услуги HEC	
LB4	Регистрация/удаление систем в LoadBalancer		Стандартные услуги HEC	
LB5	Конфигурация распределения нагрузки на серверах приложений		Стандартные услуги HEC	
LB6	Предоставление внешнего IP-адреса для сценариев с выходом в Интернет		Стандартные услуги HEC	
LB7	Настройка разгрузки SSL (шифрование)		Стандартные услуги HEC	
LB8	Предоставление файла CSR для запросов сертификатов из доменов клиента		Стандартные услуги HEC	
LB9	Выполнение обработки DNS для собственного домена клиента		Исключенные задачи HEC	
LB10	Предоставление сертификата X.509 для домена клиента для включения SSL		Исключенные задачи HEC	
LB11	Предоставление сертификата X.509 для собственных URL-адресов SAP, таких как домен *.hec.ondemand.com		Стандартные услуги HEC	
LB12	Установка сертификата X.509 клиента		Стандартные услуги HEC	
LB13	Конфигурация брандмауэра веб-приложения		Стандартные услуги HEC	
LB14	Конфигурация обработки сохранения		Стандартные услуги HEC	
LB15	Отмена конфигурации прокси в LoadBalancer		Стандартные услуги HEC	
LB16	Настройка проверок состояния		Стандартные услуги HEC	
LB17	Настройка фильтрации черного и белого списков на основе URL/IP-адреса		Стандартные услуги HEC	
LB18	Настройка функции ненайденной страницы		Стандартные услуги HEC	
LB19	Настройка исходящих соединений с Интернетом		Стандартные услуги HEC	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
OT1	X17 – решения OpenText			
OT2	Архивирование данных и доступ к документам: ERP + архивирование + хранение данных			
OT3	Часть ERP			
OT4	Настройка соединения с сервером архивирования		Стандартные услуги HEC	
OT5	Пользовательская настройка решения архивирования		Исключенные задачи HEC	
OT6	Часть сервера архивирования (репозитория содержимого)			
OT7	Установка БД сервера архивирования		Стандартные услуги HEC	
OT8	Установка сервера архивирования		Стандартные услуги HEC	
OT9	Настройка системы хранения данных архивирования		Стандартные услуги HEC	
OT10	Прикрепление системы хранения к серверу архивирования		Стандартные услуги HEC	
OT11	Настройка сервера архивирования		Стандартные услуги HEC	
OT12	Миграция существующих архивов в HEC			
OT13	Миграция архивированных данных из системы архивирования OpenText		Исключенные задачи HEC	Требуется консультационный проект
OT14	Миграция архивированных данных из системы архивирования NonOpenText		Исключенные задачи HEC	Требуется консультационный проект
OT15	Задачи администрирования на сервере архивирования			
OT16	Стандартное резервное копирование (обработка системы хранения данных)		Стандартные услуги HEC	
OT17	Стандартный мониторинг		Стандартные услуги HEC	
OT18	Административные задачи (создание новых архивов)		Стандартные услуги HEC	По заявке клиента
OT19	Архивирование: управление приложениями			
OT20	Концепция авторизации		Исключенные задачи HEC	
OT21	Концепция архивирования		Исключенные задачи HEC	
OT22	Архивирование данных		Исключенные задачи HEC	
OT23	Удаление данных		Исключенные задачи HEC	
OT24	Сканирование и канал продаж			
OT25	Локальная установка (сканирование клиента)		Исключенные задачи HEC	
OT26	Конфигурация сканирования		Исключенные задачи HEC	
OT27	Локальная установка канала продаж		Исключенные задачи HEC	
OT28	Локальная конфигурация канала продаж		Исключенные задачи HEC	
OT29	VIM: установка компонента SAP в SAP ERP			Если VIM входит в объем решения в HEC
OT30	Установка дополнения для VIM		Стандартные услуги HEC	
OT31	Включение SAP Business Workflow Engine (базовая конфигурация)		Стандартные услуги HEC	
OT32	Бизнес-конфигурация		Исключенные задачи HEC	RDS доступно
OT33	Пользовательская настройка ArchiveLink		Стандартные услуги HEC	
OT34	VIM: Invoice Capture Center (ICC)			Если VIM входит в объем решения в HEC
OT35	Установка сервера VIM		Стандартные услуги HEC	
OT36	Базовая конфигурация и соединение		Стандартные услуги HEC	
OT37	Базовая бизнес-конфигурация		Исключенные задачи HEC	RDS доступно
OT38	Улучшения для клиента		Исключенные задачи HEC	
IS1	X18 – SAP Information Steward			
IS2	Операции			
IS3	Добавление дополнительных серверов заданий IS для балансировки нагрузки		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
IS4	Управление пользователями и доступом		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
IS5	Создание заданий приложений IS и управление ими		Исключенные задачи HEC	
IS6	Исполнение инструментов Information Steward		Исключенные задачи HEC	
IS7	Администрирование Data Insight, Metadata, Cleansing Package и Match Review		Исключенные задачи HEC	
IS8	Мониторинг заданий приложений IS		Исключенные задачи HEC	
IS9	Резервное копирование репозитория и файловой системы IS		Стандартные услуги HEC	
IS10	Мониторинг сервера заданий и сервисов IS		Стандартные услуги HEC	
IS11	Управление репозитарием IS		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
IS12	Диагностика и устранение проблем с заданиями и инструментами IS (Data Insight, Rule Tasks, Metadata Management, Data Cleansing)		Исключенные задачи HEC	
IS13	Оптимизация производительности Data Insight, Data Cleansing, Metadata Management, Metapedia и Match Review.		Исключенные задачи HEC	
PM1	X19 – SAP Policy Management		В данном разделе представлено расширение стандартных услуг HEC в соответствии с описанием в документе «Роли и обязанности HEC». Описанные условия действительны только для клиентов, использующих SAP Policy Management в HEC в сочетании с полностью управляемым сервисом, в том числе с компонентами pm.msg и TomatosX.	
PM2	TomatosX для Policy Management			
PM3	Установка решения		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
PM4	Техническая конфигурация (постобработка установки) установленных систем.		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
PM5	Конфигурация или интеграция системы TomatosX с другими системами SAP. (TA SM59)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PM6	Мониторинг приложения с использованием Customer Solution Manager, размещенного в HEC		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PM7	Конфигурация приложения (конфигурация после установки) в установленных системах		Исключенные задачи HEC	
PM8	Устранение неполадок приложения		Исключенные задачи HEC	
PM9	Конструктор MSG.PM и CAIMAN для Policy Management			
PM10	Установка решения		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Конструктор MSG.PM и CAIMAN можно установить только на платформе Windows
PM11	Техническая конфигурация (постобработка установки) установленных систем.		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
PM12	Интеграция системы с другими системами и приложениями		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PM13	Мониторинг приложения с использованием Customer Solution Manager, размещенного в HEC		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
PM14	Конфигурация приложения (конфигурация после установки) в установленных системах		Исключенные задачи HEC	
PM15	Устранение неполадок приложения		Исключенные задачи HEC	
PM16	Установка дополнительных клиентских инструментов		Исключенные задачи HEC	
PM17	Управление безопасностью			
PM18	Администрирование пользователей клиента (например, создание, изменение, удаление пользователей, ведение профилей пользователей, ролей, полномочий, основных данных и паролей)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
CL1	X20 — Celonis CPM			
CL2	Celonis CPM			
CL3	Конфигурация SSL		Стандартные услуги HEC	Клиент несет ответственность за получение необходимого сертификата от CA и предоставление его услуге HEC
CL4	Создание Java Keystore		Стандартные услуги HEC	
CL5	Конфигурация авторизованных запросов SQL		Исключенные задачи HEC	HEC обновит соответствующий файл на уровне ОС
CL6	Конфигурация параметров аудита и правил паролей		Стандартные услуги HEC	
CL7	Запрос трассировки записей в журнал для пользователя		Стандартные услуги HEC	
CL8	Экспорт/импорт переносов		Исключенные задачи HEC	
CL9	Общее администрирование пользователей, групп и разрешений		Исключенные задачи HEC	
CL10	Изменение системных настроек на стороне приложения		Исключенные задачи HEC	
CL11	Резервное копирование/восстановление базы данных H2		Стандартные услуги HEC	
ID1	X21 — SAP Identity Management IDM			
ID2	Помощь клиенту с задачами, связанными с IDM, которые требуют доступа к операционной системе		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
FC1	X22 — SAP Financial Consolidation (FC)			
FC2	Администрирование источников данных			
FC3	Запуск/останов/настройка пароля администратора и просмотров операций для источников данных		Стандартные услуги HEC	
FC4	Добавление веб-сервисов		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
FC5	Добавление сервера приложений/веб-сервера		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	

#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
FC6	Миграция и фильтрация источника данных		Исключенные задачи HEC	
FC7	Установка конфигурации программного обеспечения		Исключенные задачи HEC	
FC8	Отправка/трансляция сообщений конечным пользователям		Исключенные задачи HEC	
FC9	Определение конфигурации журнала для серверов приложений		Исключенные задачи HEC	
FC10	Определение команд, доступных для машин и инстанций		Исключенные задачи HEC	
FC11	Активация/деактивация машины в консоли FC Admin		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
FC12	Запуск/останов инстанций в консоли FC Admin		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
FC13	Создание плановых задач для запуска/останова серверов		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Требуются действия на уровне ОС
FC14	Создание источников данных		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Требуются действия на уровне ОС
FC15	Создание папки переносов FC		Стандартные услуги HEC	Требуются действия на уровне ОС
FC16	Периодический перезапуск платформы FC		Стандартные услуги HEC	Требуются действия на уровне ОС
FC17	Мониторинг			
FC18	Мониторинг одного URL-адреса приложения FC для каждого SID		Стандартные услуги HEC	Ограничено одним URL-адресом для каждого SID Клиент должен предоставить URL-адрес для мониторинга
FC19	Мониторинг последующих URL-адресов приложения FC		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Клиент должен предоставить URL-адрес для мониторинга
FC20	Администрирование баз данных HANA			
FC21	Предварительные требования для создания SAP HANA Modeling Views с помощью Cube Designer		Исключенные задачи HEC	Клиенту требуется доступ к HANA Studio и разрешение HANA Customer Administration
FC22	Удаление прав, созданных во время развертываний кубов		Исключенные задачи HEC	Клиенту требуется доступ к HANA Studio и разрешение HANA Customer Administration



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
FC23	Конфигурация веб-сайта SAP Financial Consolidation			
FC24	Автоматическое переподключение		Стандартные услуги HEC	
FC25	Активация технического веб-журнала SAP Financial Consolidation		Стандартные услуги HEC	
FC26	Сопровождение долгосрочных HTTP-сеансов брандмауэрами		Стандартные услуги HEC	
FC27	Публикация документов через URL		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
FC28	Конфигурация HTTPS		Стандартные услуги HEC	
FC29	Пользовательская настройка домашней страницы веб-сайта SAP Financial Consolidation		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
FC30	Конфигурация веб-сайта SAP Financial Consolidation HTML5			
FC31	Конфигурация/пользовательская настройка расширенных параметров веб-сайта SAP Financial Consolidation		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
FC32	Инструмент архивации			
FC33	Установка и доступ к инструменту архивации		Стандартные услуги HEC	
FC34	Выполнение процесса архивации		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Возможно использование AMS/SAP Consulting, поскольку требуется доступ к уровню ОС.
FC35	Установка и конфигурация сервера SAP NetWeaver BW Server для развертывания инфокубов с помощью SAP Financial Consolidation Cube Designer			
FC36	Установка базового компонента FPM на сервере SAP NetWeaver BW Server		Стандартные услуги HEC	
FC37	Создание ролей BW NetWeaver для развертывания инфокубов с помощью Cube Designer		Исключенные задачи HEC	
FC38	Установка SAP EPM Solutions Connection Manager на платформе BOE		Стандартные услуги HEC	
FC39	Конфигурация Central Management Console для SAP Cube Designer		Исключенные задачи HEC	
FC40	Конфигурация Центрального сервера управления (CMS) для распределенной установки		Исключенные задачи HEC	
FC41	Конфигурация обратного прокси		Стандартные услуги HEC	
FC42	Создание соединения EPM для SAP Financial Consolidation с NetWeaver BW Cubes, или SAP PCM, или SAP SSM, или SAP HANA		Исключенные задачи HEC	
FC43	Financial Information Management			
FC44	Конфигурация количества строк в Flat File Preview		Стандартные услуги HEC	
FC45	Конфигурация параметров таймаута		Стандартные услуги HEC	
MP1	X23 — SAP Mobile Platform (SMP)			
MP2	Внедрение			
MP3	Установка узлов приложения SMP — Greenfield (новая инсталляция)		Стандартные услуги HEC	
MP4	Установка дополнительных узлов приложения SMP — Brownfield		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	
MP5	Соединение с бэкэнд-системой		Стандартные услуги HEC	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
MP6	Защита платформы приложения		Исключенные задачи HEC	
MP7	Обновление параметров подключения к БД, включая пароли подключения к БД		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
MP8	Обслуживание			
MP9	SMP Mobile/Agentry/Application Administration - Развертывание приложения - Удаление приложений - Управление приложением и мониторинг - Приложение поставки		Исключенные задачи HEC	
MP10	Запуск/останов Сервера приложений SMP		Стандартные услуги HEC	
MP11	Обеспечение доступности и мониторинг Сервера SMP		Стандартные услуги HEC	
MP12	Мониторинг динамической памяти		Исключенные задачи HEC	
CR1	X24 — Capture and Replay			
CR2	Подготовка сбора (capture) в исходных системах		Стандартные услуги HEC	Импорт единиц доставки, настройка пользователей и ролей
CR3	Запуск сбора (capture)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Клиенты должны обеспечить достаточную емкость для хранения сбора рабочей нагрузки; расширение емкости осуществляется по запросу на изменение
CR4	Настройка воспроизведения (replay) в целевой системе		Стандартные услуги HEC	Импорт единиц доставки, настройка пользователей и ролей
CR5	Конфигурация услуги средства воспроизведения		Стандартные услуги HEC	Конфигурация услуги средства воспроизведения
CR6	Предварительная обработка и воспроизведение в целевой системе		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BP1	X25 — BPA by Redwood			
BP2	Техническая установка		Стандартные услуги HEC	
BP3	Установка лицензий		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BP4	Создание ролей и присвоение административных полномочий пользователю посредством роли или группы		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BP5	Соединение центральной серверной системы SAP BPA с удаленными системами в HEC		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BP6	Мониторинг центральной системы BPA		Стандартные услуги HEC	
BP7	Мониторинг заданий		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BP8	Управление ролями и пользователями		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BP9	Первоначальная настройка планирования заданий		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BP10	Изменение настройки планирования		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BP11	Повторное планирование заданий в удаленных системах		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
BP12	Определение структуры мониторинга для заданий, вызываемых посредством SAP BPA		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
CA1	X26 — Business Objects Cloud Agent			
CA2	Установка Tomcat		Стандартные услуги HEC	Установка сервера Tomcat, как описано в документе/справочном документе по развертыванию
CA3	Установка пакета JVM		Стандартные услуги HEC	Установка JVM согласно требованиям BO Cloud Agent и изменение переменной среды
CA4	Развертывание C4Agent.war		Стандартные услуги HEC	Развертывание WAR-файла BO Cloud Agent с использованием сервера Tomcat
CA5	Конфигурация соединения с использованием HANA Cloud Connector, установленного в HEC		Стандартные услуги HEC	
CA6	Конфигурация соединения с другими системами		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Системы бэкэнда, системы SAP Business Objects
AF1	X27 — SAP HANA — ускоритель для SAP ASE (AFA)			
AF2	Операционная настройка			
AF3	Инсталляция ускорителя для пакета SAP ASE		Стандартные услуги HEC	HANA — пакет AFA устанавливается на узел SAP HANA DB
AF4	Добавление ускорителя для ASE-хоста		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Добавление ускорителя для хоста ASE. Для мультиарендных систем узлы AFA добавляются исключительно к каждой базе данных Tenant DB
AF5	Инсталляция и конфигурирование SAP Replication Server		Стандартные услуги HEC	SAP Replication Server требуется в том случае, если данные тиражируются из существующего исходного сервера SAP ASE OLTP на целевой сервер SAP HANA. В зависимости от расположения установки сервера SAP ASE OLTP, например локально или в ландшафте HEC, сервер тиражирования можно установить как управляемый сервер.
AF6	Полномочия — настройка		Стандартные услуги HEC	Активация ускорителя для ролей, привилегий и доступа к объектам ASE для мониторинга и операций. Предоставление определенных ролей и пользователей HEC.
AF7	Активация Pushdown-оптимизации		Стандартные услуги HEC	Оптимизация AFA Pushdown активируется на узлах AFA
AF8	Импорт единиц поставки		Стандартные услуги HEC	Импорт единиц поставки AFA в мультиконтейнерном сценарии HANA. Эта задача требуется только в настройке MDC.
AF9	Мультиарендная настройка		Стандартные услуги HEC	Конфигурация и настройка узлов AFA для каждой базы данных Tenant DB, включая инициализацию услуги, доступ к пульту управления, единицы доставки и проверку.
AF10	Конфигурация HTTP-доступа для Multi Database Containers (MDC)		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Конфигурация HTTP-доступа для Multi Database Containers (MDC) для доступа и мониторинга к пульту управления HANA. Примечание: если HTTP-доступ уже настроен для текущей версии MDC, эта задача не требуется.
AF11	Настройка и конфигурация высокой доступности		Дополнительно приобретаемые услуги HEC	Настройка и конфигурация высокой доступности для одно- или мультиарендных БД, включая настройку группы ETS; только если резервные узлы являются частью контрактного дизайна ландшафта.
AF12	Прочие услуги			



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
AF13	Настройка инструмента Pushdown Analysis		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Инструмент моделирования для оценки Pushdown-оптимизации. Эта задача выполняется до развертывания AFA.
AF14	Репликация данных для ускоренной отчетности		Исключенные задачи HEC	Настройка тиражирования данных ASE OLTP в БД HANA. Определение и настройка объектов БД для тиражирования.
AF15	Мониторинг ускорителя для инструкций ASE Pushdown		Исключенные задачи HEC	Мониторинг ускорителя для объектов ASE, включая инструкции Pushdown, с использованием пультов управления HANA



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
GK1	X28 — программное обеспечение GK			
GK1	Настройка и конфигурация			
GK2	Настройка и управление каталогами программного обеспечения GK		Стандартные услуги HEC	
GK3	Создание каталога для загрузки файлов основных данных (если еще недоступно)		Стандартные услуги HEC	
GK4	Помощь в копировании различных файлов, связанных с конфигурацией программного обеспечения GK, в каталоги файловой системы		Стандартные услуги HEC	
GK5	Настройка динамических приобретений в структурах		Исключенные задачи HEC	
GK6	Настройка перезаписей на уровне структуры		Исключенные задачи HEC	
GK7	Настройка структуры каталогов инструмента конфигурации NetWeaver		Стандартные услуги HEC	
GK8	Изменение языка после установки		Стандартные услуги HEC	
GK9	Настройка перезаписи на уровне системы (типы систем)		Исключенные задачи HEC	
GK10	Конфигурация организационной структуры, специфичной для клиента		Исключенные задачи HEC	
GK11	Конфигурация базового узла Store Manager		Стандартные услуги HEC	
GK12	Установка шаблонов хранения		Исключенные задачи HEC	HEC предоставит общий ресурс для копирования файлов на уровне ОС
GK13	Импорт шаблонов хранения в Store Manager		Исключенные задачи HEC	
GK14	Присвоение шаблонов главной структуре Store Manager		Исключенные задачи HEC	
GK15	Импорт конфигурации в Hybrid Infoserver		Исключенные задачи HEC	
GK16	Конфигурация пула соединений источника данных HANA JDBC		Стандартные услуги HEC	
GK17	Развертывание файлов EPA на портале SAP NetWeaver Portal		Стандартные услуги HEC	
GK18	Создание структуры хранения клиента		Исключенные задачи HEC	
GK19	Конфигурация GK Store Manager		Исключенные задачи HEC	
GK20	Импорт глобальной конфигурации для Store Manager (контейнер данных)		Исключенные задачи HEC	
GK21	Конфигурация GK Software Store Manager для хранилищ или переопределений на уровне страны		Исключенные задачи HEC	Пример: конфигурация сервера POS, на который она указывает, или LPS
GK22	Импорт основных данных		Исключенные задачи HEC	
GK23	Конфигурация GK ECON для импорта данных (определение XML-файла для импорта IDoc)		Исключенные задачи HEC	
GK24	Создание и пользовательская настройка Reference Store (страны, районы, хранилища)		Исключенные задачи HEC	



#	Задача	Дельта	Обязанности Project HEC	Примечания для Project HEC
GK25	Создание источника данных SAP NetWeaver		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	
GK26	Конфигурация и присвоение контейнеров данных (налоги, рабочие группы, причины транзакций и т. д.)		Исключенные задачи HEC	
GK27	Конфигурация контейнеров данных SDC (присвоение вариантов и т. д.)		Исключенные задачи HEC	
GK28	Импорт шаблонов и активация вручную (например, шаблон конфигурации ЕС, мониторинг наличия контрольных сигналов)		Исключенные задачи HEC	
GK29	Конфигурация ссылочной организационной структуры клиента (во время установки)		Стандартные услуги HEC	Только базовая структура, согласно процедурам настройки. Подробная функциональная структура входит в область ответственности клиента/команды проекта.
GK30	Операции			
GK31	Оказание помощи клиенту с выполнением задач из его сферы ответственности, если требуется доступ к ОС		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	В случаях если выполнение задач требует действий на уровне ОС, за которые, согласно настоящему документу, несет ответственность клиент. Клиенты и партнеры по внедрению GK не получают доступ на уровне ОС к управляемым услугам в HEC. Поставщик услуги HEC окажет сопровождение клиенту, например взяв на себя задачи или предложив способы их выполнения. Данный пункт относится только к нечастым случаям сопровождения; проекты, требующие регулярного, длительного или более обширного доступа на уровне ОС для внедрения, разработки и сопровождения, не охватываются в данном пункте. Объем работы EMS рассчитывается по серверу.
GK32	Конфигурация источников данных JDBC на уровне приложения		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Каждое центральное приложение в SAP NetWeaver должно быть связано с базой данных путем записи в базе данных. Эту запись нужно устанавливать с использованием NetWeaver Administrator один раз для каждого приложения, и она должна быть доступна перед первым запуском соответствующего приложения.
GK33	Модификация запросов HTTP		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	
GK34	Изменение параметров сервера приложений после передачи системы клиенту		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые может выполнять клиент	Изменение стандартных параметров в соответствии с меняющимися потребностями клиента
GK35	Управление соединением с сервером сообщений/сервером приложений с помощью SSL		Стандартные услуги HEC	
GK36	Определение диапазонов портов		Стандартные услуги HEC	
GK37	Ландшафт системы администрирования системы порталов — конфигурация хоста GK		Стандартные услуги HEC	
GK38	Обновление с использованием инструмента CDPL (обновление центрального развертывания для компонентов хранилища)		Исключенные задачи HEC	
GK39	Восстановление манданта		Расширенные услуги по управлению HEC («EMS»), которые клиент не может выполнять	Для выполнения сценариев требуется доступ на уровне ОС
GK40	Управление пользователями программного обеспечения GK		Исключенные задачи HEC	
GK41	Сопоставление пользователей программного обеспечения GK с управлением пользователями SAP NetWeaver		Исключенные задачи HEC	
GK42	Резервное копирование и восстановление — стандартные операции для HANA и NW		Стандартные услуги HEC	
GK43	Резервное копирование и восстановление — синхронизация после восстановления БД		Исключенные задачи HEC	
GK44	Синхронизация основных данных после восстановления базы данных		Исключенные задачи HEC	
GK45	Очистка устаревших данных и шаблонов контента		Исключенные задачи HEC	
GK46	Определение и внедрение стратегии трассировки и записи в журнал		Стандартные услуги HEC	
GK47	Мониторинг базовых технических функций с использованием среды мониторинга HEC		Стандартные услуги HEC	
GK48	Мониторинг приложения GK с использованием Enterprise Cockpit		Исключенные задачи HEC	
GK49	Мониторинг бизнес-процессов GK		Исключенные задачи HEC	
GK50	Мониторинг производительности решения (производительность на уровне узла с использованием GK Performance Monitor)		Исключенные задачи HEC	Добавление в HEC возможности копирования файлов в рабочие каталоги
GK51	Анализ базы данных с использованием GK PMON, GK STATS		Исключенные задачи HEC	