SAP Global Cloud Operations

SAP HANA Enterprise Cloud – Funções e responsabilidades

SAP HANA Enterprise Cloud – Funções e responsabilidades

PÚBLICO

2026 July

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

Gerado com o Sistema de Gerenciamento de Conteúdo R&R. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida de alguma forma ou com qualquer finalidade sem a autorização expressa da SAP SE ou de uma empresa afiliada da SAP. As informações contidas neste documento podem ser alteradas sem notificação prévia. Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e por seus distribuidores contêm componentes de software de propriedade de outros fornecedores. As especificações nacionais dos produtos podem variar. Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou por empresas afiliadas SAP com propósito meramente informativo, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, assim a SAP ou suas empresas afiliadas não se responsabilizam por erros ou omissões relativos aos mesmos. As únicas garantias pelos produtos ou serviços da SAP ou das empresas afiliadas SAP são as explicitamente especificadas em declarações de garantia contidas nos respectivos produtos e serviços, quando cabíveis. Seu conteúdo não deve ser interpretado como constituição de garantia adicional.

CINCO CATEGORIAS: para evitar dúvidas, todas as tarefas e serviços relacionados neste documento Roles & Responsibilities são fornecidos como um catálogo de serviços. No entanto, a relevância e a necessidade de cada tarefa ou serviço individual serão exclusivas do ambiente computacional de cada cliente. Os clientes são responsáveis por revisar e analisar essas tarefas e fazer a sua seleção em colaboração com um SAP Cloud Architect Advisor ("CAA"), SAP Client Delivery Manager ("CDM") ou com a equipe do centro de atendimento ao cliente para nuvem privada. Além disso, a disponibilidade de um serviço específico também pode ser limitada para ambientes sandbox ou outros ambientes de teste.

Service	Definition
Serviços padrão	Todas as tarefas e os serviços que fazem parte dos Serviços padrão, cobertos pelo valor de serviço e executados pela SAP2, conforme aplicável ao cliente. Alguns serviços podem ser pedidos como parte de um "Serviço em pacote".(3)
Serviços opcionais	Serviços opcionais: tarefas e serviços que não são cobertos pelos Serviços padrão e não são ou não podem ser cobertos pelos Serviços empacotados(1). Essas tarefas/serviços: podem ser escolhidos pelo cliente; estão sujeitos a valores de serviço adicionais; precisam ser especificamente contratados e detalhados por itens no contrato do cliente (contrato original ou pedido de modificação); e só podem ser realizados pela SAP(2).
Tarefas excluídas	Tarefas excluídas são as tarefas e os serviços que só podem ser realizados pelo cliente e não fazem parte dos Serviços padrão, opcionais, adicionais e/ou empacotados(1).
Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Enhanced Managed Services(1) incluem tarefas/serviços que podem ser realizadas pelo cliente, mas o cliente pode optar pela SAP(2) para prestar o serviço.
Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Enhanced Managed Services(1) incluem tarefas e serviços que não são obrigatórios para o ambiente computacional gerenciado, mas que podem ser solicitados pelo cliente. Essas tarefas/serviços só podem ser executados pela SAP(2). Nota: melhorias contínuas na prestação de serviços automatizada podem, eventualmente, permitir que os clientes executem determinadas tarefas e serviços por conta própria e serão comunicadas conforme a disponibilidade.

Open Definitions

(1) Enhanced Managed Services é uma categoria de serviços complementares identificada neste documento como Enhanced Managed Services ("EMS"). Os EMSs estão sujeitos a valores adicionais, conforme acordado no contrato do cliente. Os EMSs não incluem atividades que envolvem extensão, redução ou modificação da estrutura existente do HEC do cliente, por exemplo, o provisionamento de recursos extras de infraestrutura. O cliente deve solicitar os serviços EMS por meio do sistema de solicitação de serviço/criação de ticket disponibilizado especificamente para esse fim.
(2) O termo "SAP", quando usado neste instrumento, refere-se à SAP conforme definido no formulário de pedido do cliente, e significa ou a SAP ou um provedor terceirizado ou subcontratado da SAP.
Nem todas as tarefas e os serviços relacionados no documento R&R (Roles & Responsibilities) são relevantes para todos os ambientes de clientes. Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler). Existem tarefas e serviços que podem não ser disponibilizados pela SAP ou alguns dos provedores terceirizados da SAP, como também podem não estar disponíveis em determinadas regiões. A disponibilidade de um serviço específico também pode depender de características da situação específica do cliente – por exemplo, tamanho do sistema, escopo da solução e outros –, precisando, portanto, ser verificada individualmente e confirmada com o SAP Cloud Architect Advisor (“CAA”), SAP Client Delivery Manager ("CDM") ou com a equipe de atendimento ao cliente para nuvem
Todas as tarefas e os serviços não adquiridos pelo cliente ou não fornecidos pela SAP como parte do serviço padrão que se aplicam ao cliente e ao ambiente computacional correspondente são de responsabilidade total e exclusiva do cliente.
A versão em PDF do documento Roles & Responsibilities disponibilizada pela SAP em https://www.sap.com/about/agreements/policies/hec-services.html é a documentação oficial. O cliente está ciente de que uma versão em outro formato que não pdf deste documento Roles & Responsibilities pode ser disponibilizada para fins de análise de tarefa, planejamento de tarefa e gerenciamento geral das tarefas do cliente, mas tal versão não deve ser considerada documentação oficial.
(3) Um "Serviço em pacote" compreende vários Serviços/tarefas padrão relacionados que são executados sequencialmente ou em paralelo para acomodar uma atividade de manutenção no mesmo período e otimizar o pedido e a execução. A disponibilidade dos Serviços em pacote é indicada na aplicação de solicitação de serviço/SAP for Me.

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

			ROLES AND RESPONSIBILITIES			
Row	**Identifier**	**Task**	**Responsibility**	**Remarks**	**Package**	**Package Code**
1		**A – Gerenciamento de serviços**	**Para contas fornecidas por um parceiro premium, determinadas tarefas citadas no capítulo "A – Gerenciamento de serviços" são um esforço conjunto entre a SAP com esse parceiro premium.**			
2		**Gerenciamento de contas**				
3	SM_1.1.01	Conduzir o kick-off de entrega e operações – Revisão do manual de suporte – Revisão da estrutura e alinhamento do escopo – Revisão detalhada de engajamento e operações	Serviços padrão		n/a	n/a
4	SM_1.1.02	Revisão do gerenciamento de capacidades: fornecer dados via relatório e/ou ferramenta de relatórios self-service para revisão dos sistemas dentro de ambiente, monitoramento e geração de relatórios de utilização dos recursos (por exemplo, capacidade de armazenamento, memória e CPU) para evitar a ocorrência de problemas operacionais. Revisão da necessidade de alterações e ampliações com base nas tendências de consumo de recursos técnicos.	Serviços padrão		n/a	n/a
5	SM_1.1.03	Planejamento do gerenciamento de capacidades: fornecer planejamento periódico da capacidade com base na revisão do gerenciamento de capacidades técnicas	Serviços padrão		n/a	n/a
6	SM_1.1.04	Notificação de interrupção do sistema e gerenciamento de escalonamento	Serviços padrão	Gerenciamento de situações críticas de serviço com o objetivo de restabelecer aos serviços a qualidade e os padrões estabelecidos na meta. Fornecer análise de causa-raiz (RCA) somente para ambientes de produção.	n/a	n/a
7	SM_1.1.05	Revisão e emissão de relatório de desempenho dos serviços – Periódico – Fornecer revisão e sugestões se ocorrer elevado volume de solicitações de suporte – Disponibilidade e KPIs de serviços	Serviços padrão		n/a	n/a
8		**Gerenciamento de solicitação de serviços – Suporte técnico**				
9	SM_1.2.01	Gerenciamento de solicitações de serviços: - Criar solicitações de serviços por meio da plataforma de solicitação de serviços - Atualizar e reenviar as solicitações de serviços de volta para o provedor de serviços por meio da plataforma de solicitação de serviços quando ações/atenção/informações adicionais do cliente forem necessárias	Tarefas excluídas	Pedidos de modificação (CR) ou Ordens de modificação são sujeitos ao processo definido no Contrato. Solicitações de serviços que requerem pedidos de modificação (CR) comercial ou que necessitam ser planejadas e coordenadas são realizadas apenas durante o horário comercial do cliente. O SAP Enterprise Cloud Services só poderá ajudar se/quando o cliente não puder criar, enviar e/ou aprovar por conta própria. Todas as Solicitações de serviço/Pedidos de modificação ainda exigirão aprovação por escrito do cliente (geralmente por e-mail). Em certos casos raros (por exemplo, para acionar a entrega de serviços já contratados), o pessoal do SAP Enterprise Cloud Services pode criar (mas não enviar) uma solicitação de serviço no sistema em nome do cliente, no entanto, o cliente ainda deve enviar a solicitação de serviço, seja ela faturável ou não. O cliente também pode enviar um e-mail de confirmação de que deseja enviar a Solicitação de serviço. Nesse caso, a equipe do SAP Enterprise Cloud Services também pode enviar a solicitação anexando o e-mail de aprovação do cliente. A equipe do SAP Enterprise Cloud Services não pode enviar uma Solicitação de serviço sem aprovação por escrito do cliente.	n/a	n/a
10	SM_1.2.09	Gerenciamento de solicitação de serviços – Receber e confirmar solicitações através da plataforma de solicitação de serviços – Avaliar criticidade/prioridade de solicitações de serviço, empenho e aprovações solicitadas – Coordenar aprovação de solicitação – Notificar solicitador sobre aprovação ou rejeição – Coordenar programação de solicitação de serviços – Notificação de conclusão de solicitação de serviços	Serviços padrão	O Provedor encaminhará as solicitações de serviço durante o horário de operações nos termos definidos no Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement). Pedidos de modificação (CR) ou Ordens de modificação sujeitos ao processo definido no Contrato. Solicitações de serviços que requerem pedidos de modificação (CR) comercial ou que necessitam ser planejadas e coordenadas são realizadas apenas durante o horário comercial do cliente.	n/a	n/a
11	SM_1.2.10	Serviços e suporte exigidos em decorrência de não cumprimento das obrigações contratuais por parte do cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Os clientes HEC têm obrigações contratuais, entre as quais estão incluídas aquelas especificadas no contrato HEC e neste documento Roles & Responsibilities. O não cumprimento dessas obrigações pode ter impacto significativo sobre as operações do sistema e a qualidade dos serviços. Esforços adicionais despendidos pela equipe HEC para corrigir essas situações são de responsabilidade do cliente. Encargos decorrentes de tais esforços serão documentados e discutidos com o cliente antes do faturamento.	n/a	n/a
12	SM_1.2.11	Criação de plano de serviços para tarefas recorrentes e proativas incluídas nos serviços administrados ampliados do HEC / Criação e manutenção de um plano para serviços recorrentes e proativos do HEC	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
13		**Serviços para suporte a regulações do setor**	**Esta seção não define um pacote de serviços de escopo fixo, mas representa uma lista aberta de possíveis serviços que podem ser oferecidos para dar suporte a necessidades específicas de conformidade. Um escopo de serviço detalhado deve ser especificado no contrato de serviços gerenciados; exemplos de padrões do setor que podem ser abordados com esses serviços são GxP ou HIPAA.**			
14		**Serviços de qualificações**				
15	SM_1.6.02	Objetos de entrega de qualificação (documentação do projeto e do ciclo de vida)	Serviços opcionais		n/a	n/a
16	SM_1.6.03	Qualificação e treinamento de pessoal são requisitos obrigatórios para o acesso de administrador aos sistemas de setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a
17	SM_1.6.04	Integração/configuração do sistema com qualificação da instalação adicional	Serviços opcionais		n/a	n/a
18		**Serviços de processos**				
19	SM_1.6.06	Gerenciamento de documentos e registros para setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a
20	SM_1.6.07	Gerenciamento de mudanças e configurações para setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a
21	SM_1.6.08	Gerenciamento de problemas para setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a
22	SM_1.6.09	Auditorias e revisões periódicas	Serviços opcionais		n/a	n/a
23	SM_1.6.10	Desativação de sistemas para setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a

24		**B – Infraestrutura gerenciada**	**A Seção B – Infraestrutura gerenciada descreve os serviços de infraestrutura fornecidos para componentes usados como parte dos sistemas gerenciados. Os serviços relativos a "Provisionamento de servidor" (ou IaaS) são descritos em detalhes na respectiva seção. Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler). A SAP oferece aplicativos de software padrão que podem abranger vários setores e, como cada cliente tem um conjunto único de necessidades de sistema, existem inúmeras possibilidades no que diz respeito aos diferentes tipos de usos comerciais e, portanto, aos KPIs de dimensionamento. Em um projeto de dimensionamento típico, o cliente realiza uma série de avaliações e tarefas para obter resultados de dimensionamento precisos.**			
25		**Data Center Management**				
26	INFRA_1.1.01	Gerenciamento de data center	Serviços padrão	O HEC é operado nas instalações do DC (data center) do respectivo provedor de serviços do HEC, em instalações alugadas (co-location), em nuvem pública ou em plataformas de infraestrutura de hyperscaler.	n/a	n/a
27		**Administração de rede**				
28	INFRA_1.2.01	Gerenciamento de conexão remota entre a estrutura de sistema gerenciado e a infraestrutura de suporte do provedor de serviços	Serviços padrão	Serviço iniciado após transição formal para o provedor de serviços HEC.	n/a	n/a
29	INFRA_1.2.03	Mover um sistema existente em uma estrutura do cliente para uma nova sub-rede com o objetivo de segregação de rede	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Para mover ou reconfigurar máquinas virtuais de uma sub-rede para outra. Não inclui servidores de gateway do cliente (CGS) - consulte INFRA_1.2.06 para CGS.	n/a	n/a
30	INFRA_1.2.03C	Mover a máquina virtual existente em uma estrutura do Cliente de implementação não zonal para implementação zonal – somente Azure	Serviços padrão	Aplicável apenas a sistemas 2.0. Este serviço só é aplicável para builds de clientes existentes com AvSets. Este serviço permite conversão de conjuntos de disponibilidade (não zonais) em zonas de disponibilidade. A conversão de zonal para não zonal não é oferecida na plataforma Azure. Todas as VMs de um SID precisam ser convertidas.	n/a	n/a
31	INFRA_1.2.03D	Preparar estrutura do cliente para migração zonal – Somente Azure	Serviços padrão	Aplicável apenas a sistemas 2.0. Este serviço só é aplicável para builds de clientes existentes com AvSets. Este serviço permite conversão de conjuntos de disponibilidade (não zonais) em zonas de disponibilidade. A conversão de zonal para não zonal não é oferecida na plataforma Azure. Uma estrutura completa do cliente deve ser migrada em 6 (seis) meses a partir do início do serviço. Depois que a estrutura é preparada para migração zonal, todas as novas criações serão zonais. Novas criações AvSet não são suportadas. Serviços adicionais podem ser necessários, como: resiliência de GW de rede/resiliência de armazenamento – e devem ser verificados pelo Cliente e solicitados separadamente.	n/a	n/a
32	INFRA_1.2.04	Modificação da conectividade existente do cliente (VPN, MPLS, Cloud Peering, ExpressRoute, Direct Connect, Interconnect, VPC/VNET Peering, etc.).	Serviços padrão	É obrigatória a emissão de 1 (um) ticket para cada modificação de recurso (após o estabelecimento da conectividade inicial). As modificações de serviço exigem tempo de inatividade.	n/a	n/a
33	INFRA_1.2.06	Migração de endereço IP dos servidores de gateway do cliente (CGS) - Modificação do endereçamento IP do segmento de rede existente para o novo endereçamento IP	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Para uso onde o intervalo de endereçamento IP de um segmento de rede (incluindo os sistemas entregues) precisa ser alterado. Oferecido apenas no centro de dados da SAP.	n/a	n/a
34	INFRA_1.2.07	Ativar integração de DNS de domínios de cliente on-premise em servidores DNS do cliente para resolver nomes de host on-premise	Serviços padrão	Serviço padrão somente durante as fases de configuração inicial e integração. Se necessário, após a transferência do sistema, use INFRA_1.2.11. Com suporte por meio de encaminhamento do DNS no servidor de DNS. Essa tarefa não inclui entradas de arquivo de hosts/etc./ nos servidores individuais.	n/a	n/a
35	INFRA_1.2.08	Migração de domínio SAP (*.sap.biz) para o domínio do cliente ou migração do domínio do cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Utilizado quando o cliente quer mudar do domínio interno HEC para o domínio do cliente ou migrar o domínio existente para um novo domínio devido à modificação organizacional.	n/a	n/a
36	INFRA_1.2.11	Modificar configuração de DNS	Serviços padrão	Encaminhamento de DNS para domínios on-premise do Cliente; transferências de zona para vários sites remotos e modificações na configuração de DNS existente	n/a	n/a
37	INFRA_1.2.12	Gerar chave de acesso compartilhada para hyperscalers e permitir IP	Serviços padrão	Para migrações brownfield. Permitir acesso ao armazenamento em nuvem do SAP Enterprise Cloud Services para carregar dados on-premise para fins de migração. Estabelecer conexão entre on-premise e armazenamento em nuvem do SAP Enterprise Cloud Services colocando na lista de permitidos os IPs públicos on-premise.	n/a	n/a
38		**Operações de hardware**	**Aplica-se a equipamento gerenciado pelo provedor de serviços.**			
39	INFRA_1.4.03	Planejamento e condução da manutenção da infraestrutura do HEC	Serviços padrão		n/a	n/a
40	INFRA_1.4.05	Monitoramento de parâmetros de operações críticas do ambiente computacional HEC	Serviços padrão		n/a	n/a
41	INFRA_1.4.06	Monitoramento de capacidade do disco	Serviços padrão	Sujeito a valores adicionais em caso de capacidade adicional.	n/a	n/a
42	INFRA_1.4.07	Monitoramento da capacidade do servidor	Serviços padrão	Sujeito a valores adicionais em caso de capacidade adicional.	n/a	n/a
43	INFRA_1.4.08	Monitoramento de utilização da rede	Serviços padrão		n/a	n/a
44	INFRA_1.4.09	Solicitações de infraestrutura/hardware/sistema; processar pedidos de modificação comerciais conforme a necessidade para upgrades de hardware, adições, etc.	Serviços padrão	Sujeito a prazo de entrega razoável, o cliente fornece solicitação via sistema de rastreamento com detalhes suficientes; aplicam-se valores adicionais; serviço prestado somente no horário comercial (refere-se apenas à parte comercial; o período de implementação técnica será programado com base nas especificações contratuais).	n/a	n/a
45	INFRA_1.4.11	Escalonamento da capacidade de computação (memória e CPU)	Serviços opcionais		n/a	n/a
46		**Gerenciamento de armazenamento**				
47	INFRA_1.5.01	Gerenciamento de arquivos de dados, sistemas de arquivos e discos conforme padrões e práticas HEC	Serviços padrão		n/a	n/a
48	INFRA_1.5.02	Escalonamento da capacidade de armazenamento	Serviços opcionais		n/a	n/a
49	INFRA_1.5.07	Criptografia de volumes raiz do EBS	Serviços padrão		n/a	n/a
50	INFRA_1.5.08	Remoção de disco SWAP das máquinas do banco de dados HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
51		**Sistema operacional**				
52	INFRA_1.6.01	Criação e manutenção de usuários e grupos do SO	Serviços padrão	Acesso permitido somente ao provedor de serviços HEC; o cliente não tem acesso privilegiado ao sistema operacional.	n/a	n/a
53	INFRA_1.6.04	Notificação ao cliente sobre incidentes de segurança	Serviços padrão		n/a	n/a
54	INFRA_1.6.05	Configuração de parâmetro de SO	Serviços padrão	Usado para várias atividades, como alterações/atualizações do parâmetro Fuso Horário.	n/a	n/a
55	INFRA_1.6.06	Solução de problemas do sistema operacional, monitoramento de log do sistema e sistemas de arquivos	Serviços padrão		n/a	n/a
56	INFRA_1.6.07	Trabalho em conjunto com o fornecedor de SO para resolução de problemas no sistema operacional	Serviços padrão		n/a	n/a

57	INFRA_1.6.08	Monitoramento de áreas de troca e de página	Serviços padrão		n/a	n/a
58	INFRA_1.6.09	Monitoramento de carga de memória	Serviços padrão		n/a	n/a
59	INFRA_1.6.12	Gerenciamento do ciclo de vida de software do sistema operacional	Serviços padrão	Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a
60		**Inicialização/desligamento do sistema**				
61	INFRA_1.7.01	Execução agendada de inicialização/desligamento do ambiente computacional	Serviços padrão		n/a	n/a
62	INFRA_1.7.03	Reinicialização de ambiente computacional após falha	Serviços padrão		n/a	n/a
63		**Backup/restauração**				
64	INFRA_1.8.01	Execução de backups padrão de sistema de arquivos e banco de dados	Serviços padrão	De acordo com os padrões HEC ou com as condições específicas do contrato de HEC.	n/a	n/a
65	INFRA_1.8.10	Backup sob demanda/extensão de backup sob demanda existente	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Alinhamento prévio do prazo para execução de backup. O período de retenção não pode ser posterior à data de término do contrato ou a doze (12) meses, o que ocorrer antes. Os backups retidos por mais de doze (12) meses não são cobertos por esta oferta. Armazenamento BLOB (objeto grande binário) a ser considerado adicionalmente de acordo com os requisitos de tamanho usando INFRA_1.5.02. Os backups de log para o banco de dados não serão mantidos.	n/a	n/a
66	INFRA_1.8.09	Backup de longo prazo: baseado em SKU, baseado em serviços suplementares	Serviços opcionais	Este serviço é baseado na oferta de backup programada padrão, conforme descrito no tipo de serviço contratado do Cliente: por exemplo, backups de longo prazo de serviços suplementares ou backups baseados em SKU para contratos PCE. O período de retenção não pode ir além da data de término do contrato. Este serviço utilizará um mecanismo de backup online para BD/FS e os backups de log do banco de dados não serão mantidos. O prazo de antecedência para o processamento do pedido de modificação deve ser considerado na solicitação do serviço e o armazenamento BLOB (objeto grande binário) deve ser considerado de acordo com os requisitos de tamanho.	n/a	n/a
67	INFRA_1.8.11	Monitoramento de processos de backup	Serviços padrão		n/a	n/a
68	INFRA_1.8.07	Testes periódicos de procedimentos de backup/restauração	Serviços padrão	Esta tarefa não pode ser solicitada por clientes. Esta tarefa é utilizada para verificar procedimentos e disponibilidade operacional; o teste não é executado para cada sistema individual, mas para cenários representativos.	n/a	n/a
69	INFRA_1.8.03	Execução de restauração e recuperação de dados (sistema de arquivos, banco de dados) conforme necessário após falhas no sistema	Serviços padrão	Restaurações causadas por erro do cliente estão sujeitas a custos extras.	n/a	n/a
70	INFRA_1.8.02	Execução de restauração e recuperação de dados (sistema de arquivos, banco de dados) quando solicitado pelo cliente (por motivos diferentes de falhas no sistema)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Aplicam-se custos adicionais.	n/a	n/a
71	INFRA_1.8.06	Validação de integridade e consistência lógicas de informações restauradas	Tarefas excluídas		n/a	n/a
72	INFRA_1.8.12	Serviços de backup Premium	Serviços opcionais	As opções disponíveis incluem: período de retenção estendido de quarenta e cinco (45) ou sessenta (60) dias; instantâneos adicionais a cada duas (2) ou oito (8) horas com retenção de um (1) dia; replicação de backups diários ou semanais para outra região (pré-determinada pelo SAP ECS) dentro do mesmo continente, conta do RISE e/ou plataforma de hyperscaler; replicação de backup (último domingo do mês) para a conta do AWS/assinatura do Azure/projeto GCP externo ao RISE; replicação de backups (semanais) para a Suíça para dar suporte à regulamentação FinMa da Suíça dentro da mesma conta do RISE e plataforma de hyperscaler. Limitações: o serviço é limitado a backups e logs de banco de dados SAP HANA; limitado a hyperscalers AWS, MS Azure e GCP; limitado a backups de banco de dados e log.	n/a	n/a
73		**Instantâneo e restauração consistentes de volume de NFS BD**	**Tarefas e serviços de NFS são restritos a clientes existentes e não estão disponíveis no momento para novos clientes. Disponível apenas em um centro de dados da SAP. Considere as seguintes restrições ao solicitar a replicação de compartilhamento de arquivos não padrão. O armazenamento e a contagem de arquivos da pasta/montagem personalizada devem ser iguais ou menores que 512 GB e iguais ou menores que 1 milhão, respectivamente.**			
74	INFRA_1.13.01	Execução de instantâneo de volume de NFS BD padrão	Serviços padrão	Somente SAP HANA e ASE. De acordo com os padrões ou com as condições específicas do contrato.	n/a	n/a
75	INFRA_1.13.02	Execução de instantâneo consistente do volume de NFS BD ad-hoc	Serviços padrão	Prazo deve ser alinhado com antecedência.	n/a	n/a
76	INFRA_1.13.03	Executar instantâneos consistentes de volume de banco de dados NFS ad-hoc excepcionais	Serviços padrão	Exemplo: estender o período de retenção de um instantâneo ou transferi-lo para o sistema secundário para uma retenção mais longa. As opções oferecidas são apresentadas em descrições separadas de serviços e estão sujeitas a alterações; nem todas as combinações teoricamente possíveis de frequência de instantâneo e período de retenção são oferecidas.	n/a	n/a
77	INFRA_1.13.04	Execução de restauração e recuperação de instantâneo do volume de NFS BD (sistema de arquivos, banco de dados) – conforme a necessidade após falhas do sistema	Serviços padrão	Restaurações causadas por erro do cliente estão sujeitas a custos extras.	n/a	n/a
78	INFRA_1.13.05	Execução de restauração e recuperação do volume de NFS BD (sistema de arquivos, banco de dados) mediante solicitação do cliente por motivos diferentes de falhas no sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
79	INFRA_1.13.06	Execução de instantâneo do volume de NFS do sistema de arquivos simples padrão (volumes não BD)	Serviços padrão	De acordo com os padrões ou com as condições específicas do contrato.	n/a	n/a
80	INFRA_1.13.07	Restauração de instantâneo do volume NFS do sistema de arquivos simples padrão (volumes não BD) – mediante solicitação do cliente (motivos diferentes de "como resposta a falhas do sistema")	Serviços padrão		n/a	n/a
81	INFRA_1.13.07A	Restauração de instantâneo do volume de NFS do sistema de arquivos simples padrão (volumes não BD) – conforme necessário após falhas do sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
82		**Montagem de NFS para on-premise e hyperscaler**				
83	INFRA_1.14.01	Montar NFS on-premise e/ou hyperscaler fornecido pelo Cliente	Serviços padrão	Disponível apenas para NFSv4.1 e superior. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) não se aplica a montagens NFS via WAN. Pode ser necessário reiniciar o sistema. Somente "montagem suave" é suportada. O monitoramento de desempenho e largura de banda é responsabilidade do Cliente.	n/a	n/a
84		**Integração de infraestrutura**				
85	INFRA_1.9.02	Integração de Active Directory, IdP do Google e outras soluções de gerenciamento de identidade do cliente	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
86	INFRA_1.9.04	Concessão de acesso a sistemas/recursos na infraestrutura do cliente	Tarefas excluídas	Se necessário, para atender às obrigações contratuais acordadas.	n/a	n/a

87		**Recursos de transferência de arquivos: compartilhamentos CIFS**				
88	INFRA_1.10.01	Montar localmente compartilhamentos remotos do SMB do cliente em clientes Windows e Linux de estrutura gerenciada (também conhecidos como CIFS)	Serviços padrão	Dentro da capacidade de infraestrutura definida em contrato. Não são permitidos compartilhamentos SMB em servidores de BD.	n/a	n/a
89	INFRA_1.10.01A	Fornecimento de compartilhamento do servidor Samba no servidor LINUX de estrutura gerenciada para clientes SMB remotos	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Dentro da capacidade de infraestrutura definida em contrato. Configurações de compartilhamento do servidor Samba não são permitidas nos servidores de BD.	n/a	n/a
90	INFRA_1.10.03	Gerenciamento de usuários e acesso	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Uma vez/inicialmente quando o compartilhamento é criado.	n/a	n/a
91	INFRA_1.10.04	Criação e manutenção da estrutura de pastas nos compartilhamentos	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
92	INFRA_1.10.05	Garantia de proteção com antivírus atualizado no equipamento do usuário final conectado aos compartilhamentos fornecidos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
93	INFRA_1.10.06	Implementação de proteção contra vírus no servidor	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
94	INFRA_1.10.07	Backup dos dados carregados nos compartilhamentos para garantir a integridade de dados	Tarefas excluídas	O cliente deve assegurar que os dados carregados nos compartilhamentos CIFS sejam mantidos em segurança em seu sistema; os backups dos compartilhamentos propriamente ditos só são feitos via backup padrão do sistema de arquivos e não permitem recuperação de um ponto específico no tempo.	n/a	n/a
95		**Servidor SFTP gerenciado**	**A ser instalado em servidor de aplicações existente no sistema gerenciado**			
96	INFRA_1.11.01	Configuração do daemon do sftp	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Disponível apenas no Linux. Entrada externa (de internet) não permitida.	n/a	n/a
97	INFRA_1.11.02	Criação e manutenção de contas e grupos de usuários sftp	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Para solicitações adicionais. Um (1) usuário incluído durante a configuração inicial.	n/a	n/a
98	INFRA_1.11.03	Administração dos sistemas de arquivos	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Dentro da capacidade de infraestrutura definida em contrato.	n/a	n/a
99	INFRA_1.11.04	Fornecimento de lista de usuários	Tarefas excluídas		n/a	n/a
100	INFRA_1.11.05	Criação e exclusão de arquivos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
101		**Gerenciamento de rede remota (WAN)**				
102	INFRA_1.12.01	Fornecimento de infraestrutura de rede no centro de dados/local do cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
103	INFRA_1.12.02	Disponibilização de switching de rede e portas no datacenter SAP/Parceiro para o cliente conectar equipamentos de telecomunicações	Serviços padrão	Conforme diretrizes da SAP, o cliente deve garantir infraestrutura de rede compatível no próprio local. Obs.: não inclui infraestrutura como espaço em rack para MPLS ou outros dispositivos.	n/a	n/a
104	INFRA_1.12.03	Determinação do tamanho apropriado e aquisição de conexão de rede entre cliente e sites HEC; gerenciamento de provedor de telecomunicação/ISP	Tarefas excluídas		n/a	n/a
105	INFRA_1.12.04	SAP Cloud Peering: estabelecer uma conexão virtual com um data center da SAP, via provedor de interconexão do cliente	Serviços opcionais	Só poderá ser utilizado se a SAP estiver conectada ao mesmo provedor de interconexão. Valor mensal de assinatura por meio de Pedido de modificação baseado em largura de banda. Não disponível em todas as regiões ou para todos os parceiros de interconexão. A conexão de redes on-premise do cliente com o hub de interconexão é executada pelo cliente com o respectivo provedor de interconexão selecionado.	n/a	n/a
106	INFRA_1.2.05	Adição de VPN ou MPLS adicionais	Serviços opcionais	É necessário preencher o novo questionário de VPN.	n/a	n/a
107		**Firewall como serviço (FWaaS)**	**O Firewall como serviço (FWaaS) traz a tecnologia de firewall baseada em UTM para as estruturas do cliente em Hyperscalers e inclui recursos como filtragem de tráfego avançada, prevenção de invasão (IPS) e detecção de bots. O serviço é totalmente gerenciado pelo provedor de serviços, mas os clientes terão a possibilidade de solicitar novas regras para serem adicionadas ao firewall ou regras existentes excluídas. Os clientes também podem solicitar uma exportação de sua base de regras. O FWaaS não assume responsabilidades de firewall para os clientes em suas respectivas estruturas on-premise. O escopo do FWaaS é filtrar o tráfego dentro da estrutura de nuvem privada do SAP ECS, quando os clientes não podem fazer isso sozinhos. Os clientes ainda precisam filtrar qual usuário/servidor tem permissão para acessar a estrutura. O FWaaS geralmente aceita toda a conectividade das redes de clientes como verificado e confiável. O FWaaS foi projetado para se adaptar com facilidade aos ambientes novos e existentes, sendo o mais transparente possível para os esforços de configuração. Pode ser necessário que os clientes executem algumas reconfigurações técnicas do seu lado.**			
108	FWAAS_1.1.01	Instalação do dispositivo virtual de rede	Serviços opcionais	Instalação do FWaaS básico.	n/a	n/a
109	FWAAS_1.1.02	Modificação da base de regras do firewall	Serviços padrão	Adição e remoção de regras ou modificação de regras existentes. As solicitações são limitadas a duas (2) modificações por semana de trabalho, com um máximo de dez (10) modificações de regras por solicitação. Essa tarefa só será incluída se a oferta Firewall-as-a-Service (FWaaS) for incluída no contrato base do cliente ou adicionada posteriormente como um pedido de modificação.	n/a	n/a
110	FWAAS_1.1.03	Exportação da base de regras do Cliente	Serviços opcionais	Limitado a uma (1) exportação de base de regras por mês.	n/a	n/a
111		**C1 – Gerenciamento de banco de dados SAP HANA**				
112		**SAP HANA (operações gerais de banco de dados)**	**O escopo de serviços padrão especificado nesta versão do documento Roles & Responsibilities inclui determinados recursos e funcionalidades que fazem parte do banco de dados SAP HANA. O SAP HANA fornece recursos e funcionalidades adicionais ou opcionais cujos serviços e suporte relacionados não estão incluídos no escopo de serviço padrão e podem ser disponibilizados a um custo adicional. Serviços adicionais e opcionais para suportar os recursos atuais e futuros do SAP HANA e a disponibilidade desses serviços serão avaliados e determinados pela SAP, caso a caso, incluindo a avaliação de empenho e custos associados. Os respectivos serviços padrão e adicionais estão em seções separadas deste documento.**			

113	HANA_1.1.31	Fornecer recomendações sobre gerenciamento de release de banco de dados	Serviços padrão	O HEC fornecerá orientação sobre versões de banco de dados recomendadas, com base na experiência operacional em HEC e nas informações fornecidas pelo SAP Product Development.	n/a	n/a
114	HANA_1.1.01	Planejamento e execução de extensões de sistema de arquivos para, por exemplo, atividades de backup	Serviços padrão	O consumo adicional de infraestrutura requer uma CR.	n/a	n/a
115	HANA_1.1.02	Monitoramento do consumo de recursos do banco de dados para detecção de problemas nas operações técnicas	Serviços padrão	A tarefa de análise dos resultados contribui para gerenciamento da capacidade; recomendações quanto à otimização podem ser obtidas também nos serviços SAP Enterprise Support.	n/a	n/a
116	HANA_1.1.03	Monitoramento de crescimento de tabela para prevenção proativa de problemas operacionais e garantia de que o serviço permaneça dentro dos limites de tamanho contratados.	Serviços padrão	Monitoramento e alertas são executados através de um sistema automatizado. Recomendações quanto à limitação do crescimento de dados podem também ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support.	n/a	n/a
117	HANA_1.1.04	Particionamento de tabelas (execução técnica)	Serviços padrão	Tarefa a ser executada somente pelo provedor de serviços; não pode ser executada pelo Cliente. Se o particionamento for necessário devido ao grande crescimento da tabela, o Serviço padrão incluirá o particionamento de apenas uma (1) tabela por SID, por ano contratual, seja a solicitação para partição de tabela online ou offline. As solicitações para a criação de partições vazias devem ser enviadas pelo Cliente e serão tratadas como serviços padrão. Quaisquer solicitações adicionais de particionamento serão cobradas separadamente em HANA_1.1.35.	n/a	n/a
118	HANA_1.1.35	Particionamento de tabelas (execução técnica) – requisições adicionais	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Esforços referentes a solicitações adicionais de particionamento de tabelas.	n/a	n/a
119	HANA_1.1.36	Redistribuição de tabela de banco de dados com base nas regras de posicionamento de tabela (execução técnica)	Serviços padrão	Para requisitos que envolvem dependência de aplicação (por exemplo, a movimentação manual de tabelas e partições de tabela de um host para outro).	n/a	n/a
120	HANA_1.1.05	Execução de migração de armazenamento em linhas/colunas: somente execução técnica	Serviços padrão	Por solicitação do cliente. A parte executora deve ser mutuamente definida e acordada entre o HEC e o cliente; a migração de tabelas SAP maiores deve ser feita pelo HEC; o cliente deve executar a tarefa nas próprias tabelas, caso deseje; tempo de inatividade adicional necessário por aprovação do cliente.	n/a	n/a
121	HANA_1.1.37	Desfragmentação de banco de dados (recuperação de volume de dados)	Serviços padrão		n/a	n/a
122	HANA_1.1.38	Reorganização de armazenamento em linhas	Serviços padrão		n/a	n/a
123	HANA_1.1.06	Monitoramento de problemas técnicos no banco de dados; análise e correção de falhas técnicas do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
124	HANA_1.1.07	Limpeza dos arquivos de log e rastreamento do SAP HANA (arquivos de rastreamento, estatística etc.) para liberar capacidade e manter integridade e limpeza do sistema SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
125	HANA_1.1.08	Manutenção de parâmetros de configuração técnica do SAP HANA e SAP HANA XS com base em padrões e recomendações SAP e HEC	Serviços padrão		n/a	n/a
126	HANA_1.1.09	Início/interrupção do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
127	HANA_1.1.10	Adição/remoção de nó SAP HANA para ajustar sua capacidade	Serviços opcionais	Somente para configurações de escalabilidade do HANA.	n/a	n/a
128	HANA_1.1.28	Criação de esquema adicional para datamart existente do SAP HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
129	HANA_1.1.26	Modificação da arquitetura do banco de dados SAP HANA (de nó único para nós múltiplos ou vice-versa)	Serviços opcionais	Um único nó para vários nós e vice-versa requer etapas adicionais, como adicionar/remover serviços HANA e seria tratado como uma migração de hardware.	n/a	n/a
130	HANA_1.1.11	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação do sistema SAP HANA) para alta disponibilidade	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; somente se os bancos de dados dedicados de reserva estiverem explícita e contratualmente especificados como parte da solução. Não incluso no escopo para configurações de nós múltiplos. Os testes de failover não são executados regularmente por sistema.	n/a	n/a
131	HANA_1.1.12	Atualização do software de banco de dados do SAP HANA	Serviços padrão	Necessário tempo de inatividade adicional para manutenção; os sistemas com nós de HA incluem o uso de abordagens avançadas de atualização por padrão, como ZDO/Minimização de tempo de inatividade. O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. As atualizações de cliente BD são consolidadas com o método de atualização do núcleo de aplicação SAP.	n/a	n/a
132	HANA_1.1.12A	Instalação ou atualização do SAP HANA do cliente	Serviços padrão	Instalação ou atualização do software do SAP HANA do cliente em instâncias da aplicação e em sistemas que não sejam SAP HANA. Aplicável para sistemas Produtivos e Não Produtivos. Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a
133	HANA_1.1.33	Upgrade da versão do SAP HANA e atualização do client do banco de dados	Serviços padrão	Sistemas HANA para MDC do HANA com os níveis de support package mais recentes e com o modo de replicação configurado como CLR. O termo "upgrade de versão" indica a mudança para um novo release principal do software hospedado da SAP, geralmente incluindo ampliações de função.	n/a	n/a
134	HANA_1.1.22	Configuração do gerenciamento de transportes do SAP HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Limitado à configuração do sistema de gestão de transportes e não inclui a operação contínua do sistema de gestão de transportes.	n/a	n/a
135	HANA_1.1.14	Implementação e manutenção de ferramentas adicionais da SAP (por exemplo: SAP HANA Analytics Foundation Browser)	Serviços padrão	Depende das necessidades do cliente; apenas para ferramentas no contexto do SAP HANA fornecido pela SAP; não aplicável a ferramentas de terceiros.	n/a	n/a
136	HANA_1.1.16	Resolução de problemas no sistema, por exemplo, transações bloqueadas, para resolver problemas e normalizar as operações do SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
137	HANA_1.1.17	Criação e modificação de usuários para modelagem do SAP HANA no SAP HANA Studio	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
138	HANA_1.1.18	Administração de usuários, funções e permissões para usuários não técnicos	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O cliente é proprietário e responsável pela função CUST_USER_ROLE_ADMIN do SAP HANA.	n/a	n/a
139	HANA_1.1.19	Gerenciamento de usuários, funções e permissões para usuários técnicos e de administração	Serviços padrão	Usuários técnicos: por exemplo, usuários fornecidos e usados pelo SAP HANA. Este serviço se destina apenas a usuários internos criados pelo HEC, por exemplo SAPSID / SAPABAP1 / SAPHANADB.	n/a	n/a
140	HANA_1.1.20	Realização de backups de banco de dados (backups completos regulares e backups de logs)	Serviços padrão	Conforme política de backup do HEC.	n/a	n/a
141	HANA_1.1.21	Restauração e recuperação do SAP HANA após problemas técnicos	Serviços padrão	Restaurações mediante solicitação do cliente e sujeitas a custos adicionais.	n/a	n/a
142	HANA_1.1.30	Execução de verificação de consistência do banco de dados (DBCC)	Serviços padrão		n/a	n/a

143	HANA_1.1.32	Exportação/importação do esquema do banco de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a
144	HANA_1.1.23	Implementação da criptografia do banco de dados SAP HANA no banco de dados SAP HANA já instalado durante as Operações	Serviços padrão	Ativar criptografia nos sistemas em operação. Tempo de inatividade não deve ser necessário, mas pode ser em casos extremos; o potencial consumo adicional de armazenamento está sujeito a um CR (pedido de modificação). Aplicável à plataforma SAP HANA 2.0 SPS 07 ou a sistemas superiores. Tempo de inatividade pode ser necessário para versões anteriores.	n/a	n/a
145	HANA_1.1.24	Implementação da criptografia do banco de dados SAP HANA no banco de dados SAP HANA já instalado durante o Build	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Criptografia ativada por padrão para a plataforma SAP HANA 2.0 SPS 07 ou sistemas superiores. Para a plataforma SAP HANA 2.0 SPS 05, a criptografia só será ativada na criação do sistema se tiver sido solicitada.	n/a	n/a
146	HANA_1.1.39	Implementação da criptografia de log do SAP HANA no banco de dados SAP HANA previamente instalado no HEC	Serviços padrão		n/a	n/a
147	HANA_1.1.40	Configuração de comunicação segura na replicação do sistema SAP HANA (HSR)	Serviços padrão	Disponível por padrão no HANA 2.0. Necessário apenas para o HANA 1.0, onde o SAP EarlyWatch Alert recomenda a proteção da comunicação da replicação de sistema ou um locatário precisa ser movido para outro sistema.	n/a	n/a
148	HANA_1.1.41	Ativação de opção de reinício rápido do SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
149	HANA_1.1.42	Desativação de opção de reinício rápido do SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
150	HANA_1.1.43	Instala ou Atualiza os plug-ins do HANA	Serviços padrão	Usado para instalação ou atualização de plug-ins do HANA no banco de dados HANA selecionado.	n/a	n/a
151	HANA_1.1.44	Configuração do sistema (nível de SO) para ativar SSL/TLS no HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
152	HANA_1.1.45	Atualização de dados de teste	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Copia dados de aplicação baseados em business objects de produção (PRD) para ambiente não produtivo para fins de teste. A versão mínima exigida do software é o S/4HANA 2023.	n/a	n/a
153	HANA_1.1.47	Serviços de migração - Database Migration Option (DMO)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	É necessária infraestrutura adicional que deve ser solicitada separadamente. (Anteriormente banco de dados SAP ASE para banco de dados SAP HANA – migração no local)	n/a	n/a
154	HANA_1.1.46	Gerenciamento de carga de trabalho	Serviços padrão	A configuração da classe de carga de trabalho deve ser executada pelo Cliente. No entanto, o Cliente pode solicitar que o Provedor de Serviços realize essa tarefa; o Cliente deve fornecer a configuração, os limites e os valores na solicitação de serviço.	n/a	n/a
155		**SAP HANA XS**				
156	HANA_1.2.01	Manutenção de parâmetros de configuração técnica do SAP HANA XS com base em padrões e recomendações SAP e HEC	Serviços padrão		n/a	n/a
157	HANA_1.2.02	Manutenção de configurações de tempo de execução da aplicação	Serviços padrão		n/a	n/a
158	HANA_1.2.03	Gerenciamento de relações confiáveis	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
159	HANA_1.2.04	Manutenção de provedores SAML	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
160	HANA_1.2.05	Manutenção de configurações do servidor SMTP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
161	HANA_1.2.06	Manutenção do acesso HTTP ao SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
162	HANA_1.2.08	Manutenção de ferramentas de self-service do usuário	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
163	HANA_1.2.09	Programação de jobs XS	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
164	HANA_1.2.11	Manutenção de rastreamentos HTTP para aplicações SAP HANA XS	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
165		**SAP HANA XSA**	**O SAP HANA XSA é um componente técnico separado e não faz parte da instalação padrão de um banco de dados SAP HANA; o SAP HANA XSA precisa ser explicitamente incluído/definido no escopo, no contrato inicial ou em um Pedido de modificação (CR) subsequente.**			
166	HANA_1.9.01	Instalação com o servidor do SAP HANA	Serviços opcionais		n/a	n/a
167	HANA_1.9.02	Instalação de componentes XSA como add-on para servidor já instalado do SAP HANA	Serviços opcionais		n/a	n/a
168	HANA_1.9.04	Instalação/configuração do XSA para desenvolvimento no SAP HANA no lado do cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
169	HANA_1.9.05	Configuração da ferramenta XS-CLI para desenvolvimento no SAP HANA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
170	HANA_1.9.06	Gerenciamento de usuários para desenvolvimento no SAP HANA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
171	HANA_1.9.07	Monitoramento de serviços XSA e respectivas aplicações	Serviços padrão	O super conjunto será incluído no monitoramento, se selecionado.	n/a	n/a
172	HANA_1.9.08	Configuração do banco de dados lógico (registrar banco de dados de tenant)	Serviços padrão		n/a	n/a
173	HANA_1.9.10	Backup e restauração de arquivos específicos do XSA	Serviços opcionais		n/a	n/a
174	HANA_1.9.11	Configuração do Web Dispatcher para aplicações instaladas pelo HEC e criadas pelos clientes	Serviços padrão		n/a	n/a
175	HANA_1.9.13	Suporte a aplicações criadas pelo cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
176	HANA_1.9.14	Monitoramento de disponibilidade de aplicações criadas pelo cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
177	HANA_1.9.15	Backup de aplicações personalizadas se armazenamento em sistema de arquivos é usado	Serviços padrão		n/a	n/a
178	HANA_1.9.16	Restauração de aplicações criadas pelo cliente usando armazenamento em sistema de arquivos, desde que o backup tenha sido ativado antes	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a

179	HANA_1.9.17	Verificação de tarefas pós-restauração e conexão de aplicações personalizadas	Tarefas excluídas		n/a	n/a
180	HANA_1.9.19	Upgrade de XSA	Serviços padrão	Inclui add-ons.	n/a	n/a
181	HANA_1.9.20	Atividades específicas do cliente antes e depois de upgrades do XSA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
182		**SAP HANA: Smart Data Integration (antigo EIM – Enterprise Information Management)**	**Recurso estendido além do escopo de serviço padrão.**			
183	TO_HANA_SDI_1.1.01	Ativação do servidor de provisionamento de dados	Serviços padrão	O Servidor de Provisionamento de Dados é um processo nativo do SAP HANA. Criado como variante de "index server", é executado no cluster do SAP HANA, gerenciado e monitorado como outros serviços do SAP HANA. O servidor de provisionamento de dados é instalado com o servidor do SAP HANA, mas precisa ser ativado.	n/a	n/a
184	TO_HANA_SDI_1.1.02A	Instalação, configuração e registro dos agentes de provisionamento de dados	Serviços padrão	Fornecido para DP Agents como parte do contrato/SOW/formulário de pedido e/ou para DP Agents que foram adicionados com um pedido de modificação contratual. Para DP Agents adicionais, consulte TO_HANA_SDI_1.1.02. Nota: o registro do agente é responsabilidade do Cliente para o HANA como destino em um cenário de implementação do SAP BTP.	n/a	n/a
185	TO_HANA_SDI_1.1.02	Instalação, configuração e registro dos agentes de provisionamento de dados - agentes adicionais	Serviços opcionais	Para agentes DP adicionais. Nota: o registro do agente é responsabilidade do Cliente para o HANA como destino em um cenário de implementação do SAP BTP.	n/a	n/a
186	TO_HANA_SDI_1.1.04	Configuração do SDQ (Smart Data Quality, Qualidade de Dados Inteligentes)	Serviços opcionais	Implementação do SDQ, download do pacote Address e Data Cleansing do SAP Service Market Place e configuração do Servidor do SAP HANA. O acesso SFTP será configurado para que o cliente possa carregar os diretórios de endereços por conta própria.	n/a	n/a
187	TO_HANA_SDI_1.1.05	Configuração do Agile Data Preparation (ADP)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O ADP exige a implementação e configuração de SDQ, ESS e HRF com os respectivos usuários e autorizações.	n/a	n/a
188	TO_HANA_SDI_1.1.06	Administração do Agile Data Preparation (ADP)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Configuração de opções de exportação, vencimento de planilhas, recursos de senha, ambientes de trabalho de depósito e tamanho e políticas de filas.	n/a	n/a
189	TO_HANA_SDI_1.1.07	Configuração de replicações, federação e transformações	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
190	TO_HANA_SDI_1.1.08	Backup de jobs FlowGraph	Tarefas excluídas	O cliente pode usar a interface de aplicativo da Web do SAP SDI e/ou catálogo/blocos do SDI Fiori para esta tarefa.	n/a	n/a
191	TO_HANA_SDI_1.1.09	Backup de tarefas de replicação	Tarefas excluídas	O cliente pode usar a interface de aplicativo da Web do SAP SDI e/ou catálogo/blocos do SDI Fiori para esta tarefa.	n/a	n/a
192	TO_HANA_SDI_1.1.10	DP Agent – Configuração de alta disponibilidade	Serviços opcionais	O DP Agent pode ser configurado no modo de Alta Disponibilidade pela introdução do grupo de agentes, composto por instâncias adicionais do agente (não disponíveis para conexões do SAP HANA na nuvem de destino); incluído apenas se explicitamente mencionado no contrato,	n/a	n/a
193	TO_HANA_SDI_1.1.11	Implementação de adaptadores padrão com SAP HANA	Serviços padrão	Consulte o guia de SDI no SAP Help Portal para obter uma lista de adaptadores padrão e personalizados fornecidos com a instalação do DP Agent.	n/a	n/a
194	TO_HANA_SDI_1.1.12	Implementação de adaptadores personalizados com SAP HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Consulte o guia de SDI, no SAP Help Portal, para obter uma lista de adaptadores padrão e personalizados.	n/a	n/a
195	TO_HANA_SDI_1.1.13	Monitoramento de tarefas de provisionamento de dados e subscrições remotas	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
196	TO_HANA_SDI_1.1.14	Processamento de exceções de subscrições remotas	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
197	TO_HANA_SDI_1.1.15	Reconexão do DP Agent	Serviços padrão	Desconexão do agente do banco de dados HANA de destino atual e registro com um novo agente. As atividades relacionadas ao adaptador (iniciar, parar) são de responsabilidade do Cliente.	n/a	n/a
198		**Captura e reprodução**	**Recurso estendido além do escopo de serviço padrão.**			
199	TO_HANA_CR_1.1.01	Preparação de captura no sistema de origem	Serviços opcionais	Importação de unidades de entrega, configuração de usuários e funções.	n/a	n/a
200	TO_HANA_CR_1.1.02	Início da captura	Serviços opcionais	O cliente deve garantir que haja capacidade suficiente para armazenamento de captura da carga de trabalho; extensões de capacidade requerem CR (pedido de modificação).	n/a	n/a
201	TO_HANA_CR_1.1.03	Replay de configuração no sistema de destino	Serviços opcionais	Importação de unidades de entrega, configuração de usuários e funções.	n/a	n/a
202	TO_HANA_CR_1.1.04	Configuração do serviço reprodutor	Serviços opcionais	Configuração do serviço reprodutor.	n/a	n/a
203	TO_HANA_CR_1.1.05	Pré-processamento e reprodução no sistema de destino	Serviços opcionais		n/a	n/a
204		**SAP HANA: acelerador para SAP ASE (AFA)**	**Será descontinuado até 2027.**			
205		**Configuração operacional**				
206	TO_AFA_1.1.01	Instalação do pacote de acelerador para SAP ASE	Serviços padrão	O pacote SAP HANA – AFA é instalado no nó de banco de dados SAP HANA.	n/a	n/a
207	TO_AFA_1.1.02	Adição de acelerador para host ASE	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Adição do acelerador ao host ASE Para configurações de multi-locatário, os nós AFA são adicionados exclusivamente a cada BD de locatário.	n/a	n/a
208	TO_AFA_1.1.03	Instalação e configuração de SAP Replication Server	Serviços padrão	O SAP Replication Server é necessário quando os dados são replicados de um servidor de origem SAP ASE OLTP para o servidor de destino do SAP HANA. Dependendo da localização do servidor SAP ASE OLTP instalado, por exemplo, no local ou na estrutura do HEC, o servidor de replicação pode ser instalado como um servidor gerenciado.	n/a	n/a
209	TO_AFA_1.1.04	Autorização – Configuração	Serviços padrão	Ativação do Accelerator para funções ASE, privilégios e acesso a objetos para monitoramento e operações Provisionamento de usuários e funções específicas no HEC.	n/a	n/a
210	TO_AFA_1.1.05	Ativar otimização de pushdown	Serviços padrão	A otimização de pushdown AFA é ativada nos nós AFA.	n/a	n/a
211	TO_AFA_1.1.06	Importação de unidades de entrega	Serviços padrão	Importação de cenário multi-container em SAP HANA. Essa tarefa só é necessária na configuração de MDC.	n/a	n/a
212	TO_AFA_1.1.07	Configuração do pacote Multi-locatário	Serviços padrão	Configuração e definição de nós AFA para cada banco de dados de locatário, incluindo inicialização de serviço, acesso a cockpit, unidades de entrega e verificação.	n/a	n/a
213	TO_AFA_1.1.08	Configuração de acesso HTTP para MDC (Multi Database Containers)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Configuração de acesso HTTP para contêineres de bancos de dados multi-locatários, para acesso e monitoramento de cockpit do HANA. Observação: essa tarefa não é necessária se o acesso HTTP já está configurado na definição de MDC existente.	n/a	n/a

214	TO_AFA_1.1.09	Instalação e configuração de alta disponibilidade	Serviços opcionais	Instalação e configuração de alta disponibilidade envolvendo banco de dados de locatário único e multi-locatário, incluindo a configuração de grupo de ETS; apenas se os nós em standby fizerem parte do desenho da estrutura no contrato.	n/a	n/a
215		**SAP ASE AFA - Outros serviços**				
216	TO_AFA_1.2.02	Replicação de dados para Accelerated Reporting	Tarefas excluídas	Configuração de replicação de dados OLTP no ASE para banco de dados SAP HANA. Identificação e configuração dos objetos de banco de dados a serem replicados.	n/a	n/a
217	TO_AFA_1.2.03	Monitoramento do acelerador para ASE Pushdown Statement.	Tarefas excluídas	Monitoramento do acelerador para objetos ASE, incluindo instruções de push-down, usando cockpits do SAP HANA.	n/a	n/a
218		**SAP HANA, opção de análise de streaming (antigo Streaming de dados inteligentes ou SDS)**	**Recurso estendido além do escopo de serviço padrão.**			
219	TO_HANA_SA_1.0.01	Instalação do pacote de opção de análise de streaming	Serviços opcionais	O pacote da opção de análise de streaming é instalado sob o nó do banco de dados SAP HANA ou no locatário do MDC.	n/a	n/a
220	TO_HANA_SA_1.0.02	Adição de hosts da opção de análise de streaming	Serviços opcionais	Até dois (2) hosts da opção de análise de streaming podem ser fornecidos. O cliente pode solicitar outros hosts da opção de análise de streaming como um serviço administrado ampliado.	n/a	n/a
221	TO_HANA_SA_1.0.03	Adição de host extra da opção de análise de streaming	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Até dois (2) hosts da opção de análise de streaming podem ser fornecidos. O cliente pode solicitar outros hosts da opção de análise de streaming como um serviço administrado ampliado.	n/a	n/a
222	TO_HANA_SA_1.0.04	Configuração de fonte de dados no host da opção de análise de streaming	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Configuração de odbc.ini para conexão SAP HANA de cada host da opção de análise de streaming.	n/a	n/a
223	TO_HANA_SA_1.0.05	Configuração de autorização de streaming	Serviços opcionais	Ativação de funções, privilégios e acesso a objetos de streaming de dados inteligentes para monitoramento e operações.	n/a	n/a
224	TO_HANA_SA_1.0.06	Ativação de blocos do Fiori relacionados a funções analíticas de streaming no cockpit do SAP HANA existente na estrutura do Cliente	Serviços opcionais	Execução de tarefas para ativação do cockpit do SAP HANA para operações e monitoramento.	n/a	n/a
225	TO_HANA_SA_1.0.07	Configuração de cluster de streaming – Alta disponibilidade	Serviços opcionais	Configuração de alta disponibilidade, por meio da adição de vários nós. Requerida infraestrutura adicional	n/a	n/a
226	TO_HANA_SA_1.0.08	Provisionamento de Recuperação de Desastres (nós de Streaming Analytics Option)	Serviços opcionais	Provisionamento de número idêntico de nós em um local secundário, para espelhamento do local primário usando a ferramenta de provisionamento.	n/a	n/a
227	TO_HANA_SA_1.0.09	Configuração do Streaming Lite	Tarefas excluídas	O Streaming Lite é opcional e não é exigido como parte de uma instalação padrão da SAO Só é possível fazer o download do pacote do Streaming Lite como um componente separado. O Streaming Lite é usado para a implantação de projetos de "streaming" em dispositivos de gateway remotos	n/a	n/a
228	TO_HANA_SA_1.0.10	Criação e implementação de projetos de "streaming" de Streaming Analytics Option	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Utilização do SAP HANA Studio para criação e implementação de projeto de "streaming" de dados para o SAP HANA e outras fontes externas.	n/a	n/a
229	TO_HANA_SA_1.0.11	Monitoramento de objetos e projetos de Streaming Analytics Option	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Monitoramento de objetos e projetos SAO usando cockpits SAP HANA/ESP	n/a	n/a
230		**SAP HANA: Multiple Database Containers (MDC)**	**Recurso estendido além do escopo de serviço padrão.**			
231	TO_HANA_MDC_1.1.01	Instalação do MDC HANA (servidor HANA, cliente, AFL, bibliotecas de tempo de execução e Studio) – SAP HANA 2.0	Serviços padrão	Serviço padrão se – SAP HANA 1.0 O MDC é padrão no SAP HANA 2.0.	n/a	n/a
232	TO_HANA_MDC_1.1.01A	Instalação do MDC HANA (servidor HANA, cliente, AFL, bibliotecas de tempo de execução e Studio) – SAP HANA 1.0	Serviços opcionais	Serviço opcional se – SAP HANA 2.0 O MDC é padrão no SAP HANA 2.0.	n/a	n/a
233	TO_HANA_MDC_1.1.06	Criação de usuários técnicos	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O MDC é padrão no SAP HANA 2.0. O Cliente é responsável pelo gerenciamento de usuários com a utilização de CUST_USER_ROLE_ADMIN	n/a	n/a
234	TO_HANA_MDC_1.1.07	Criação de locatários adicionais para cenários de datamart na infraestrutura existente	Serviços opcionais	Para uso na infraestrutura existente. É necessário um pedido de modificação (CR) para atender aos requisitos de retenção de backup e configurar o novo monitoramento contínuo.	n/a	n/a
235	TO_HANA_MDC_1.1.08	Criação de locatários adicionais para cenários de datamart na nova infraestrutura	Serviços opcionais	É necessária uma solicitação de modificação para consumo extra de infraestrutura.	n/a	n/a
236	TO_HANA_MDC_1.1.04	Instalação de serviços extras para containers de banco de dados do locatário	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Serviços adicionais, como DP server, Index server, XS engine Por padrão, um de cada serviço vem automaticamente depois da criação de um locatário; a instalação de serviços adicionais necessários para determinados casos de uso é coberta por este item do documento.	n/a	n/a
237	TO_HANA_MDC_1.1.05	Escalabilidade de banco de dados do locatário	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Apenas sistemas SAP BW.	n/a	n/a
238	TO_HANA_MDC_1.2.16	Preparações para cópia/movimentação de locatário, verificações, certificados, etapas de pré-processamento, movimentação/cópia via replicação, etapas de pós-processamento – sem necessidade de infraestrutura extra	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	A movimentação eliminará o banco de dados de origem após a conclusão da tarefa. Cópia manterá o banco de dados de origem após a conclusão da tarefa.	n/a	n/a
239	TO_HANA_MDC_1.2.17	Preparações para cópia/movimentação de locatário, verificações, certificados, etapas de pré-processamento, movimentação/cópia via replicação, etapas de pós-processamento – com necessidade de infraestrutura extra	Serviços opcionais	A movimentação eliminará o banco de dados de origem após a conclusão da tarefa. Cópia manterá o banco de dados de origem após a conclusão da tarefa.	n/a	n/a
240	TO_HANA_MDC_1.2.01	Rede: reserva de portas adicionais para uma instância a fim de ajustar a sobrecarga do tenant por instância	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
241	TO_HANA_MDC_1.2.03	Auditoria: Criar e ativar políticas de auditoria para o systemdb e cada BD de tenant	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
242	TO_HANA_MDC_1.2.08	Armazenamento de dados: alteração de chaves de criptografia específicas de BD (chave de origem SSFS)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Modificar algumas/todas as chaves acerca da solicitação do cliente. Usado para chave de Instância SSFS e chave mestre de Sistema PKI SSFS, chave de raiz de criptografia de volume de dados, chave de raiz de criptografia de redo log, chaves de criptografia de página.	n/a	n/a
243	TO_HANA_MDC_1.2.06	Backup de locatários individuais	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	De acordo com o padrão do HEC, os backups são executados para todo o banco de dados. No entanto, é possível fazer um backup separado do locatário – como um dump baseado em arquivo – mediante solicitação individual.	n/a	n/a
244	TO_HANA_MDC_1.2.07	Restauração de backup de tenant individual	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
245	TO_HANA_MDC_1.2.10	Autorização: gerenciar privilégios do sistema e do banco de dados do locatário – HANA 2.0	Serviços padrão	Serviço padrão se – SAP HANA 2.0 O MDC é padrão no SAP HANA 2.0.	n/a	n/a
246	TO_HANA_MDC_1.2.10A	Autorização: gerenciar privilégios do sistema e do banco de dados do locatário – HANA 1.0	Serviços opcionais	Serviço opcional se – SAP HANA 1.0 O MDC é padrão no SAP HANA 2.0.	n/a	n/a
247		**Configuração da opção de ativação de leitura ativo/ativo**	**Recurso estendido além do escopo de serviço padrão. Avaliado e analisado pela SAP caso a caso e disponibilidade de licença pendente.**			
248	TO_HANA_AAR_1.1.01	Instalação do sistema SAP HANA primário e secundário	Serviços opcionais	Importação de unidades de entrega, configuração de usuários e funções.	n/a	n/a

249	TO_HANA_AAR_1.1.03	Estabelecimento de reprodução de log entre as duas instâncias do SAP HANA	Serviços opcionais	Importação de unidades de entrega, configuração de usuários e funções.	n/a	n/a
250	TO_HANA_AAR_1.1.04	Estabelecimento de monitoramento para o sistema secundário	Serviços opcionais		n/a	n/a
251		**Ampliação do armazenamento nativo do SAP HANA (NSE)**	**A NSE está habilitada por padrão em sistemas que executam o HANA 2.0 SP04 ou posterior. O Cliente é responsável por avaliar e solicitar espaço em disco adicional para armazenamento persistente. O armazenamento adicional de dados intermediários deve ser incluído como parte do contrato ou adicionado como parte de um CR (Pedido de modificação).**			
252	TO_NSE_1.1.01	Modificação do tamanho do cache de buffer	Serviços padrão	Não inclui o cálculo do tamanho de cache de buffer adequado; o Cliente deve fornecer o tamanho de cache de buffer. CR (Pedido de modificação) necessário se for preciso o armazenamento adicional.	n/a	n/a
253		**Configuração de alta disponibilidade do Pacemaker**	**Serviço opcional/Pedido de modificação (CR) necessário para acordo de nível de serviços (SLA).**			
254	TO_HANA_PM_1.1.01	Instalação do pacote de cluster SUSE (Pacemaker)	Serviços opcionais	Para HANA 2.0 ou servidores de aplicação SAP NetWeaver.	n/a	n/a
255	TO_HANA_PM_1.1.01A	Conversão do sistema não Pacemaker em sistema baseado em Pacemaker	Serviços opcionais	A conversão do sistema existente em Pacemaker combina todas as atividades para reestruturar o sistema para a arquitetura de destino do Pacemaker HA e a instalação/configuração do Pacemaker de acordo com os padrões do Provedor de serviços. A conversão é executada durante uma janela de tempo de inatividade fornecida pelo Cliente. Como pré-requisito, o Cliente precisa solicitar toda a infraestrutura necessária para a implementação do sistema Pacemaker/HA de destino, bem como os pacotes de Pacemaker relacionados (SBD, Cluster e Majority Maker, se necessário). Pedido de modificação obrigatório.	n/a	n/a
256		**SAP HANA: opção de classificação dinâmica (DT, Dynamic Tiering)**	**A classificação dinâmica não está mais disponível para novas instalações. Esta seção foi mantida para os clientes com implementações preexistentes. Para os casos do BW, são recomendados nós de ampliação BW e, para todos os outros casos, considere o uso da ampliação de armazenamento nativo do HANA, disponível para o HANA 2.0 SP04 em diante.**			
257		**Configuração operacional**				
258	TO_HANA_DT_1.1.01	Configuração operacional do HANA-DT: instalar e configurar tecnicamente o HANA DT, adicionar o host DT, importar unidades de entrega DT, especificar autorizações técnicas	Serviços opcionais		n/a	n/a
259		**Serviços opcionais**				
260	TO_HANA_DT_1.2.01	Gerenciamento de espaços de armazenamento estendidos de BD (adicionar armazenamento estendido para cada host ES)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O aumento do consumo de armazenamento está sujeito a um CR (pedido de modificação) e a custos adicionais.	n/a	n/a
261	TO_HANA_DT_1.2.02	Gerenciamento de tabelas de armazenamento estendidas: criação, movimentação ou eliminação de tabelas ES em cada armazenamento ES	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
262		**C2 – Gerenciamento de banco de dados**	**Com exceção do SAP HANA e Sybase IQ, que são descritos nas respectivas seções.**			
263		**Operações de banco de dados**				
264	DB_1.1.17	Fornecer recomendações sobre gerenciamento de release de banco de dados	Serviços padrão	O HEC fornecerá orientação sobre versões de banco de dados recomendadas, com base na experiência operacional em HEC e nas informações fornecidas pelo SAP Product Development.	n/a	n/a
265	DB_1.1.19	Monitoramento do consumo de recursos do banco de dados (memória, CPU, armazenamento) para detecção de problemas nas operações técnicas	Serviços padrão	A tarefa de análise dos resultados contribui para gerenciamento da capacidade; recomendações quanto à otimização podem ser obtidas também nos serviços SAP Enterprise Support.	n/a	n/a
266	DB_1.1.02	Execução de extensões do banco de dados para aumentar a capacidade do banco de dados	Serviços padrão	O aumento do consumo será cobrado de acordo com as cláusulas contratuais e pode ser um pré-requisito para essa tarefa.	n/a	n/a

267	DB_1.1.20	Monitoramento de problemas técnicos no banco de dados; análise e correção de falhas técnicas do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
268	DB_1.1.24	Solução de problemas no sistema, por exemplo, transações bloqueadas, para resolver problemas e normalizar as operações do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
269	DB_1.1.05	Programação periódica dos coletores de estatísticas dos bancos de dados para geração de dados estatísticos de desempenho	Serviços padrão		n/a	n/a
270	DB_1.1.06	Execução da reorganização para remover a fragmentação do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
271	DB_1.1.07	Atualização de parâmetros de banco de dados – estáticos e dinâmicos	Serviços padrão	Baseado nas recomendações do fornecedor e nos padrões do HEC.	n/a	n/a
272	DB_1.1.21	Início/interrupção do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
273	DB_1.1.11	Execução de upgrades de software do banco de dados	Serviços padrão	Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a
274	DB_1.1.12	Aplicação de patches ao banco de dados	Serviços padrão	Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a

275	DB_1.1.13	Realização de backups de banco de dados (backups regulares de banco de dados e de logs)	Serviços padrão	Conforme política de backup do HEC.	n/a	n/a
276	DB_1.1.14	Restauração e recuperação do banco de dados após problemas técnicos	Serviços padrão		n/a	n/a
277	DB_1.1.22	Execução de verificação de consistência do banco de dados (DBCC)	Serviços padrão		n/a	n/a
278	DB_1.1.25	Criação de índices para tabelas de aplicação	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
279	DB_1.1.26	Redução do banco de dados	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Válido apenas para Sybase ASE.	n/a	n/a
280	HANA_1.1.11B	Gerenciamento de instância de aplicação em modo de espera para aumentar a disponibilidade	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; somente se os bancos de dados dedicados de reserva estiverem explícita e contratualmente especificados como parte da solução. Não incluso no escopo para configurações de nós múltiplos. Os testes de failover não são executados regularmente por sistema.	n/a	n/a
281		**Banco de dados SAP ASE**				
282	DB_1.1.18	Implementação da criptografia em um banco de dados SAP ASE já instalado na nuvem	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Tempo de inatividade desnecessário.	n/a	n/a
283	HANA_1.1.11A	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação do sistema ASE) para alta disponibilidade	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
284		**IBM Db2**				
285	DB_DB2_1.1.01	Instalação e/ou atualização do client Db2	Serviços padrão		n/a	n/a
286	DB_DB2_1.1.02	Implementação da criptografia do banco de dados Db2 no banco de dados Db2 já instalado durante as operações	Serviços padrão	Ativar criptografia nos sistemas em operação. Tempo de inatividade necessário para reinstalação de banco de dados; o potencial consumo adicional de armazenamento está sujeito a um CR (pedido de modificação).	n/a	n/a
287	DB_DB2_1.1.03	Implementação da criptografia do banco de dados Db2 no banco de dados Db2 já instalado durante o build	Serviços padrão	A criptografia é ativada na criação do sistema somente quando solicitada.	n/a	n/a
288	DB_DB2_1.1.04	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação do sistema Db2) para alta disponibilidade	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; somente se os bancos de dados dedicados de reserva estiverem explícita e contratualmente especificados como parte da solução. Não incluso no escopo para configurações de nós múltiplos. Os testes de failover não são executados regularmente por sistema.	n/a	n/a
289	DB_DB2_1.1.05	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação de sistema Db2) para recuperação de desastres (DR)	Serviços padrão	Recuperação de desastres é um serviço opcional e só será fornecido no serviço gerenciado se ele fizer parte do contrato/SOW/Formulário de pedido e/ou for adicionado com um Pedido de modificação.	n/a	n/a
290	DB_DB2_1.1.06	Integração do sistema Db2 no cockpit DBA	Serviços padrão		n/a	n/a
291	DB_DB2_1.1.07	Verificação do crescimento das tabelas e recomendações para arquivamento ou reorganização	Tarefas excluídas		n/a	n/a
292	DB_DB2_1.1.08	Reorganização de tabelas (execução técnica)	Serviços padrão	Reorganização automática de tabelas efetuada por meio de jobs agendados. Solicitações adicionais podem ser feitas via DB_DB2_1.09.	n/a	n/a
293	DB_DB2_1.1.09	Reorganização de tabelas (execução técnica) – Solicitações adicionais	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Usado em solicitações adicionais para DB_DB2_1.08. Qualquer reorganização de tabela adicional a ser efetuada manualmente, além das agendadas para reorganização automática via job.	n/a	n/a

294	DB_DB2_1.1.10	Testes periódicos de procedimentos de backup/restauração	Serviços padrão	Esta tarefa não pode ser solicitada por clientes. Esta tarefa é utilizada para verificar procedimentos e disponibilidade operacional; o teste não é executado para cada sistema individual, mas para cenários representativos.	n/a	n/a
295	DB_DB2_1.1.11	Criação de tablespace	Serviços padrão	Layout de tablespace criado inicialmente durante o build do sistema.	n/a	n/a
296	DB_DB2_1.1.12	Criação de tablespace adicional e/ou movimento de tabela (execução técnica)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Usado para solicitar qualquer modificação no layout do tablespace e na nova configuração de tablespace. As modificações devem ser decididas e fornecidas pelo cliente. Tabelas a serem movidas devem ser decididas e fornecidas pelo cliente.	n/a	n/a
297	DB_DB2_1.1.13	Armazenamento de dados: chaves de criptografia específicas do BD	Serviços padrão	Backup e manutenção da keystore	n/a	n/a
298	DB_DB2_1.1.14	Modificação: chaves de criptografia específicas do BD	Serviços padrão	Modificar as chaves mediante solicitação do cliente.	n/a	n/a
299	DB_DB2_1.1.15	Usuários, funções e permissões para usuários técnicos e de administração do BD necessários para operações regulares	Serviços padrão		n/a	n/a
300		**D – Operações técnicas centrais**				
301		**Instalação do sistema**				
302	BASIC_1.8.01	Instalação da estrutura de soluções HEC conforme especificado no contrato do HEC, com base nos padrões da SAP e do HEC e de acordo com as melhores práticas do HEC.	Serviços padrão	Se um sistema de cliente totalmente novo for configurado como cópia homogênea (sem mudança de plataforma de banco de dados) de um sistema de cliente já residente na nuvem, os respectivos esforço e custos serão cobertos pela configuração geral e não haverá custo adicional para uma "cópia do sistema". Este comentário não inclui os sistemas de origem que não residem no HEC, cobertos pelo serviço de integração e migração do HEC contratado separadamente.	n/a	n/a
303	BASIC_1.8.25	Reinstalação do sistema da SAP após a transferência do sistema	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação. Alguns exemplos em que esse identificador é utilizado incluem a modificação do endereço IP ou do SID do sistema existente, a modificação do tipo de implementação de Greenfield para Brownfield ou vice-versa etc.	n/a	n/a
304	BASIC_1.8.25_A	Rebuild do sistema – SAP NetWeaver e outras soluções baseadas em banco de dados (por exemplo, greenfield/esqueleto SAP S/4HANA, SAP BW, SAP CRM, SAP BusinessObjects (BOBJ) etc.)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
305	BASIC_1.8.25_B	Rebuild do sistema – Desmontar componentes menores (soluções não BD, por exemplo, DNS, Web Dispatcher, Cloud Connector etc.)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
306	BASIC_1.8.25_C	Rebuild do sistema – Desmontar SAP Solution Manager (SOLMAN)Solman – greenfield e/ou brownfield	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
307	BASIC_1.8.25_D	Rebuild do sistema – Desmontagem e/ou refazer do zero o launchpad do SAP Fiori, o TMS e/ou a configuração da Adobe	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
308	BASIC_1.8.25_E	Rebuild do sistema – Desmontagem e/ou refazer do zero a aplicação de melhores práticas ou implementação EML/MC	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
309	BASIC_1.8.25_F	Implementação de solução de modelo SAP após build inicial	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
310	BASIC_1.8.02	Configuração técnica (pós-processamento de instalação) de sistemas instalados (por exemplo, programação de jobs padrão, backup, etc.)	Serviços padrão	O escopo é determinado por este documento de Roles & Responsibilities.	n/a	n/a
311	BASIC_1.8.27	Atualizar licença para solução de software gerenciado	Serviços padrão	Atualizar os números de instalação e a licença correspondente do sistema ABAP ou Java com qualquer banco de dados ou banco de dados HANA independente.	n/a	n/a
312	BASIC_1.8.15	Configuração técnica básica dos sistemas SAP BW/4HAHA	Serviços padrão	Somente para configurações Greenfield do ABAP.	n/a	n/a
313	BASIC_1.8.23	Instalação de sistema pré-configurado a partir de uma solução modelo fornecida pela SAP em uma estrutura de sistema (esqueleto) na nuvem	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Este serviço realiza a restauração de um modelo fornecido pela SAP adquirido em uma estrutura de sistema (esqueleto) na nuvem. A criação do modelo não está incluída neste serviço. O serviço deve ser solicitado durante a fase de provisionamento inicial. As solicitações de solução modelo recebidas após a entrega inicial dos sistemas envolvem custos de serviço adicionais. A validação da compatibilidade de diferentes modelos fornecidos pela SAP não está incluída neste serviço. A infraestrutura de destino subjacente deve ser dimensionada corretamente e adequada para o sistema pré-configurado. No caso da imagem do SAP Cloud Appliance Library (CAL), a imagem só pode ser usada para configurar o sistema sandbox.	n/a	n/a
314	BASIC_1.5.01	Personalização e configuração, manutenção, suporte e resolução de problemas das aplicações	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O HEC fornece sistemas tecnicamente configurados em plataforma técnica (por exemplo, SAP NetWeaver) e prontos para serem operados. Qualquer solução (por exemplo, SAP BW, SAP CRM, SAP EP) ou tarefa de configuração específica do cliente não está incluída e deve ser executada pelo cliente.	n/a	n/a
315	BASIC_1.8.03	Integração de sistemas instalados no ambiente de operações em nuvem	Serviços padrão	Executado 1 (uma) vez para cada sistema totalmente novo. As execuções de teste adicionais estão disponíveis como um serviço faturável.	n/a	n/a
316	BASIC_1.8.03A	Integração de sistemas instalados no ambiente de operações em nuvem – solicitações de execução de teste adicional	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Para solicitações de execução de teste adicional, conforme descrito em BASIC_1.8.03. Para Brownfield, pós-processamento em execução de testes de Software PROD, no modo cutover (24x7). Teste simulado PRD adicional no modo cutover e/ou upgrade do SAP Enterprise Cloud Services após o processamento de um sistema não PRD (DEV/QAS) para execução no modo cutover.	n/a	n/a
317	BASIC_1.8.04	Ativação do monitoramento do sistema	Serviços padrão	Configurar somente monitoramento técnico de componentes do sistema. Não inclui monitoramento de soluções, configuração do cliente, interfaces, conexões e trabalhos que podem ser cobertos por serviços adicionais.	n/a	n/a

318	BASIC_1.8.20	Fornece suporte especial ao cliente durante a integração inicial - geral	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Dependendo do escopo e da abordagem do projeto de integração, os clientes podem precisar de assistência técnica. Por exemplo, sempre que for necessário o acesso ao SO, esse tipo de suporte à integração pode ser fornecido por meio deste item do documento.	n/a	n/a
319	BASIC_1.8.20A	Fornece suporte especial ao cliente durante a integração inicial – Serviço Brownfield Post-Migration Downtime Optimization	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Sujeito a avaliação e aprovação do Provedor de Serviços e fornecido caso a caso. Prazo de entrega de dois (2) meses necessário. Otimiza atividades e cronogramas de pós-processamento executadas durante a pós-migração. Reduz o tempo de inatividade dos negócios usando o paralelismo em atividades manuais. Inclui: 1) Análise de atividades pós-migração para identificar áreas que podem ser otimizadas, resultando em redução do tempo de inatividade (Downtime) necessário para migrações típicas; 2) Onde aplicável, implementação de recursos adicionais para execução de atividades manuais pós-migração; 3) Atividades pré-organizadas que podem reduzir o número de itens de ação necessários durante a execução do pós-processamento.	n/a	n/a
320	BASIC_1.8.20_HC	Hypercare – serviço de salvaguarda do projeto	Serviços opcionais	O pacote de serviços do Hypercare aprimorado ajuda a salvaguardar fases críticas do ciclo de vida da solução e fornece um conjunto sólido e definido de serviços e verificações para dar suporte aos clientes durante os períodos críticos do projeto, como go-live, transferência das operações empresariais, migrações etc. Consulte o documento de descrição do serviço separado para obter detalhes. É necessário prazo mínimo de antecedência de 10 (dez) dias úteis.	n/a	n/a
321	BASIC_1.8.20_NPA	Direito ativo para suporte de fim de semana de sistemas não produtivos – configuração inicial do sistema	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Disponibilidade do serviço e solicitação a ser validada com o Provedor de serviços. Usado para configuração do sistema de contrato original/inicial. O cliente pode solicitar isso durante o contrato inicial.	n/a	n/a
322	BASIC_1.8.05	Configurar conexão relacionada à aplicação com sistemas técnicos gerenciados pelo cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Criar conexões com sistemas satélite.	n/a	n/a
323	BASIC_1.8.11	Implementação de soluções SAP Rapid Deployment	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Devido à grande variedade de soluções SAP RDS e outros pacotes, é necessário verificar individualmente para determinar se o SAP HEC pode implementar uma entidade específica ou se isso precisa ser feito pelo cliente ou por um parceiro de consultoria.	n/a	n/a
324	BASIC_1.8.14	Implementação do SAP Best Practices e de pacotes similares	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O cliente deve informar à SAP sobre a necessidade de ativação do pacote Best Practices (BP) durante o provisionamento inicial ou, então, o business client existente será sobregravado pela nova cópia de client emitida a partir da ativação do Best Practices. O cliente é responsável pela definição/seleção de negócio do Best Practices do país selecionado fornecendo o respectivo questionário preenchido. A ativação do BP está restrita a um único país neste serviço. A ativação do BP só pode ser solicitada uma vez por estrutura de sistema. Todas as personalizações, necessárias após a ativação do conteúdo do Best Practices para atender às necessidades distintas dos cenários de Best Practice não fazem parte deste serviço. A implementação do "Best Practices for SAP S/4HANA" inclui a ativação das funções empresariais necessárias no client 000, o provisionamento de um client com a alternativa de configuração desejada e a ativação dos itens de escopo do Best Practice nos sistemas (se solicitado no questionário do Best Practice respondido pelo cliente). A importação e ativação de itens de escopo do Best Practice, se solicitada durante o build do sistema, ocorre após a transferência do sistema para o cliente. A ativação técnica do Fiori será feita no client (re)criado. Este serviço não cobre a ativação dos SAP Fiori Apps correspondentes.	n/a	n/a
325	BASIC_1.8.19	Configuração da ajuda online da SAP (instalação local)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Uma (1) vez por sistema; sujeito a pedido de modificação (CR) contratual para cobrir maior consumo de infraestrutura e adição de esforços administrativos.	n/a	n/a
326	BASIC_1.8.24	Implementação de um sistema pré-configurado, a partir da solução SAP Cloud Appliance Library (CAL), em uma estrutura (esqueleto) de sistema.	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Parte opcional para as instalações dos sistemas na estrutura de soluções em nuvem do cliente. A imagem CAL só pode ser usada para configurar o sistema sandbox. O serviço deve ser solicitado durante a fase de provisionamento inicial. Todas as solicitações de implementação de imagens CAL recebidas após a entrega inicial dos sistemas gerarão custos de serviço adicionais. A validação da compatibilidade de diferentes Model Companies não está incluída neste serviço.	n/a	n/a
327	BASIC_1.8.21	Instalação de drivers ODBC para conectar-se a bancos de dados externos	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	No SLT/HANA, SDS/BOBJ: o cliente precisa fornecer o software necessário, incluindo os direitos de uso adequados para a instalação na nuvem, e as especificações para a conexão exigida (por exemplo, SSL/TLS).	n/a	n/a
328	BASIC_1.8.12	O aumento da capacidade do sistema por meio da adição de componentes (nós, servidores de aplicação, etc.) ou da mudança do sistema existente para uma infraestrutura mais ampla (por exemplo, um servidor de banco de dados maior) exige mudanças na infraestrutura	Serviços opcionais	Pedido de modificação (CR) contratual necessário para refletir um consumo maior de infraestrutura; sujeito a valores de serviço adicionais Se isso se tratar apenas de uma mudança de tipo de software ou configuração, a tarefa BASIC_1.8.12A deve ser utilizada.	n/a	n/a
329	BASIC_1.8.10	Transferência de dados do provedor de serviços para o cliente – uma vez	Serviços padrão	Entregue uma (1) vez por período de duração do contrato como parte do processo de desligamento/rescisão. O trabalho de 1 (uma) transferência única de dados (criação de exportação/backup usando ferramentas padrão da SAP e transferência para armazenamento) como parte de um contrato ou do encerramento do sistema estão incluídos no serviço. Planejamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são de responsabilidade do Cliente. Qualquer outra ocorrência de transferência de dados durante uma fase de contrato ativa é um serviço adicional usando BASIC_1.8.13.	n/a	n/a
330	BASIC_1.8.13	Transferência de dados do provedor de serviços para o cliente – para solicitações durante o contrato ativo	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Solicitações de transferência de dados adicionais (criação de exportação ou cópia de backup existente para armazenamento do Cliente usando SAP Tools) durante o contrato ativo. Planejamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são de responsabilidade do Cliente. Observação: uma (1) única transferência final de dados é um serviço separado e já está incluída no identificador BASIC_1.8.10 para cenários de desligamento/rescisão do contrato.	n/a	n/a
331	BASIC_1.8.13A	Transferência de dados do provedor de serviços para o cliente – solicitações adicionais para o backup do banco de dados do SAP HANA ou apenas para o sistema de arquivos	Serviço adicional	Solicitações de transferência de dados adicionais (criação de exportação/backup ou cópia de backup existente para armazenamento do Cliente) durante o contrato ativo. Planejamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são de responsabilidade do Cliente. Nota: está incluída uma (1) transferência como um serviço padrão por BASIC_1.8.10 para desligamento/rescisão do contrato. Este Serviço inclui apenas o backup do banco de dados SAP HANA ou a transferência de dados do Provedor de Serviços para o cliente para o sistema de arquivos.	n/a	n/a
332		**Gerenciamento de incidentes**				

333	BASIC_1.16.01	Operação de call center para recebimento de incidentes 24x7x365	Serviços padrão	Suporte 24x7 apenas em inglês. Idiomas locais, quando disponíveis, durante os horários comercias e explicitamente acordados com o cliente. Mais detalhes estão descritos no Cronograma de Suporte para os Serviços Cloud disponível no SAP Trust Center.	n/a	n/a
334	BASIC_1.16.02	Processamento de incidentes – Qualificação e priorização dos incidentes – Iniciar resolução de incidentes – Rastrear o andamento da resolução de incidentes – Escalar incidente como definido pelo processo de escalação – Determinar a resolução do incidente ou alguma solução alternativa – Implementar solução ou solução alternativa – Verificar resolução do incidente – Informar clientes sobre a resolução do incidente	Serviços padrão		n/a	n/a
335	BASIC_1.16.03	Assinatura/aprovação da solução e confirmação de resolução de incidente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
336		**Detecção e notificação de evento ("monitoramento")**				
337	BASIC_1.8.17	Monitoramento e detecção de eventos de disponibilidade do sistema da SAP e de estados críticos do sistema	Serviços padrão	Os requisitos de monitoramento são definidos com base no HEC Roles & Responsibilities e nos SLAs; métricas de monitoramento ativadas e limites usados estão sujeitos a alterações e ajustes constantes.	n/a	n/a
338	BASIC_1.7.07	Monitoramento de transações críticas de negócios	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Monitoramento manual; baseado no esforço por execução.	n/a	n/a
339		**Operações gerais**				
340	BASIC_1.8.08	Iniciar/interromper sistemas HEC gerenciados	Serviços padrão	Utilizado para uma variedade de cenários inclusos, porém não limitado à : ajuste de horário de verão/hora padrão; reiniciar sistemas gerenciados com opção de reinicialização; reiniciar servidores de aplicação adicionais, reiniciar o agente de diagnóstico do SAP Solution Manager, etc.	n/a	n/a
341	BASIC_1.1.15	Solução de problemas técnicos nos sistemas HEC gerenciados	Serviços padrão	Apenas para problemas técnicos; problemas relacionados a aplicação devem ser resolvidos pelo cliente.	n/a	n/a
342	BASIC_1.1.14	Assistência aos clientes em tarefas dentro da área de responsabilidade deles, se o acesso ao SO for necessário	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Nos casos em que a execução de tarefas requer a execução de atividades em nível de SO e que são de responsabilidade do cliente, de acordo com este documento. Os clientes não terão acesso ao SO para servidores gerenciados no HEC. O provedor de serviço HEC dará suporte ao cliente, por exemplo, assumindo as tarefas ou fornecendo outros métodos de execução das tarefas. Este item de documento aplica-se à assistência esporádica/ocasional; projetos que exijam acesso regular, mais demorado e mais genérico acesso ao SO para implementação, desenvolvimento e suporte não podem ter suporte por meio deste item de documento. O empenho de EMS é calculado por servidor.	n/a	n/a
343	BASIC_1.1.16	Atualizar parâmetros de aplicação – estáticos e dinâmicos	Serviços padrão	O HEC é responsável por executar esta tarefa, já que ela pode afetar o desempenho e a disponibilidade do sistema. O HEC fornecerá recomendações para os parâmetros técnicos do sistema e ajustará os parâmetros mediante a solicitação do cliente, exceto algumas configurações padronizadas que são necessárias para manter a estabilidade ou a segurança do sistema.	n/a	n/a
344		**Gerenciamento de segurança SAP**				
345	BASIC_1.2.22	Definição e implementação de conceito de segurança para aplicação	Tarefas excluídas	O Cliente pode contratar outros serviços da SAP para definir e implementar o conceito de segurança da aplicação.	n/a	n/a
346	BASIC_1.2.23	Definição e implementação de conceito de segurança de aplicação e infraestrutura	Serviços padrão	Aplicam-se regras especiais ao HEC Server Provisioning; consulte a respectiva seção para obter detalhes.	n/a	n/a
347	BASIC_1.2.19	Análise do log de auditoria de segurança específico do Cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
348	BASIC_1.2.20	Análise do sistema da SAP e identificação de notas de segurança relevantes da SAP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	As notas de segurança para sistemas instalados podem ser avaliadas e analisadas para identificar notas críticas relevantes para a pilha ABAP. Esta tarefa será realizada automaticamente se o Cliente tiver pacotes (CAS) de aplicação em nuvem relevantes. Os Clientes sem pacotes CAS relevantes precisam avaliar e analisar as notas de segurança no SAP for Me (antigo ONE Support Launchpad). Os Clientes também são responsáveis por analisar o SAP Knowledge Base Articles (KBAs) relacionados e determinar se eles devem ser aplicados. Se necessário, uma solicitação de serviço pode ser criada usando o BASIC_1.2.27 para solicitar a implementação das notas de segurança que não estão relacionadas à aplicação.	n/a	n/a
349	BASIC_1.2.27	Implementação de notas de segurança da SAP - relacionadas ao SAP Basis/ABAP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Implementação de notas de segurança da SAP para SAP Basis sem atividades manuais. Esta tarefa será entregue automaticamente se o Cliente tiver pacotes CAS relevantes. Clientes sem os pacotes CAS relevantes podem verificar as notas de segurança no SAP for Me (anteriormente conhecido como ONE Support Launchpad) e criar uma solicitação de serviço para implementar as notas.	n/a	n/a
350	BASIC_1.2.18	Administração de usuários (criação, modificação, exclusão, bloqueio, desbloqueio)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
351	BASIC_1.2.18A	Administração de funções, como criação e modificação de funções	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
352	BASIC_1.2.15	Manutenção de perfis de usuários, funções, autorizações, dados de origem e senhas no client 000	Serviços padrão		n/a	n/a
353	BASIC_1.2.16	Fornecimento de acesso ao mandante 000 para o cliente	Serviços padrão	Somente perfil restrito e predefinido; conjunto limitado de usuários fornecido; serviço fornecido somente mediante solicitação.	n/a	n/a
354	BASIC_1.2.25	Design/Arquitetura de Single Sign-On (SSO) para sistemas no ambiente HEC	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
355	BASIC_1.2.24	Implementação de Single Sign-On (SSO) para sistemas na estrutura do HEC	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
356	BASIC_1.2.21	Fornecimento de informações de log de auditoria aos clientes	Tarefas excluídas	Os clientes podem gerenciar/arquivar logs de acordo com a nota SAP 3137004. A configuração padrão para o destino de registro de auditoria é "Registro no banco de dados" e é o único método suportado. Não é permitido registrar o destino como "Sistema de arquivos".	n/a	n/a
357		**Segurança – geral**				
358	BASIC_2.1.01	Implementar o HSM (módulo de segurança de hardware) gerenciado pelo cofre de chaves do Azure	Serviços opcionais	Proteja chaves criptográficas para aplicativos em nuvem. Infraestrutura adicional necessária. A manutenção do driver do sistema operacional está incluída como parte do serviço.	n/a	n/a
359	BASIC_2.1.02	Gerenciar chaves criptográficas	Serviços padrão	Aplicável a sistemas gerenciados pelo SAP ECS. Essa tarefa prevê a rotação automática de chaves a cada um (1) ano, arquiva a chave anterior e aplica uma política de validade de três (3) anos. O gerenciamento de chaves se aplica especificamente na camada de armazenamento e inclui todos os tipos de armazenamento: armazenamento de objetos, armazenamento em bloco/volume e compartilhamentos de arquivos, e é aplicável ao SAPDC e aos seguintes hyperscalers: Azure, AWS e GCP.	n/a	n/a
360		**Serviço de registro em log de aplicação e infraestrutura da SAP (LogServ)**				

361	BASIC_1.2.33	Ativar o serviço Registro em log de aplicação e infraestrutura da SAP (LogServ) para sistemas no SAP Enterprise Cloud Services	Serviços opcionais	Somente sistemas SAP Enterprise Cloud Services. O serviço de Registro em log de aplicação e infraestrutura da SAP (LogServ) permite centralização, coleta em tempo real, retenção e recuperação de logs de sistemas, aplicações e outros serviços.	n/a	n/a
362	BASIC_1.2.34	Atividades de LogServ no SIEM do Cliente	Tarefas excluídas	O serviço não inclui as seguintes atividades no SIEM do Cliente: validação e confirmação de recebimento de logs, criação de regras de correlação ou monitoramento de infrações.	n/a	n/a
363		**Serviço de segurança de aplicação e infraestrutura da SAP (RAVEN)**	**Somente sistemas SAP ECS.**			
364	BASIC_1.2.35	Ativar RAVEN em sistemas SAP ECS	Serviços opcionais	Somente para sistemas SAP ECS. Fornece monitoramento de segurança centralizado, avaliação de vulnerabilidades, relatórios de conformidade, análise de ameaças de aplicações da SAP e dashboards de segurança enriquecidos por meio do SAP ECS Security Portal.	n/a	n/a
365	BASIC_1.2.36	Atividades nas plataformas SIEM, SOC ou de funções analíticas externas do Cliente	Tarefas excluídas	A RAVEN fornece telemetria e relatórios de segurança enriquecidos por meio do armazenamento de objetos e do SAP ECS Security Portal. A integração, a criação de regras de correlação, o ajuste de alertas, a resposta a incidentes, a busca de ameaças, a personalização do dashboard e a operacionalização na plataforma SIEM ou SOC do Cliente continuam sendo de responsabilidade do cliente.	n/a	n/a
366		**Cópia homogênea do sistema (conhecida como atualização de sistema)**	**Uma cópia de sistema homogênea é definida como 1) um novo sistema que é criado como cópia de um sistema existente em uma estrutura no mesmo data center ou na mesma plataforma de hyperscaler OU 2) uma "atualização de dados" que sobregrava o banco de dados de um sistema já existente na estrutura dentro do mesmo data center ou da mesma plataforma de hyperscaler. Não é possível copiar sistemas que não sejam NetWeaver durante a fase de build inicial. Após o build inicial, as cópias para sistemas diferentes do NetWeaver precisam ser avaliadas caso a caso e não são possíveis em todos os cenários. Nota: As versões de sistema operacional e de banco de dados nos sistemas de origem e de destino devem ser iguais.**			
367	BASIC_1.3.01	Cópia homogênea do sistema (conhecida como atualização do sistema) para sistemas que não sejam NetWeaver durante a fase de build inicial.	Tarefas excluídas	Só disponível depois que a fase de construção inicial é concluída e o sistema entra em operação (com o status correspondente exibido em todas as ferramentas).	n/a	n/a
368	BASIC_1.3.11	Tarefas de pré-processamento que não são cobertas pela PCA (Post-Copy Automation), ou seja, exportar tabelas definidas pelo cliente com configuração antiga	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Exemplos adicionais de tarefas não cobertas pela PCA incluem, entre outros: salvamento de configuração para conexões remotas do HANA, implementação de "Exportar tabelas de configuração definidas pelo Cliente" para uso em PCA e capturas de tela de transação definidas pelo cliente.	n/a	n/a
369	BASIC_1.3.10	Cópia homogênea do sistema – fase pós-build (planejamento, preparações, verificações, backup de banco de dados, restauração de banco de dados, tarefas de pós-processamento técnico, teste de funcionalidade de sistema técnico) – apenas atualização intrarregional (mesma região)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Só disponível depois que a fase de construção inicial é concluída e o sistema entra em operação (com o status correspondente exibido em todas as ferramentas). Nota: as cópias de sistemas diferentes do NetWeaver precisam ser avaliadas caso a caso e não são possíveis em todos os cenários. Somente intrarregional (mesma região) (por exemplo, não é possível restaurar um sistema na região 2 a partir do backup da região 1). As atualizações extrarregionais (entre regiões) estão disponíveis como Serviço Opcional. Não inclui atividades como mascaramento de dados, criptografia etc.	n/a	n/a
370	BASIC_1.3.10A	Cópia homogênea do sistema – fase pós-build (planejamento, preparações, verificações, backup de banco de dados, restauração de banco de dados, tarefas de pós-processamento técnico, teste de funcionalidade de sistema técnico) – atualização extrarregional (entre regiões)	Serviços opcionais	As atualizações extrarregionais (entre regiões) estão disponíveis como Serviço Opcional. Nota: este serviço não está disponível em todas as regiões e/ou data centers, nem em todos os provedores de serviços. Não inclui atividades como mascaramento de dados, criptografia etc.	n/a	n/a
371	BASIC_1.3.07	Tarefas de pós-processamento, por exemplo, Embedded Search, BDLS – sistemas pré-existentes	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Para sistemas existentes/produtivos	n/a	n/a
372	BASIC_1.3.07A	Tarefas de pós-processamento, por exemplo, Embedded Search, BDLS – novos builds	Serviços padrão	Novos builds para cenários de cópia de sistema SAP ECS para SAP ECS.	n/a	n/a
373	BASIC_1.3.09	Teste de aplicação	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
374		**Cópia heterogênea de sistema (conhecida como migração de sistema)**	**Uma cópia de sistema heterogênea é definida como um novo sistema que é criado como uma cópia de um sistema existente na estrutura dentro do mesmo centro de dados ou da mesma plataforma de hyperscaler e na mesma oferta de produto.**			
375	BASIC_1.14.01	Cópia heterogênea do sistema	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Cópia de um sistema existente em uma estrutura do mesmo centro de dados e/ou plataforma de hyperscaler. Escopo, abordagem e preço estão sujeitos a planejamento individual dependendo das circunstâncias e requisitos; é necessário pedido de modificação (CR) contratual para modificações de infraestrutura. Este serviço não pode ser usado para copiar um sistema entre ofertas de produto (por exemplo, HEC para PCE). Em geral, um serviço de importação não está disponível durante a fase de provisionamento. As cópias para sistemas diferentes do NetWeaver precisam ser avaliadas caso a caso e não são possíveis em todos os cenários.	n/a	n/a
376		**Administração de release**				
377	BASIC_1.5.13A	Instalação de novas entidades no sistema após a transferência inicial para o cliente durante a integração do HEC (isso se aplica, por exemplo, a add-ons e outros tipos de pacotes extras de solução.	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	CR (Pedido de modificação) contratual exigido no caso de alterações no escopo dos serviços gerenciados ou de consumo maior de infraestrutura.	n/a	n/a
378	BASIC_1.5.13B	Instalação de novo conteúdo no sistema após a transferência inicial para o cliente durante a integração do HEC (isso se aplica, por exemplo, a idiomas, pacotes de conteúdo, etc.).	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	CR (Pedido de modificação) contratual exigido no caso de alterações no escopo dos serviços gerenciados ou de consumo maior de infraestrutura.	n/a	n/a
379	BASIC_1.5.03	Implementação de notas SAP, instruções de correção baseadas em transporte (TCI) e outros tipos de correção manual (correções não fornecidas como pacote de correção de software) em sistemas gerenciados (notas e correções necessárias para reparar problemas relacionados a aplicações)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	A correção de problemas que se enquadram na responsabilidade do cliente de acordo com este documento Funções e Responsabilidades e que, portanto, não são cobertos pelo respectivo Serviço Padrão para implementação de Nota SAP técnica são considerados relacionados à "aplicação" e as Notas SAP correspondentes devem ser aplicadas conforme definido nesta tarefa. Normalmente, isso pertence à camada de aplicação e/ou camada de apresentação do NetWeaver, bem como à pilha S/4.	n/a	n/a

380	BASIC_1.5.04	Implementação de notas SAP, instruções de correção baseadas em transporte (TCI) e outros tipos de correção manual (correções não fornecidas como pacote de correção de software) em sistemas gerenciados (notas necessárias para reparar problemas relacionados a componentes técnicos da SAP)	Serviços padrão	Dependendo do nível de criticidade da reparação e somente se nenhum Support Package apropriado estiver disponível; corrigir problemas de responsabilidade do Provedor de acordo com as Funções e Responsabilidades e/ou exigir atividades que não possam ser realizadas pelo cliente são consideradas "técnicas" e as notas SAP correspondentes serão aplicadas conforme definido nesta tarefa. O tópico da respectiva nota pode servir apenas como um indicador bruto, já que somente o subconjunto de tópicos BC-* é coberto pelo serviço padrão. As duas áreas em que o serviço mais se aplica são BC-CST e BC-DB. Quaisquer tarefas de pós-instalação necessárias conforme a Nota SAP em questão, que não sejam de natureza técnica (por exemplo, configurações relacionadas à aplicação/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias ao espaço de nomes da SAP) precisam ser executadas pelo cliente.	n/a	n/a
381	BASIC_1.5.05	Aplicação de notas SAP para auditoria de licenças	Serviços padrão	A medição de licença automatizada permite a medição automática do consumo do usuário e do mecanismo para verificar a conformidade em relação às licenças do cliente. Depende da criticidade do reparo da funcionalidade de medição de licença e da indisponibilidade de um Support Package adequado; correção de problemas de responsabilidade do Provedor de serviços de acordo com as funções e responsabilidades (Roles and Responsabilities) estabelecidas. Normalmente, isso pertence à camada de aplicação e/ou camada de apresentação do SAP NetWeaver, bem como à pilha S/4. Notas SAP que pertencem a componentes de aplicação como FI, CO, etc. são incluídas. Quaisquer tarefas de pós-instalação necessárias conforme a Nota SAP em questão, que não sejam de natureza técnica (por exemplo, configurações relacionadas à aplicação/criação de código manual no espaço de nomes do Cliente ou atividades manuais necessárias ao espaço de nomes da SAP) precisam ser executadas pelo Cliente.	n/a	n/a
382	BASIC_1.5.12	Verificação de atualizações do software da SAP (pacotes de suporte SAP, atualizações do núcleo SAP)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	A SAP revisará as versões de software do sistema e fornecerá recomendações sobre novos releases, por exemplo, núcleo SAP e pacotes de suporte SAP.	n/a	n/a
383	BASIC_1.5.06	Implementação de patches para software de sistema em execução em nível de SO, por exemplo, o kernel SAP	Serviços padrão	Pode exigir tempo de inatividade adicional. Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a
384	BASIC_1.5.21	Implementação de patches de núcleo usando o serviço de atualização contínua do núcleo	Serviços padrão	Para reduzir ao máximo os efeitos adversos sobre as operações de negócios durante a importação de uma nova versão do núcleo, as instâncias são reiniciadas uma após outra. Isso significa que, durante esse procedimento, pelo menos uma instância do servidor de aplicação está sempre disponível para as operações de negócios. Elegibilidade mínima: pelo menos 2 (dois) servidores de aplicação são necessários para executar o serviço automaticamente e com tempo mínimo de parada do sistema. O serviço pode ser usado a partir do release 741 do núcleo SAP e do SAP_BASIS 740 SP5 ou mais recente. Este serviço é exclusivo para sistemas SAP ABAP. Este serviço não inclui a configuração de um gateway adicional na instância ASCS porque isso causaria uma falha no gateway quando a instância ASCS fosse reiniciada.	n/a	n/a
385	BASIC_1.5.09	Implementação de atualizações da solução gerenciada SAP usando ferramentas e métodos do serviço padrão	Serviços padrão	O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. No portfólio da SAP, vários termos são usados para se referir a esses eventos, mas os mais frequentes neste contexto são "patch", "support package" e outros semelhantes; este item também inclui a implementação do Feature Pack Stacks (FPS) do S/4HANA, mas não inclui o upgrade do S/4HANA para o próximo release principal; a sequência de release e a categorização de versões de cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace; se um componente da SAP em específico não estiver modelado no PAM, essa atividade poderá ser considerada uma "atualização" para aquele componente, exceto onde explicitamente indicado; este item não inclui o uso de abordagens de atualização mais sofisticadas como nZDT/ZDO/minimização de tempo de inatividade etc.; uma janela de inatividade programada padrão é necessária para a implementação. Todas as tarefas não técnicas que forem necessárias após a instalação (por exemplo, configurações relacionadas à aplicação/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) precisarão ser realizadas pelo cliente. Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável.	n/a	n/a
386	BASIC_1.5.11	Implementação de atualizações ou upgrades no software empresarial gerenciado da SAP – solução ABAP usando ZDO (Zero Downtime Option) do SUM, que faz parte do Serviço de Minimização do Tempo de Inatividade de Manutenção	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. A terminologia relativa a tais eventos difere dentro do portfólio da SAP, no entanto termos empregados com frequência nesse contexto são “patch”, “pacote de suporte” e outros semelhantes; esse item de documento também inclui a implementação do Feature Pack Stacks (FPS) do S/4HANA; a sequência de release e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na PAM (Product Availability Matrix) no SAP Service Marketplace; Nota: implementações de atualizações ou upgrades podem exigir tempo de inatividade adicional do sistema ou pré-requisitos para recursos do sistema incluindo, entre outros, memória adicional, CPU e um sistema de QA ou pré-produção para que sejam executados teste e validação. Se não houver recursos do sistema disponíveis na estrutura existente do cliente, eles deverão ser fornecidos por meio de pedido de modificação e podem resultar em valores de serviço adicionais. Exige tempo mínimo de inatividade programado para a implementação. Todas as tarefas não técnicas que forem necessárias após a instalação (por exemplo, configurações relacionadas à aplicação/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) precisarão ser realizadas pelo cliente. Suportado de acordo com a nota SAP 2707731 – Pré-requisitos e Restrições da Opção Sem Tempo de Inatividade de SUM.	n/a	n/a
387	BASIC_1.5.10	Manutenção contínua de idiomas do sistema, por exemplo, para preenchimento de idiomas	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Valor de EMS por sistema Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável.	n/a	n/a

388	BASIC_1.1.01	Upgrade/atualização de versão do software da SAP: planejamento e coordenação	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. A terminologia relativa a tais eventos difere dentro do portfólio da SAP, no entanto termos empregados com frequência nesse contexto são "patch", "pacote de suporte" e outros semelhantes; esse item de linha também inclui a implementação do Feature Pack Stacks (FPS) do S/4HANA. A sequência de release e a categorização de versões para cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace. O termo "upgrade de versão" indica a mudança para um novo release principal do software hospedado da SAP, geralmente incluindo ampliações funcionais; além do upgrade, ele engloba a implementação de pacotes de ampliação SAP; a sequência de release e a categorização de versões de cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace; excluído software de terceiros. O planejador de manutenção (stack.xml) pode ser criado pelo cliente ou delegado ao Provedor de Serviços; o Cliente é responsável pela confirmação de stack.xml, versão de destino e add-on. Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável.	n/a	n/a
389	BASIC_1.5.01A	Orquestrar projeto de upgrade técnico	Serviços padrão	Usado para execução técnica. Usado para solicitar o upgrade da orquestração do projeto de software de aplicação para a estrutura completa de uma nova versão principal (produto) ou um novo Pacote de Melhorias. Por exemplo, S/4HANA 2021 para 2023, EHP 7 para 8 e NetWeaver 7.4 para 7.5. Recomenda-se solicitar esse serviço somente quando o cronograma, o escopo, os pré-requisitos e as dependências de alto nível para o upgrade estiverem definidos.	n/a	n/a
390	MOVE_1.1.06	Upgrades do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O serviço só pode ser aplicado à estrutura SAP S/4HANA indicada no contrato. Inclui implementação de Notas de upgrade do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA no sistema correspondente e geração dos arquivos necessários com a transferência subsequente do arquivo de exportação para o cliente. O Cliente deve enviar a solicitação de geração de relatório e dashboard do SAP Readiness Check ou a SAP executará essa ação em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é um upgrade do SAP S/4HANA.	n/a	n/a
391	BASIC_1.5.07	Upgrade de versão do software da SAP: execução de tarefas técnicas de upgrade	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O termo "upgrade de versão" indica a mudança para um novo release principal do software hospedado da SAP, geralmente incluindo ampliações funcionais; além do upgrade, ele engloba a implementação de pacotes de ampliação SAP; a sequência de release e a categorização de versões de cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace; excluído software de terceiros. Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável. A atividade descrita em BASIC_1.5.07 está prevista para dar suporte aos requisitos operacionais padrão e não pode ser usada para ensaios de upgrade, atividades de teste e atualizações de sistema repetidas nem execuções de teste. Todas as atividades que envolvam várias execuções de upgrade para o mesmo nível de release final para fins de ensaio, validação ou execução de teste devem ser planejadas e tratadas em um projeto ou escopo de projeto separado e não estão incluídas nesta tarefa.	n/a	n/a
392	BASIC_1.5.22	Atualização de versão do software da SAP: tarefas básicas antes e depois do processamento	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. A terminologia relativa a tais eventos difere dentro do portfólio da SAP, no entanto termos empregados com frequência nesse contexto são "patch", "pacote de suporte" e outros semelhantes; esse item de linha também inclui a implementação do Feature Pack Stacks (FPS) do S/4HANA. A sequência de release e a categorização de versões para cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace. Exemplos deste serviço incluem: execução de verificação de simplificação; desbloqueio de objetos; remoção de objetos inativos; implementação de notas relacionadas à atualização; suporte a ajustes de modificação.	n/a	n/a
393	BASIC_1.5.22A	Upgrade de versão do software da SAP: tarefas básicas antes e depois do processamento	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Exemplos deste serviço incluem: execução da verificação de simplificação; desbloqueio de objetos; remoção de objetos inativos; implementação de notas relacionadas ao upgrade; suporte a ajustes de modificação para problemas técnicos, suporte e monitoramento de Silent Data Migration. O termo "upgrade de versão" indica a mudança para um novo release principal do software hospedado da SAP, geralmente incluindo ampliações de função; além do upgrade, isso engloba a implementação de pacotes de ampliação SAP; a sequência de release e a categorização de versões de cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace.	n/a	n/a
394	TO_NWABAP_1.5.08	Ajuste de objetos do repositório como parte das modificações do software	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Execução de ajustes no SPDD/SPAU para objetos SAP. Objetos de cliente no SPDD/SPAU exigem decisão dos clientes durante a execução.	n/a	n/a
395	BASIC_1.5.08	Execução de tarefas de tratamento de erros técnicos relacionadas à aplicação, como parte do processo de execução técnica para upgrades e atualizações e para o gerenciamento de modificações	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Solução de problemas e implementação de correção de notas SAP relacionadas a atividades de atualização ou upgrade técnico. Decisões funcionais a serem confirmadas pela equipe funcional do Cliente ou pelo suporte de produto da SAP, se necessário durante a implementação da resolução.	n/a	n/a
396		**Serviços proativos**				
397	BASIC_1.7.02	Preparação de sessões de serviço da SAP por meio da manutenção de RTCCTOOL	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; atividades que devem ser executadas no SAP Solution Manager do cliente são de inteira responsabilidade do cliente.	n/a	n/a
398	BASIC_1.7.03	Análise de relatórios de sessões do SAP Service (incluindo EarlyWatch Alert) para sistemas operados no SAP HEC para descobertas e recomendações relativas a aspectos existentes no escopo de serviço do SAP HEC (operações técnicas)	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção.	n/a	n/a
399		**Gerenciamento de desempenho do sistema**				

400	BASIC_1.12.01	Avaliação inicial de problemas de desempenho do sistema	Serviços padrão	O provedor de serviços realiza uma avaliação inicial dos problemas de desempenho do sistema indicados ou relatados para identificar as possíveis causas-raiz. O escopo principal dessa avaliação é fazer uma verificação rápida dos módulos técnicos relevantes ao desempenho do serviço. Isso pode incluir infraestrutura, banco de dados e instância técnica SAP para causas-raiz e, de acordo com o resultado, é determinada se a causa-raiz é técnica ou relacionada à aplicação.	n/a	n/a
401	BASIC_1.12.03	Resolução de problemas de performance nos sistemas da SAP (análise de causa-raiz técnica no escopo do serviço cloud)	Serviços padrão	Baseado no resultado da avaliação inicial; o provedor de serviços só realiza a tarefa de resolução dos problemas em situações causadas por problemas técnicos que estejam no escopo do serviço e nas quais o desempenho do sistema esteja fora do comportamento usual e esperado (por exemplo, quando demonstrado por meio de comparações com situações de carga semelhantes no passado).	n/a	n/a
402	BASIC_1.12.02	Serviço de desempenho e benchmark	Serviços opcionais	Este é um pacote de serviços opcional que inclui a definição de métricas e medidas de desempenho para identificar desvios no comportamento do sistema; uma descrição detalhada do serviço está disponível.	n/a	n/a
403	BASIC_1.7.06	Análise e solução de problemas de desempenho (análises de causa-raiz fora do escopo do serviço HEC e causa-raiz relacionada à aplicação)	Tarefas excluídas	Em algumas situações, o HEC pode dar suporte ao cliente usando um serviço de Gerenciamento de aplicação HEC em EMS, no entanto, devido à grande variedade de cenários e causas-raiz possíveis, esse item geralmente tem sido excluído do serviço HEC; os clientes devem procurar assistência por meio de outros serviços SAP para problemas de desempenho da aplicação.	n/a	n/a
404	BASIC_1.7.08	Análise e otimização de código do cliente para melhorar o desempenho e a estabilidade do sistema	Tarefas excluídas	O Cliente pode contratar outros serviços da SAP,	n/a	n/a
405		**Processamento de certificados**				
406	BASIC_1.11.01	Gerar, Renovar, Estender e/ou Implementar certificados	Serviços padrão	O Cliente deve fornecer o certificado assinado depois que o Provedor enviar o arquivo de solicitação de certificado.	n/a	n/a
407	BASIC_1.11.02	Envio de solicitação de assinatura de certificado à autoridade certificadora	Tarefas excluídas		n/a	n/a
408	BASIC_1.11.06	Monitoramento de período de validade de certificados	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Restrito apenas a certificados para URLs. O cliente deve fornecer URL para verificação de certificado.	n/a	n/a
409		**Recuperação de desastres**	**Recuperação de desastres é um Serviço opcional e só será fornecido no serviço gerenciado se ele fizer parte do contrato/SOW/Formulário de pedido e/ou for adicionado com um Pedido de modificação.**			
410	BASIC_1.9.01	Implementação de configuração de recuperação de desastres de acordo com plano de arquitetura e especificações contratuais. Teste do data center interno e infraestrutura técnica de sistema de estrutura gerenciada.	Serviços opcionais	Executado apenas para sistemas de produção; incluído no serviço somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido. O teste interno da estrutura gerenciada requer tempo de inatividade adicional.	n/a	n/a
411	BASIC_1.9.02	Desenvolvimento e uso de procedimentos de recuperação de desastres apenas para replicação de banco de dados e sistema de arquivos	Serviços opcionais	Executado apenas para sistemas de produção; incluído no serviço do HEC somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/declaração de trabalho/formulário de pedido.	n/a	n/a
412	BASIC_1.9.03	Gerenciamento contínuo de arquitetura de recuperação de desastre: monitoramento de replicação de dados para local secundário inclusive solução de problemas	Serviços opcionais	Executado apenas para sistemas de produção; incluído no serviço do HEC somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/declaração de trabalho/formulário de pedido.	n/a	n/a
413	BASIC_1.9.04	Gerenciamento contínuo de arquitetura de recuperação de desastre: manutenção e administração de modificações de sistemas em local secundário para assegurar consistência no sistema inclusive na solução de problemas	Serviços opcionais	Executado apenas para sistemas de produção; incluído no serviço do HEC somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/declaração de trabalho/formulário de pedido.	n/a	n/a
414	BASIC_1.9.05	Desenvolvimento e manutenção dos procedimentos de recuperação de desastres para as áreas e aspectos do serviço que estão sob responsabilidade do cliente	Tarefas excluídas	Infraestrutura de cliente inclusa, conectividade com o HEC, interfaces (incluindo conexões RFC, detalhes de conexão em outros sistemas integrados), medidas e processos organizacionais etc.	n/a	n/a
415	BASIC_1.9.06	Execução de failover durante o teste de recuperação de desastres (banco de dados, aplicação e registros CNAMES) – Teste DR offline	Serviços opcionais	Nota: este Serviço não se aplica a oferta de DR de Curta Distância, cenários de arquitetura de alta disponibilidade/recuperação de desastres. As inserções/atualizações/exclusões de banco de dados realizadas durante os testes serão perdidas. Executado apenas no sistema de produção; mediante solicitação; no máximo, 1 (uma) vez por ano civil (qualquer outro teste será cobrado por meio de serviço faturável); incluído no serviço apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato, da SOW ou do formulário de pedido; o cliente é responsável pela criação e execução de testes funcionais, bem como pelo suporte para determinados aspectos técnicos, por exemplo, aqueles relacionados a interfaces, recursos de conectividade etc. Não há replicação do site DR para o site principal durante o período de teste.	n/a	n/a
416	BASIC_1.9.10	Execução de failover durante o teste de recuperação de desastres (banco de dados, aplicação e registros CNAMES) – Teste DR offline – teste extra	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Nota: este Serviço não se aplica a oferta de DR de Curta Distância, cenários de arquitetura de alta disponibilidade/recuperação de desastres. As inserções/atualizações/exclusões de banco de dados realizadas durante os testes serão perdidas. Executado apenas no sistema de produção; mediante solicitação; no máximo, 1 (uma) vez por ano civil (qualquer outro teste será cobrado por meio de serviço faturável); incluído no serviço apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato, da SOW ou do formulário de pedido; o cliente é responsável pela criação e execução de testes funcionais, bem como pelo suporte para determinados aspectos técnicos, por exemplo, aqueles relacionados a interfaces, recursos de conectividade etc. Não há replicação do site DR para o site principal durante o período de teste.	n/a	n/a

417	BASIC_1.9.09	Realizar testes de recuperação de desastres online (também conhecido como "isolamento"); os sistemas primários permanecem acessíveis	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Também conhecido como "isolamento". Nota: não é possível oferecer suporte à solução "SAP Cloud Connector"; esse serviço não se aplica à oferta DR de Curta Distância. Combinação de HA/DR disponível para centros de dados da SAP e para os seguintes hyperscalers: Azure, AWS e GCP. Executado apenas para sistemas de produção; mediante solicitação; só será possível realizá-lo se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido. O cliente deve oferecer suporte a determinados aspectos técnicos, por exemplo, relacionados a interfaces, conectividade etc.	n/a	n/a
418	BASIC_1.9.07	Execução de failover de produção no caso de desastre declarado oficialmente pelo provedor de serviços – todos os cenários de arquitetura de alta disponibilidade/recuperação de desastres.	Serviços opcionais	Nota: este serviço se aplica a DR de curta e longa distâncias; Declaração de desastre verdadeira para todos os cenários de arquitetura de alta disponibilidade/recuperação de desastres ou DR de curta distância. "Desastre" descreve um evento catastrófico que causa dano/destruição em larga escala, normalmente não se restringindo a um sistema ou uma estrutura só, mas sim afetando setores mais amplos da infraestrutura; assim sendo, a recuperação de desastres não é uma medida para superar interrupções de sistemas isolados devido a incidentes de hardware ou software; execução apenas em sistemas de produção; incluída no serviço somente se a solução de recuperação de desastres faz parte do contrato/declaração de trabalho/formulário de pedido	n/a	n/a
419	BASIC_1.9.11	Combinação de alta disponibilidade (HA) com recuperação de desastres (DR): execução de failover de produção para um SID específico e inversão do vetor de replicação	Serviços opcionais	Nota: este Serviço não se aplica a DR de longa distância; failover de produção total. Para arquitetura mista de alta disponibilidade com recuperação de desastres. Não disponível em todos os Hyperscalers. É incluído no máximo 1 (um) ciclo completo, failover solicitado pelo cliente por ano civil, por SID ("flip-flop"). Failovers resultantes de desastres declarados pela SAP não entram nessa contagem. Failovers adicionais solicitados pelo cliente serão cobrados. Incluído no serviço somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido.	n/a	n/a
420	BASIC_1.9.12	Combinação de alta disponibilidade (HA) com recuperação de desastres (DR): execução de failover de produção para um SID específico e inversão do vetor de replicação – solicitações de cliente adicionais	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Nota: este Serviço não se aplica a DR de longa distância; failover de produção total. Para arquitetura mista de alta disponibilidade com recuperação de desastres. Não disponível em todos os Hyperscalers. É incluído no máximo 1 (um) ciclo completo, failover solicitado pelo cliente por ano civil, por SID ("flip-flop"). Failovers resultantes de desastres declarados pela SAP não entram nessa contagem. Failovers adicionais solicitados pelo cliente serão cobrados. Incluído no serviço somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido.	n/a	n/a
421		**Extensão de operações**	**Estes serviços oferecem possibilidade de extensão para áreas de gerenciamento de incidentes, modificações e eventos, além do escopo padrão dos serviços.**			
422	BASIC_1.15.01	Analisar problema técnico – SAP Basis/Cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Disponível apenas para sistemas gerenciados.	n/a	n/a
423	BASIC_1.15.02	Gerenciamento de Mudanças: modificações de configuração técnica de sistema não incluídas nos serviços HEC padrão, conforme definição de R&R (Roles & Responsibilities)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Disponível apenas para sistemas gerenciados.	n/a	n/a
424	BASIC_1.15.03	Gerenciamento de evento: monitoramento de tipos de evento técnicos/não funcionais não incluídos no serviço HEC padrão conforme Definição de R&R (Roles & Responsibilities)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Disponível apenas para sistemas gerenciados. Um (1) monitoramento de sistema.	n/a	n/a
425	BASIC_1.15.04	Atendimento da solicitação de serviço: execução de atendimento da solicitação de serviço para tarefas técnicas/não funcionais não incluídas no Serviço Padrão do HEC, conforme a Definição de R&R (Roles & Responsibilities)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Disponível apenas para sistemas gerenciados.	n/a	n/a
426	BASIC_1.15.05	Provisionamento do sistema: extensão para escopo de provisionamento acordado em contrato – exemplo: clientes adicionais, idiomas e/ou componentes de software	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Modificações de infraestrutura exigem pedido de modificação.	n/a	n/a
427		**E – Operações do NetWeaver (ABAP e JAVA)**	**Dependendo das condições técnicas, algumas tarefas listadas nesta seção só se aplicam a uma das duas plataformas (NW ABAP ou NW Java).**			
428		**Operações gerais do NetWeaver**				
429	TO_NWABAP_1.1.04	Análise de log de sistema da SAP e correção de falhas técnicas fazem parte do escopo dos serviços	Serviços padrão	Pode demandar assistência ao cliente.	n/a	n/a
430	TO_NWABAP_1.1.06	Monitoramento de processos de atualização no software licenciado pela SAP para evitar problemas de operações do sistema	Serviços padrão	O HEC informa ao cliente problemas no processo de atualização; métodos RCA fornecidos pelo SAP Enterprise Support podem ser usados para localização de causas-raiz relacionadas à aplicação visando a atualizações.	n/a	n/a
431	TO_NWABAP_1.1.07	Análise de cancelamento de atualizações, determinação do impacto nos negócios e ações apropriadas	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Em relação a problemas e impacto na aplicação.	n/a	n/a
432	TO_NWABAP_1.1.10	Análise de entradas bloqueadas, determinação do impacto nos negócios e ações apropriadas	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
433	TO_NWABAP_1.1.12	Verificação de dumps ABAP para detectar problemas graves do sistema	Serviços padrão	O provedor de serviços informa o cliente no caso de problemas graves relacionados à aplicação que precisem ser resolvidos pelo cliente. O provedor resolverá os dumps relevantes sob sua responsabilidade.	n/a	n/a
434	TO_NWABAP_1.1.22	Verificação e classificação de dump do ABAP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Incluindo dumps relacionados a aplicação.	n/a	n/a
435	TO_NWABAP_1.1.23	Análise de log de aplicação SAP e fornecimento de recomendações sobre correção de falhas	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O cliente indica quais erros devem ser analisados (em SLG1). A solicitação de serviços é limitada a quatro (4) erros por ticket	n/a	n/a

436	TO_NWABAP_1.1.24	Reorganização de filas qRFC/tRFC	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
437	TO_NWABAP_1.1.25	Verificar tabelas com maior taxa de crescimento no sistema SAP e fornecer recomendações para arquivamento ou reorganização	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Este serviço destina-se a fornecer informações sobre as tabelas com maior taxa de crescimento e oferecer recomendações básicas de arquivamento e reorganização das tabelas. A criação de uma estratégia completa de arquivamento de escopo não faz parte deste serviço.	n/a	n/a
438	TO_NWABAP_1.1.13	Administração de grupos de logon da SAP	Serviços padrão	O cliente pode executar essa atividade; se for solicitada a execução da tarefa pelo HEC, o projeto/a definição deverá ser fornecido(a) pelo cliente.	n/a	n/a
439	TO_NWABAP_1.1.26	Criação/atualização/alteração do PSE (Personal Security Environment) do sistema	Serviços padrão	Os clientes podem decidir executar essa tarefa por eles mesmos de acordo com a conveniência.	n/a	n/a
440	TO_NWABAP_1.1.16	Implementação/atualização de ferramentas para garantir disponibilidade para serviços de suporte da SAP	Serviços padrão		n/a	n/a
441	TO_NWABAP_1.1.17	Administração do Web Service Runtime (WSRT)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
442	TO_NWABAP_1.1.18	Configuração técnica de conexões RFC (TA SM59) para sistemas centrais gerenciados pela SAP, usados para operações do sistema	Serviços padrão	Conexão técnica RFC = conexão genérica RFC necessária para todos os sistemas baseados no HEC, por exemplo, para configuração de monitoramento do HEC.	n/a	n/a
443	TO_NWABAP_1.1.31	Cancelamento de processo operacional; otimização de carregamento de jobs em lote após análise	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
444	TO_J2EE_1.1.01	Resolução de problemas técnicos no SAP J2EE	Serviços padrão	Apenas para problemas técnicos; problemas relacionados a aplicação devem ser resolvidos pelo cliente.	n/a	n/a
445	TO_J2EE_1.1.02	SAP J2EE: ajustar/configurar aplicações Java	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
446	TO_NWABAP_1.1.32	Desativação de serviços ICF críticos na instância do SAP ABAP	Serviços padrão	Recomenda-se que determinados serviços ICF críticos (32 serviços ICF) não devam estar ativos para servidores de aplicação ABAP em estruturas produtivas gerenciadas.	n/a	n/a
447		**Operações de client SAP**				
448	TO_NWABAP_1.2.01	Cópia de client dentro de um sistema da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – igual ou menor que 500 GB	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Tamanhos de mandante acima de 500 GB devem ser solicitados por meio de uma Solicitação de serviço assistido usando TO_NWABAP_1.2.01A e requer alinhamento com um representante do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para planejamento devido a limitações técnicas. Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável. O cliente deve verificar se há armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n/a	n/a
449	TO_NWABAP_1.2.01A	Cópia de client dentro de um sistema da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – maior que 500 GB	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Tamanhos de mandante acima de 500 GB devem ser solicitados por meio de uma Solicitação de serviço assistido usando TO_NWABAP_1.2.01A. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um Parceiro, se aplicável. O cliente deve verificar se há armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n/a	n/a
450	TO_NWABAP_1.2.06	Exclusão de cliente em um sistema da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável.	n/a	n/a
451	TO_NWABAP_1.2.02	Execução de exportação/importação ou cópia de cliente remoto entre sistemas da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – igual a ou menor que 300 GB	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Tamanhos de mandante acima de 300 GB devem ser solicitados por meio de uma Solicitação de serviço assistido usando TO_NWABAP_1.2.02A. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um Parceiro, se aplicável. O cliente deve verificar se há armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n/a	n/a
452	TO_NWABAP_1.2.02A	Execução de exportação/importação ou cópia de client remoto entre sistemas da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – maior que 300 GB	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Tamanhos de mandante acima de 300 GB devem ser solicitados por meio de uma Solicitação de serviço assistido usando TO_NWABAP_1.2.02A. As cópias do sistema são recomendadas devido a restrições técnicas conforme descrito na nota SAP 489690. Os clientes são aconselhados a verificar as pré-condições mencionadas na nota SAP 489690 e confirmar no modelo de Solicitação de serviços assistido. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um Parceiro, se aplicável. O cliente deve verificar se há armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n/a	n/a
453	TO_NWABAP_1.2.07	Tarefas pré-processamento, ou seja, suspender jobs, bloquear usuários, exportar tabelas com a configuração 'antiga'	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
454	TO_NWABAP_1.2.08	Tarefas pós-processamento, ou seja, pesquisa na empresa, launchpad do SAP Fiori, desbloqueio de usuário, liberação de jobs	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
455	TO_NWABAP_1.2.05	Investigação e resolução de problemas relacionados à aplicação (por exemplo, determinados campos e tabelas do banco de dados)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
456	TO_NWABAP_1.2.09	Criação de novo cliente	Serviços padrão	Efetue uma nova entrada na transação SCC4. O preenchimento do cliente foi executado como solicitação de serviço por meio da cópia do cliente.	n/a	n/a
457		**Administração de interface**				

458	TO_NWABAP_1.3.24	Criação, execução e solução de problemas de sessões de batch input	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
459	TO_NWABAP_1.3.25	Configuração de funções relacionadas a interface (por exemplo: IDOCs, scripts e jobs de interface, qRFC/tRFC/bgRFC, cenários ALE etc.)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
460	TO_NWABAP_1.3.26	Monitoramento de interfaces e de funções relacionadas a interfaces	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	As atividades de monitoramento estão restritas a um curto período de tempo e somente a uma (1) interface.	n/a	n/a
461		**Agendamento de jobs**				
462	TO_NWABAP_1.4.09	Agendamento de jobs padrão (SM36 / SJOBREPO). Monitoramento de jobs em lote do sistema da SAP para facilitar a manutenção das melhores práticas no sistema da SAP	Serviços padrão	De acordo com as diretrizes da SAP definidas nas notas SAP 2190119 (S/4HANA) ou 16083 (ECC); jobs padrão adicionais da SAP devem ser analisados e acordados com o cliente.	n/a	n/a
463	TO_NWABAP_1.4.14	Agendar/modificar/excluir jobs de acordo com a necessidade do cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	É possível processar até oito (8) jobs em uma solicitação de serviço.	n/a	n/a
464	TO_NWABAP_1.4.15	Administração de jobs em lote da aplicação: – Monitorar jobs – Solucionar problemas de acordo com manual de resolução de problemas	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
465		**Gerenciamento de transportes**				
466	TO_NWABAP_1.5.10	Criação e manutenção de um domínio de transporte no client 000 e no diretório de transporte	Serviços padrão	A migração do método de transporte do HTC para o HTA não está incluída nesta tarefa.	n/a	n/a
467	TO_NWABAP_1.5.16	Cópia e exclusão de arquivos de dados e cofiles do SAP Transport	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
468	TO_NWABAP_1.5.11A	Manutenção do sistema de gerenciamento de transportes da SAP, incluindo configuração de rotas de transporte e qualquer outra configuração (importação automática, importação programada etc.)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
469	TO_NWABAP_1.5.12	Configuração inicial de TCI (instruções de correção baseadas em transporte) no client 000	Serviços padrão		n/a	n/a
470	TO_NWABAP_1.5.01	Configuração do CTS+	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Necessário acesso ao SO.	n/a	n/a
471	TO_NWABAP_1.5.03	Execução de transportes para mover objetos entre os sistemas da SAP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
472	TO_NWABAP_1.5.04	Resolução de problemas no Transport Management System da SAP	Serviços padrão	Apenas para problemas técnicos de transporte não relacionados ao conteúdo dos transportes, por exemplo, objetos bloqueados.	n/a	n/a
473	TO_NWABAP_1.5.14	Instalação e configuração do CHaRM no SAP Solution Manager	Tarefas excluídas		n/a	n/a
474	TO_NWABAP_1.5.09	Teste e aceitação de modificações do objeto	Tarefas excluídas		n/a	n/a
475		**Gerenciamento de saídas**				
476	TO_NWABAP_1.7.01	Criação, modificação e exclusão de impressoras na solução SAP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O HEC só oferece suporte aos tipos de impressora contidos nas diretrizes publicadas da SAP.	n/a	n/a
477	TO_NWABAP_1.7.02	Análise de solicitações de saída com falha (transação SP01)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
478	TO_NWABAP_1.7.03	Reorganização do sistema de spool da SAP para manter o sistema limpo	Serviços padrão	Por meio do Job batch padrão.	n/a	n/a
479	TO_NWABAP_1.7.04	Design e implementação de formulários de impressão	Tarefas excluídas		n/a	n/a
480	TO_NWABAP_1.7.05	Bloqueio/desbloqueio de impressoras da SAP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
481	TO_NWABAP_1.7.06	Verificação de consistência da tabela de spool para evitar problemas de impressão	Serviços padrão	Por meio do Job batch padrão.	n/a	n/a
482	TO_NWABAP_1.7.07	Configuração de spool virtual (balanceamento de carga entre processos de spool)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
483	TO_NWABAP_1.7.08	Resolução de problemas técnicos de spool e de impressão (no sistema da SAP)	Serviços padrão	Problemas causados fora do escopo do sistema/solução da SAP devem ser resolvidos pelo cliente.	n/a	n/a
484	TO_NWABAP_1.7.09	Impressão local e suporte	não oferecidos	A impressão local exige que os drivers de impressora sejam instalados nos servidores HEC, que não é oferecido no HEC devido à disponibilidade de drivers nos repositórios do SUSE, restrições de segurança e possível degradação do desempenho.	n/a	n/a
485		**F – Provisionamento de servidor (ou IaaS)**	**Não incluído no serviço de linha de base, SKU adicional e/ou contrato necessário. Serviço de disponibilização de plataforma de servidor, por exemplo, para instalação e execução de aplicações não-SAP (IaaS); esta cláusula não é aplicável à infraestrutura de servidor usada para execução da estrutura de sistemas gerenciada da SAP. Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler).**			
486		**Planejamento de segurança**				
487	TO_SPROV_1.4.01	Fornecimento dos requisitos de comunicação da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
488	TO_SPROV_1.4.02	Determinação de requisitos de comunicação e segurança	Tarefas excluídas		n/a	n/a
489	TO_SPROV_1.4.03	Criação e manutenção de políticas de segurança	Tarefas excluídas		n/a	n/a
490	TO_SPROV_1.4.04	Determinação de estratégia de segurança e planos de implementação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
491	TO_SPROV_1.4.05	Monitoramento e avaliação de estratégias de segurança	Tarefas excluídas		n/a	n/a
492		**Operações de hardware**				

493	TO_SPROV_1.5.03	Planejamento e condução da manutenção da infraestrutura do HEC	Serviços padrão		n/a	n/a
494		**Gerenciamento de servidor**				
495	TO_SPROV_1.6.11	Dimensionamento de infraestrutura de servidor	Tarefas excluídas	Máquinas virtuais fornecidas conforme especificado em SOW (declaração de trabalho)/OF (formulário de pedido); o cliente deve assegurar que o dimensionamento seja preciso e que as máquinas virtuais fornecidas atendam aos requisitos do caso de uso pretendido.	n/a	n/a
496	TO_SPROV_1.6.01	Disponibilização de infraestrutura de servidor	Serviços padrão		n/a	n/a
497	TO_SPROV_1.6.02	Disponibilização de licenças de SO	Serviços padrão	As licenças serão disponibilizadas e cobradas pelo HEC.	n/a	n/a
498	TO_SPROV_1.6.03	Instalação de sistema operacional básico	Serviços padrão	SO compatível: SUSE LINUX e MS Windows Server (versões mais atuais do HEC).	n/a	n/a
499	TO_SPROV_1.6.04	Instalação de patches e atualizações de segurança do SO	Tarefas excluídas	O servidor será entregue com o mais recente nível de patch de segurança disponível; após a transferência, o cliente será responsável pelas atualizações.	n/a	n/a
500	TO_SPROV_1.6.05	Instalação de software antivírus e atualizações de padrões	Tarefas excluídas	O cliente é responsável por instalação de antivírus e atualizações diárias de padrões de vírus.	n/a	n/a
501	TO_SPROV_1.6.06	Licenças de software antivírus	Tarefas excluídas		n/a	n/a
502	TO_SPROV_1.6.07	Execução de inicialização/paralisação programada de hardware	Serviços padrão	Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler).	n/a	n/a
503	TO_SPROV_1.6.08	Reinicialização de hardware após falha	Serviços padrão	Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler).	n/a	n/a
504	TO_SPROV_1.6.09	Monitoramento do hardware em nível de hipervisor	Serviços padrão	Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler).	n/a	n/a
505	TO_SPROV_1.6.10	Monitoramento do sistema operacional de instâncias fornecidas do SO	Tarefas excluídas		n/a	n/a
506		**Gerenciamento de armazenamento**				
507	TO_SPROV_1.7.01	Configuração inicial e gerenciamento contínuo de armazenamento	Serviços padrão	A capacidade de armazenamento será fornecida conforme contrato e baseada nas especificações do cliente; aplicam-se as limitações técnicas quanto ao volume de armazenamento que pode ser fornecido sob este serviço (detalhes especificados na respectiva descrição do serviço).	n/a	n/a
508	TO_SPROV_1.7.02	Gerenciamento de arquivos de dados/sistemas de arquivos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
509	TO_SPROV_1.7.03	Solicitação de tamanho de área de armazenamento/extensões de tamanho para a área de armazenamento de backup. Seleção e execução de backup de acordo com as necessidades de aplicação/cliente e armazenamento de dados de backup na área de armazenamento de backup designada. Garantia de limpeza da área de armazenamento de backup	Tarefas excluídas		n/a	n/a
510	TO_SPROV_1.7.04	Fornecimento de compartilhamento NFS ou SMB como área de armazenamento de backup para permitir o armazenamento de backups definidos pelo cliente. Dimensionamento da área de armazenamento de backup feito com base na entrada de dados do cliente conforme contratado.	Serviços padrão		n/a	n/a
511	TO_SPROV_1.7.06	Montagem do sistema de arquivos do servidor gerenciado para um servidor IaaS	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler). A aplicabilidade a determinado cenário do cliente precisa ser verificada com o respectivo Gerente de Conta do HEC; os clientes não devem executar tarefas usando essa montagem que coloque em risco o desempenho ou a estabilidade da infraestrutura gerenciada do HEC (por exemplo, serviços de rede, sincronização de dados de grande volume etc.).	n/a	n/a
512	TO_SPROV_1.7.05	Escalonamento da capacidade de armazenamento	Serviços opcionais		n/a	n/a
513		**Gerenciamento de aplicações**				
514	TO_SPROV_1.8.01	Definir requisitos da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
515	TO_SPROV_1.8.02	Disponibilização de licenças de software específicas do cliente	Tarefas excluídas	O cliente precisa verificar se tem as licenças válidas para executar o software instalado em um ambiente como SAP HEC.	n/a	n/a
516	TO_SPROV_1.8.03	Instalação da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
517	TO_SPROV_1.8.04	Operação da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
518	TO_SPROV_1.8.05	Instalação de patches e atualizações de segurança	Tarefas excluídas	O gerenciamento do ciclo de vida do software é de responsabilidade do cliente.	n/a	n/a

519	TO_SPROV_1.8.06	Monitoramento da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
520		**Instantâneo VM IaaS (backup de imagem off-line)**				
521	TO_SPROV_1.10.01	Configuração do serviço	Serviços opcionais		n/a	n/a
522	TO_SPROV_1.10.02	Solicitação de armazenamento adicional para cópia de dispositivo de bloco	Tarefas excluídas	Esse volume (armazenamento adicional) necessita ser provisionado para acomodar temporariamente o backup do dispositivo de bloco antes que seja movido para a solução de backup padrão.	n/a	n/a
523	TO_SPROV_1.10.04	Snapshot de IaaS	Serviços opcionais	Aplicável apenas ao centro de dados da SAP. Executado apenas mediante solicitação do cliente; desligamento, rsync de dispositivo de bloco e cópia para a solução de backup padrão. Máximo de 2 (dois) instantâneos por mês. Duração mínima de três (3) meses, exigida para serviço de instantâneo e armazenamento (se necessário). Qualquer armazenamento necessário pode ser estendido pela duração do contrato.	n/a	n/a
524	TO_SPROV_1.10.05	Reinicialização de servidor e informação ao cliente	Serviços opcionais	Após reinicialização bem-sucedida da VM, informe ao cliente e atualize o ticket.	n/a	n/a
525	TO_SPROV_1.10.06	Inicialização de aplicações necessárias no servidor	Tarefas excluídas	O cliente precisa se certificar de que as aplicações foram iniciadas depois da operação de snapshot.	n/a	n/a
526		**Recuperação de desastres**				
527	TO_SPROV_1.9.01	Fornecimento de VM e armazenamento relacionado no data center secundário	Serviços opcionais	Apenas para aqueles servidores IaaS explicitamente especificados no contrato como relevantes para DR.	n/a	n/a
528	TO_SPROV_1.9.02	Configuração da aplicação na VM dedicada no data center secundário. Configuração da replicação do sistema de arquivos entre o data center primário e secundário na rede WAN do cliente. Monitoramento do status de replicação e execução das atividades operacionais necessárias.	Tarefas excluídas		n/a	n/a
529		**H – Serviços de movimentação para conversão e transição de sistema**				
530		**Descoberta de transformação – Serviços de preparação técnica**				
531	MOVE_1.1.02	SAP Readiness Check para SAP S/4HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O serviço só pode ser aplicado à estrutura ECC indicada no contrato. Inclui implementação do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA, notas no sistema correspondente e geração dos arquivos necessários com a transferência subsequente do arquivo de exportação para o cliente. O Cliente deve enviar a solicitação de geração de relatório e dashboard do SAP Readiness Check ou a SAP executará essa ação em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma conversão SAP S/4HANA do sistema SAP ECC.	n/a	n/a
532	MOVE_1.1.03	Análise do código personalizado – Configuração	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O serviço só pode ser aplicado durante uma conversão ECC para SAP S/4HANA ou o upgrade de uma estrutura de soluções SAP S/4HANA. Toda a estrutura de sistemas ERP é avaliada para determinar a abordagem correta para fornecer a configuração de uma análise de código personalizado. As Notas da SAP necessárias serão implementadas. Com base na abordagem determinada, ao final do serviço, o cliente receberá uma configuração funcional de análise de código personalizado do SAP S/4HANA no sistema S/4HANA local, no sistema central remoto ATC ou no Custom Code Migration App.	n/a	n/a
533	MOVE_1.1.04	SAP Signavio Process Insights, edição de descoberta	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O serviço só pode ser aplicado à estrutura do SAP ECC ou SAP S/4HANA indicada no contrato. Inclui a implementação dos pré-requisitos técnicos para o SAP Signavio Process Insights, edição de descoberta no sistema correspondente e a geração do arquivo ZIP com entrega ao cliente.	n/a	n/a
534	MOVE_1.1.07	SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O serviço só pode ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui implementação do SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA, notas no sistema correspondente e geração dos arquivos necessários com a transferência subsequente do arquivo de exportação para o cliente. O Cliente deve enviar a solicitação de geração de relatório e dashboard do SAP Readiness Check ou a SAP executará essa ação em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma conversão SAP BW/4HANA do sistema SAP BW.	n/a	n/a
535	MOVE_1.1.08	SAP Readiness Check para SAP Datasphere, ponte do SAP BW	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O serviço só pode ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui implementação de Notas do SAP Readiness Check para SAP Datasphere, ponte do SAP BW, no sistema correspondente e geração dos arquivos necessários com a transferência subsequente do arquivo de exportação para o cliente. O Cliente deve enviar a solicitação de geração de relatório e dashboard do SAP Readiness Check ou a SAP executará essa ação em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é a transição do SAP BW para o SAP Datasphere, ponte do SAP BW.	n/a	n/a

536	MOVE_1.1.09	Configuração de ferramentas iniciais para conversão do BW/4HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Este serviço é um pacote de várias configurações de ferramentas e só pode ser aplicado à estrutura do SAP BW indicada no contrato. Ele inclui a implementação dos requisitos técnicos no sistema correspondente para a execução dos seguintes ambientes de ferramentas: a) Cockpit de transferência do SAP BW/4HANA; b) SAP Note Analyzer; c) add-on inicial do SAP BW. Breve explicação das ferramentas e dos entregáveis: a) O Cockpit de transferência do BW/4HANA é uma coleção de ferramentas relevantes para conversão. As ferramentas são agrupadas por fases de preparação e realização. Isso inclui ferramentas de pré-verificação, dimensionamento, verificação de código, transferência de escopo e transferência de autorização para processar objetos que não são compatíveis com SAP BW/4HANA. b) O Note Analyzer do SAP BW e do SAP BW/4HANA oferece um processo claro e consistente para atualizar determinado componente ou processo do SAP BW ou SAP BW/4HANA sem implementar support packages. O Note Analyzer é usado para instalar todas as ferramentas e atualizações necessárias para determinado componente ou processo. c) A primeira etapa do processo de conversão no local é instalar o add-on inicial do SAP BW/4HANA. Após a instalação, os vários modos estão disponíveis no sistema SAP BW, que definem o caminho para o SAP BW/4HANA: BW, Compatibilidade, B4H e Pronto para o modo de conversão. Para ajudar a transição do sistema SAP BW de um modo para outro, o sistema fornece um programa que procura incompatibilidades em todo o sistema e cria uma lista de tarefas.	n/a	n/a
537		**Planejamento de conversão de ponta a ponta**				
538	MOVE_1.6.01	Planejamento e coordenação de conversão ponta a ponta	Tarefas excluídas	O planejamento da conversão de sistema de ponta a ponta para produtos SAP refere-se ao processo de conversão de um sistema SAP existente em uma nova plataforma de software. É uma tarefa complexa na qual todos os aspectos do sistema devem ser considerados, incluindo processos empresariais, migração de dados, configurações de segurança e integração com outros sistemas. O planejamento dessa conversão de sistema requer uma análise completa do sistema existente e um roadmap detalhado para a transição para a nova solução SAP. Isso inclui a identificação e priorização de ajustes e configurações de sistema necessários, o planejamento e a execução de testes de aplicação e verificações de processo, a criação e documentação de planos de treinamento para funcionários e a definição de estratégias de rollout. No entanto, deve-se notar que um planejamento de conversão de sistema de ponta a ponta requer expertise muito especializada e não faz parte do portfólio de fornecedores.	n/a	n/a
539		**Preparação para conversão**				
540	MOVE_1.3.01	Configuração e operações do ambiente do projeto de conversão Sandbox	Serviços opcionais	Usado para criar sistemas sandbox na estrutura de nuvem privada. Esses sistemas temporários podem ser usados pelo Cliente para executar com êxito projetos de conversão de S/4HANA. Usos da aplicação em cenários como execuções de teste de conversão do S/4HANA, teste de conversão do S/4HANA com dados de produção, execução de várias iterações técnicas para se familiarizar com o processo e para determinar a duração real da conversão do S/4HANA. Esses sistemas sandbox podem ser solicitados para qualquer duração necessária de acordo com as necessidades do projeto do Cliente.	n/a	n/a
541		**Execução de conversão para sistemas ECC e BW**				
542	MOVE_1.3.04	Planejamento e coordenação da conversão técnica de sistemas SAP ERP e SAP BW para SAP S/4HANA e SAP BW4/HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Este serviço é altamente recomendado em complemento à conversão técnica do sistema. Essa abordagem de conversão de sistema gerenciada fornece ao cliente uma equipe dedicada, planejamento parcial e coordenação para a execução técnica de conversão do sistema, incluindo o planejamento de cutover de produção da conversão técnica e a integração das atividades técnicas de conversão de sistema no planejamento global do cliente. A responsabilidade geral pela conversão do sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) permanece com o cliente e não faz parte deste serviço. Esse serviço deve ser pedido separadamente para cada execução de conversão. Uma vez que esse serviço de planejamento e coordenação tenha sido realizado para uma execução de conversão de sistema, ele deve ser solicitado para todas as outras execuções de conversão, durante toda a duração do projeto de conversão. Este serviço é aplicável ao sistema SAP ECC e SAP BW.	n/a	n/a
543	BASIC_1.5.20	Conversão do sistema técnico SAP ERP e SAP BW em SAP S/4HANA e SAP BW4/HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O termo "conversão do sistema" refere-se à transição de um SAP ERP mais antigo para um release SAP S/4HANA atual ou um release SAP BW mais antigo para um release SAP BW/4HANA atual. Este componente de serviço por si só é uma abordagem de conversão de sistema não gerenciada que apenas fornece ao cliente suporte de execução técnica sem o planejamento e a coordenação da SAP; portanto, a comunicação entre todas as partes envolvidas é baseada apenas em tickets. A opção de migração de banco de dados, relevante para migração de BD de qualquer BD para o SAP HANA, não faz parte deste serviço e deve ser solicitada separadamente, se necessário. Este serviço inclui a preparação e execução da ferramenta SUM para conversão de sistema, incluindo tarefas que somente a SAP pode fornecer. A responsabilidade geral pela conversão do sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) permanece com o cliente e não faz parte deste serviço. Este item não inclui o uso de abordagens de conversão de sistema mais sofisticadas, como nZDT/ZDO/minimização do tempo de inatividade (Downtime) etc. É necessário um tempo de inatividade planejado padrão para esta abordagem de conversão de sistema padrão. Como este componente de serviço por si só é uma abordagem de conversão de sistema não gerenciada e baseada em tickets, requer a adição do serviço de planejamento correspondente (Planejamento e coordenação de conversão técnica do sistema). A integração de outros serviços SAP (em termos de conversão funcional e atividades pré e pós-conversão) também é recomendada, Esse serviço deve ser solicitado separadamente para cada execução de conversão de sistema e só é aplicável aos sistemas SAP ECC e SAP BW.	n/a	n/a
544		**Execução de conversão para sistemas baseados em NetWeaver**				

545	MOVE_1.7.01	Planejamento e coordenação da conversão técnica de sistema para o SAP S/4HANA Foundation	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Este serviço é altamente recomendado em complemento à conversão técnica do sistema. Essa abordagem de conversão de sistema gerenciada fornece ao cliente uma equipe dedicada, planejamento parcial e coordenação para a execução técnica de conversão do sistema, incluindo o planejamento de cutover de produção da conversão técnica e a integração das atividades técnicas de conversão de sistema no planejamento global do cliente. A responsabilidade geral pela conversão do sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) permanece com o cliente e não faz parte deste serviço. Esse serviço deve ser pedido separadamente para cada execução de conversão. Uma vez que esse serviço de planejamento e coordenação tenha sido realizado para uma execução de conversão de sistema, ele deve ser solicitado para todas as outras execuções de conversão, durante toda a duração do projeto de conversão. Este serviço é aplicável ao SAP GTS 11.0. Outros produtos SAP somente mediante solicitação e sujeitos a modificações.	n/a	n/a
546	MOVE_1.7.02	Conversão técnica de sistemas NetWeaver para o SAP S/4HANA Foundation	Serviços padrão	O termo "conversão do sistema" refere-se à transição de um sistema antigo baseado no SAP NetWeaver para a versão atual do SAP S/4HANA Foundation. Este componente de serviço por si só é uma abordagem de conversão de sistema não gerenciada que apenas fornece ao cliente suporte de execução técnica sem o planejamento e a coordenação da SAP; portanto, a comunicação entre todas as partes envolvidas é baseada apenas em tickets. A opção de migração de banco de dados, relevante para migração de BD de qualquer BD para o SAP HANA, não faz parte deste serviço e deve ser solicitada separadamente, se necessário. Este serviço inclui a preparação e execução da ferramenta SUM para conversão de sistema, incluindo tarefas que somente a SAP pode fornecer. A responsabilidade geral pela conversão do sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) permanece com o cliente e não faz parte deste serviço. Este item não inclui o uso de abordagens de conversão de sistema mais sofisticadas, como nZDT/ZDO/minimização do tempo de inatividade (Downtime) etc. É necessário um tempo de inatividade planejado padrão para esta abordagem de conversão de sistema padrão. Como este componente de serviço por si só é uma abordagem de conversão de sistema não gerenciada e baseada em tickets, requer a adição do serviço de planejamento correspondente (Planejamento e coordenação de conversão técnica do sistema). A integração de outros serviços SAP (em termos de conversão funcional e atividades pré e pós-conversão) também é recomendada, Este serviço deve ser solicitado separadamente para cada execução de conversão do sistema e é aplicável ao SAP GTS 11.0. Outros produtos SAP somente mediante solicitação e sujeitos a modificações.	n/a	n/a
547		**Atividades de conversão funcional**				
548	MOVE_1.3.03	Gerenciamento de projetos de conversão e conversão funcional	Tarefas excluídas	Exclui todos os componentes de uma conversão funcional, bem como as atividades pré e pós-conversão e a responsabilidade geral do projeto e do planejamento. A oferta de serviço para Conversão de Sistema não inclui a adaptação e reformulação dos processos de negócio do cliente nem alterações ou ajustes aos requisitos funcionais específicos do cliente. Isso inclui, por exemplo, tarefas como integração cliente/fornecedor, modificações e migrações de ledger, processamento de item de simplificação, remediação de código personalizado etc. Além disso, os serviços de Conversão de Sistema não cobrem atividades antes ou após a conversão técnica. Isso exclui atividades de preparação e limpeza, otimização de processos, treinamento e personalização de permissões de usuário ou requisitos especiais que possam ocorrer após a conversão. Essas atividades não estão incluídas no escopo dos serviços. O cliente assume a responsabilidade geral pelo projeto de conversão, bem como o planejamento global resultante.	n/a	n/a
549		**X1 – Software de terceiros**				
550		**Software de terceiros (por exemplo, add-ons de parceiros, bibliotecas, software cliente; não aplicável a soluções explicitamente descritas como serviço gerenciado nas outras seções deste documento e no contrato do cliente)**	**Não incluído no serviço de linha de base, SKU adicional e/ou contrato necessário. O cliente precisa ter o licenciamento apropriado do respectivo software de terceiros permitindo o uso dele no sistema gerenciado. No contexto do sistema gerenciado, software de terceiros é definido como qualquer solução de software cuja propriedade intelectual não pertence à SAP; a compatibilidade técnica e operacional de todas as soluções de terceiros com o sistema da SAP deve ser verificada individualmente pelo cliente; o provedor de serviços não assume a responsabilidade por efeitos negativos sobre o sistema subjacente e a plataforma de infraestrutura gerenciada pelo provedor de serviços que sejam causados por qualquer solução de terceiros.**			
551		**Add-ons ABAP gerenciados de terceiros**				
552	TO_PA_1.1.01	Instalação	Serviços padrão		n/a	n/a
553	TO_PA_1.1.02	Configuração	Tarefas excluídas		n/a	n/a
554	TO_PA_1.1.03	Monitoramento da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
555	TO_PA_1.1.04	Aplicação de atualizações	Serviços padrão		n/a	n/a
556	TO_PA_1.1.05	Solução de problemas da aplicação incluindo envolvimento com a organização de suporte do parceiro	Tarefas excluídas		n/a	n/a
557	TO_PA_1.1.06	Desinstalação dos add-ons ABAP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
558		**Add-ons ABAP não gerenciados de terceiros**				
559	TO_PA_1.2.01	Instalação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
560	TO_PA_1.2.02	Configuração	Tarefas excluídas		n/a	n/a
561	TO_PA_1.2.03	Monitoramento da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
562	TO_PA_1.2.04	Aplicação de atualizações	Tarefas excluídas		n/a	n/a
563	TO_PA_1.2.05	Solução de problemas da aplicação incluindo envolvimento com a organização de suporte do parceiro	Tarefas excluídas		n/a	n/a
564		**Outro software de terceiros não gerenciado**	**Qualquer tipo de software de terceiros solicitado a ser instalado no total ou em partes na infraestrutura gerenciada está sujeito a avaliação prévia. Detalhes desse processo e condições estão documentados nas respectivas políticas de software de terceiros.**			

565	TO_PA_1.3.01	Avaliação de software de terceiros	Serviços padrão	Essa tarefa pode levar várias semanas para ser concluída. Os resultados das avaliações concluídas anteriormente serão reutilizados e levarão a tempos de execução mais baixos do processo.	n/a	n/a
566	TO_PA_1.3.02	Instalação de software de terceiros complexo que não pode ser feita pelo Cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Exemplos: agentes de SO; driver de impressão, add-ons Java etc.	n/a	n/a
567		**X2 – Business Connector**				
568		**Operações**				
569	TO_BC_1.1.01	Ativação SSL	Serviços padrão		n/a	n/a
570	TO_BC_1.1.02	Atualização de parâmetros do SAP Business Connector	Serviços padrão		n/a	n/a
571	TO_BC_1.1.03	Criação/reinicialização do usuário administrador para SAP Business Connector	Serviços padrão	Criação/reinicialização do usuário CUST_BC_ADMIN usado pelo Cliente para efetuar logon.	n/a	n/a
572	TO_BC_1.1.04	Reorganização do armazenamento de mensagens	Tarefas excluídas	A tarefa envolve edição, modificação e/ou manipulação de dados do Cliente e deve ser executada somente pelo Cliente.	n/a	n/a
573	TO_BC_1.1.05	Criação de destinos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
574		**X4 – SAP Data Services (DS)**				
575		**Operações**				
576	TO_DS_1.1.22	Autorização – Gerenciamento de usuários e direitos	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
577	TO_DS_1.1.06	Criação/modificação de jobs do SAP Data Services	Tarefas excluídas		n/a	n/a
578	TO_DS_1.1.07	Programação de jobs do SAP Data Services	Tarefas excluídas		n/a	n/a
579	TO_DS_1.1.08	Configuração de conexões de bancos de dados	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
580	TO_DS_1.1.09	Monitoramento de jobs	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Monitoramento manual; baseado no esforço por execução.	n/a	n/a
581	TO_DS_1.1.10	Repositório de backup de DS e BOE	Serviços padrão		n/a	n/a
582	TO_DS_1.1.11	Exclusão de histórico de jobs em batch	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
583	TO_DS_1.1.12	Verificação se servidores de job e acesso estão operacionais	Serviços padrão		n/a	n/a
584	TO_DS_1.1.13	Remoção de conteúdo obsoleto do repositório	Serviços padrão		n/a	n/a
585	TO_DS_1.1.14	Resolução de problemas com jobs de DS	Tarefas excluídas		n/a	n/a
586	TO_DS_1.1.23	Criação/gerenciamento de repositórios adicionais	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O sistema é fornecido com repositórios padrão, se forem solicitados mais repositórios, eles serão entregues como parte do EMS.	n/a	n/a
587	TO_DS_1.1.26	Backup: sob demanda – Sincronização de repositório de arquivos e banco de dados de BI	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
588	TO_DS_1.1.27	Restauração: sob demanda – sincronização de repositório de arquivos e banco de dados de BI	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
589	TO_DS_1.1.28	Configuração de autenticação e de Single Sign-On (SSO)	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
590	TO_DS_1.1.29	Instalação e configuração de adaptadores de Data Services	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
591	TO_DS_1.1.30	Adição e configuração adicional de servidores de job/grupos de job para balanceamento de carga	Serviços opcionais	Dependendo do tamanho, pode ser necessário infraestrutura adicional.	n/a	n/a
592	TO_DS_1.1.31	Configuração de recursos de tempo de execução	Serviços padrão		n/a	n/a
593	TO_DS_1.1.32	Configuração de SMTP de e-mail	Serviços padrão		n/a	n/a
594	TO_DS_1.1.33	Inicialização/interrupção de serviços	Serviços padrão		n/a	n/a
595	TO_DS_1.1.34	Configuração da integração do Enhanced Change and Transport System (CTS+)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a

596	TO_DS_1.1.35	Configuração de transportes por meio de Data Services (DS) Object Promotion Management	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
597	TO_DS_1.1.36	Backup de repositório de Data Services usando ferramentas de importação/exportação	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
598		**X6 – SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)**				
599		**Operações**				
600	TO_BI_1.1.06	Backup (backup completo de conteúdo/backup de BIAR)	Serviços padrão		n/a	n/a
601	TO_BI_1.1.07	Escaneamento/reparação de todos os erros e compactação do repositório	Serviços padrão		n/a	n/a
602	TO_BI_1.1.11	Limpeza de diretórios vazios criados para Repository Diagnostic Tool	Serviços padrão		n/a	n/a
603	TO_BI_1.1.26	Manutenção e limpeza do cache – Tomcat, Web Intelligence, arquivos de log	Serviços padrão		n/a	n/a
604	TO_BI_1.1.17	Ações de objetos de programa: importação e execução	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
605	TO_BI_1.1.18	Promoção/implementação de objetos BI entre ambientes	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
606	TO_BI_1.1.19	Criação, renomeação e remoção de conexões e universos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
607	TO_BI_1.1.21	Fornecimento de acesso aos usuários e manutenção de autorizações	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
608	TO_BI_1.1.47	Configuração de SAML	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
609	TO_BI_1.1.27	Implementação de modelos e configurações de sistema para modificações de hardware	Serviços padrão		n/a	n/a
610	TO_BI_1.1.29	Instalação e configuração de driver de auditoria/monitoramento para relatórios de auditoria	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
611	TO_BI_1.1.30	Instalação e configuração da integração com ERP	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
612	TO_BI_1.1.33	Backup: sob demanda – Sincronização de repositório de arquivos e banco de dados de BI	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
613	TO_BI_1.1.34	Restauração: sob demanda – sincronização de repositório de arquivos e banco de dados de BI	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
614	TO_BI_1.1.35	Configuração de autenticação e de Single Sign-On (SSO)	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
615	TO_BI_1.1.37	Configuração de aplicação Web – Definições de proxy reverso	Serviços padrão		n/a	n/a
616	TO_BI_1.1.38	Adição e configuração de servidores de BI para balanceamento de carga	Serviços opcionais	Pode ser necessário infraestrutura adicional.	n/a	n/a
617	TO_BI_1.1.39	Gerenciamento de processo de servidor e grupos de servidores	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a

618	TO_BI_1.1.40	Configuração/suporte a tarefas técnicas de gerenciamento de versões de relatório de BI	Serviços padrão	O cliente é responsável pela manutenção das versões de relatório.	n/a	n/a
619	TO_BI_1.1.41	Configuração da integração do Enhanced Change and Transport System (CTS+)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
620		**X7 – SAP PI**				
621		**Implementação do SAP PI**				
622	TO_PI_1.1.01	Instalação de adaptadores e componentes de software fornecidos pela SAP	Serviços padrão	Apenas para itens explicitamente especificados no contrato HEC/formulário de pedido. Isso vale também para ofertas adicionais da SAP tais como: 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. Não está incluído o trabalho de gerenciamento de conteúdo, como a importação de arquivos TZP para o ESR.	n/a	n/a
623	TO_PI_1.1.02	Instalação de adaptadores fornecidos por parceiros externos	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O software e as licenças do adaptador devem ser fornecidos. Não está incluído o trabalho de gerenciamento de conteúdo, como a importação de arquivos TZP para o ESR.	n/a	n/a
624	TO_PI_1.1.04	Criação de visualizações SSL e PSEs	Tarefas excluídas		n/a	n/a
625		**Operações do SAP PI**				
626	TO_PI_2.1.02	Monitoramento de funções de PI específicas da aplicação, por exemplo, mensagens, filas etc.	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
627	TO_PI_2.1.03	Monitoramento do processamento de mensagens no PI (sucesso e desempenho)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
628	TO_PI_2.1.04	Monitoramento de canais de comunicação, filas, backlogs de PI (AEX)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
629	TO_PI_2.1.05	Monitoramento de processos BPM (sucesso e desempenho)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
630	TO_PI_2.1.06	Configuração de adaptadores	Tarefas excluídas		n/a	n/a
631	TO_PI_2.1.07	Administração de mensagens incorretas	Tarefas excluídas		n/a	n/a
632	TO_PI_2.1.08	Configuração de arquivamento de mensagens	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
633	TO_PI_2.1.27	Execução e monitoramento de arquivamento de mensagens	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
634	TO_PI_2.1.11	Manutenção de funções/autorizações (exceto para função de administradores SAP e inicial do cliente)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
635	TO_PI_2.1.16	Manutenção de usuários (exceto para função de administradores SAP e inicial do cliente)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
636	TO_PI_2.1.17	Configuração de tarefas periódicas de PI/BPM/AEX	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
637	TO_PI_2.1.28	Monitoramento de atividades periódicas de PI / BPM / AEX	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
638	TO_PI_2.1.19	Ajuste da parametrização e configuração de PO/PI/AEX	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	A configuração não cobre a realização de cenários de integração (desenvolvimento de conteúdo).	n/a	n/a
639	TO_PI_2.1.21	Manutenção de System Landscape Directory (SLD)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Cenários relacionados a PI.	n/a	n/a
640	TO_PI_2.1.21A	Configuração da ponte do System Landscape Directory (SLD) do ECS para o SLD do cliente	Serviços padrão	Os dados do SLD serão encaminhados para a instância do SLD definida pelo cliente. Não é possível filtrar dados do SLD.	n/a	n/a
641	TO_PI_2.1.22	Aplicação de atualização de conteúdo básico da SAP de aplicação no Enterprise Service Repository (ESR)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
642	TO_PI_2.1.23	Tratamento de erros e análise da causa raiz do processamento incorreto de mensagem em PI (AEX)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
643	TO_PI_2.1.24	Verificação de disponibilidade de PI/PO/AEX depois de modificações (upgrades, patches, notas)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
644	TO_PI_2.1.25	Configuração de conexões de sistema necessárias aos sistemas de parceiros	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
645	TO_PI_2.1.26	Gerenciamento de transportes de objetos PI	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
646		**X8 – Enterprise Portal**				
647		**Operações**				
648	TO_EP_1.1.01	Monitoramento de serviços de aplicações para Portal, Unifiers, Unification Server, PCD e CM	Serviços padrão	Monitora apenas serviços de aplicação; o cliente é responsável pelo monitoramento do conteúdo do portal.	n/a	n/a
649	TO_EP_1.1.03	Manutenção de LDAP (Novell, ADS, iPlanet e outros)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
650	TO_EP_1.1.04	Análise de logs de sistema do portal e verificação de falhas ocorridas	Serviços padrão	O provedor deve informar o cliente sobre a assistência necessária	n/a	n/a
651	TO_EP_1.1.05	Manutenção da estrutura de sistemas, conexão de sistemas externos, por exemplo, SAP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	É necessária a porta de conexão.	n/a	n/a
652	TO_EP_1.1.07	Mapeamento de usuários	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
653	TO_EP_1.1.08	Alocação de função/canal/iPanel	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
654	TO_EP_1.1.09	Administração de conteúdo	Tarefas excluídas		n/a	n/a
655	TO_EP_1.1.10	Configuração e manutenção de dados de origem de usuários de portal	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
656	TO_EP_1.1.11	Bloqueio e exclusão de dados de origem de usuário de portal	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a

657	TO_EP_1.1.12	Liberação de usuários de portal bloqueados	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
658	TO_EP_1.1.13	Definição e modificação de perfis de autorização do portal específicos do Cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
659	TO_EP_1.1.14	Administração de repositório de conteúdo	Tarefas excluídas		n/a	n/a
660	TO_EP_1.1.20	Personalização, upgrade de POE incluindo todos os componentes	Tarefas excluídas	Definição de senhas de J2EE, configuração de porta Java, adição de pacotes de serviços.	n/a	n/a
661	TO_EP_1.1.22	Upgrade de páginas, funções, conteúdo html estático	Tarefas excluídas		n/a	n/a
662	TO_EP_1.1.23	Manutenção de serviços Java	Serviços padrão	O cliente é responsável pelo desenvolvimento de novos serviços Java e pela personalização dos serviços Java existentes.	n/a	n/a
663		**X9 – Sybase IQ (usado como persistência de dados para NLS, ILM ou soluções de terceiros para arquivamento)**				
664		**Instalação/configuração de banco de dados**				
665	TO_SIQ_1.1.01	Verificação/preparação de requisitos de sistema (release do BW, notas SAP, configuração de origem/destino)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
666	TO_SIQ_1.1.03	Configuração inicial/de parâmetros	Serviços padrão		n/a	n/a
667	TO_SIQ_1.1.06	Inicialização de conexão entre BW/NLS e Sybase IQ	Serviços padrão	O provedor realizará a configuração necessária. O cliente precisa configurar a conexão NLS no lado do BW.	n/a	n/a
668		**Operações de banco de dados**				
669	TO_SIQ_1.2.02	Gerenciamento de capacidade de banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
670	TO_SIQ_1.2.04	Execução de verificação de consistência do banco de dados (DBCC)	Serviços padrão		n/a	n/a
671	TO_SIQ_1.2.05	Solução de problemas técnicos de banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
672	TO_SIQ_1.2.06	Configuração de backup	Serviços padrão		n/a	n/a
673	TO_SIQ_1.2.07	Restauração de backup	Serviços padrão		n/a	n/a
674	TO_SIQ_1.2.08	Monitoramento de conexão de banco de dados	Serviços padrão	O cliente deve verificar a conexão no BW.	n/a	n/a
675		**Aplicação**				
676	TO_SIQ_1.4.01	Criação/programação/restauração de solicitações de arquivamento de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a
677	TO_SIQ_1.5.01	Provisionamento de servidor para solução de arquivamento	Serviços opcionais	Se a solução do parceiro necessitar de um servidor extra; consulte a seção Provisionamento de servidor neste documento para obter mais detalhes.	n/a	n/a
678	TO_SIQ_1.4.04	Instalação de software de arquivamento de parceiro	Tarefas excluídas	O cliente precisa verificar se tem as licenças válidas para executar o software instalado no ambiente de nuvem.	n/a	n/a
679	TO_SIQ_1.4.05	Configuração de software de arquivamento de parceiro	Tarefas excluídas		n/a	n/a
680	TO_SIQ_1.4.06	Serviços gerenciados de software de parceiro para arquivamento (gerenciamento de problemas)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
681		**SAP Information Lifecycle Management (ILM) para Sybase IQ**				
682	TO_SIQ_1.6.01	Verificação e preparação de requisitos do sistema (dimensionamento, notas SAP)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
683	TO_SIQ_1.6.02	Ativação do ILM Store no NetWeaver	Serviços padrão		n/a	n/a
684	TO_SIQ_1.6.03	Definição de parâmetros no SAP IQ para ILM Store	Serviços padrão		n/a	n/a
685	TO_SIQ_1.6.05	Configuração de autorizações do ILM Store	Tarefas excluídas		n/a	n/a
686	TO_SIQ_1.6.06	Integração do ILM Store com o processo de arquivamento	Tarefas excluídas		n/a	n/a
687	TO_SIQ_1.6.07	Configuração da conexão ArchiveLink com o ILM Store	Tarefas excluídas		n/a	n/a
688	TO_SIQ_1.6.08	Configuração de conexões de armazenamento	Tarefas excluídas		n/a	n/a

689	TO_SIQ_1.6.09	Verificação de parâmetros ICM	Serviços padrão		n/a	n/a
690	TO_SIQ_1.6.10	Configuração de clients e origens no ILM Store	Tarefas excluídas		n/a	n/a
691	TO_SIQ_1.6.11	Integração com o armazenamento OpenText	Tarefas excluídas		n/a	n/a
692	TO_SIQ_1.6.12	Integração com outro armazenamento ILM certificado	Tarefas excluídas		n/a	n/a
693	TO_SIQ_1.6.13	Destruição de dados e conformidade de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a
694	TO_SIQ_1.6.14	Geração de licença e implementação para sistemas em operação	Serviços padrão		n/a	n/a
695		**X11 – SAP Cloud Connector**				
696		**Instalação e configuração**				
697	TO_SCC_1.1.02	Configuração – Ativação da conexão de saída via LoadBalancer	Serviços padrão	Permitir que o Cloud Connector se conecte com domínios de aplicativo/intervalos de IP do SAP Business Technology Platform ou com domínios/intervalos de IP do SAP Business Network (por exemplo, Ariba, LBN, AIN)	n/a	n/a
698	TO_SCC_1.1.04	Configuração – Recursos on-premise (serviços OData) que o cliente deseja usar no SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
699	TO_SCC_1.1.11	Configuração SNC para SAP Cloud Connector	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Provedor de serviços para executar atividades no nível do sistema operacional relacionadas à configuração. O Cliente deve executar atividades no nível da interface do usuário (IU) como parte da configuração. O Cliente pode fornecer propriedades de certificado se não fornecer um arquivo PSE. Nesses casos, o Provedor de serviços gerará a CSR (solicitação de assinatura de certificado) e a compartilhará com o Cliente para assinatura. Se o Cliente fornecer um arquivo PSE para uso durante a configuração do SNC, o Provedor de serviços usará o arquivo PSE fornecido durante a configuração.	n/a	n/a
700		**X12 – Integração do SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform) – Agente de Serviços de Dados (BTPI-DS) (antigo HCI-DS)**				
701		**Instalação e configuração**				
702	TO_BTPIDS_1.1.01	Instalação do SAP BTPI – Agente de serviços de dados	Serviços padrão	A instalação exige assinatura existente ou relevante e/ou inclusão como parte do contrato.	n/a	n/a
703	TO_BTPIDS_1.1.02	Configuração – Ativar conexão de saída via LoadBalancer para conexão com BTPI	Serviços padrão		n/a	n/a
704	TO_BTPIDS_1.1.03	Configuração – Estabelecer conexão com a conta de nuvem do cliente	Serviços padrão	Acesso necessário ao portal de BTPI ou o provedor de serviços solicitará o arquivo de configuração do cliente. Configuração executada no nível do sistema operacional. O provedor verificará se o status do agente está verde no portal de BTPI.	n/a	n/a
705	TO_BTPIDS_1.1.04	Configuração – Etapas de preparação do back-end de negócios para consumo de BTPI	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
706		**Configuração de monitoramento**				
707	TO_BTPIDS_1.2.01	Configuração de monitoramento para disponibilidade em nível de processo – Nagios	Serviços padrão		n/a	n/a
708		**Processamento e serviços de dados**				
709	TO_BTPIDS_1.3.01	Migração ou replicação de dados entre repositórios de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a
710		**X13 – SAP Fiori**				
711		**Instalação e configuração**				
712	TO_FIORI_1.1.01	Instalação de pacotes específicos da aplicação nos respectivos sistemas da SAP	Serviços padrão	Configuração inicial no HEC.	n/a	n/a
713	TO_FIORI_1.1.03	Configuração – Redirecionamentos de app Fiori do Web Dispatcher	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	SSL é um pré-requisito para esta tarefa. O escopo durante a disponibilização inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial. Se forem adicionados mais sistemas, será necessária uma solicitação modificação, podendo haver aplicação de esforços extras nos serviços administrados ampliados. Para sistemas migrados para ambientes nos quais a SAP é o Provedor de Serviços, o cliente é responsável por configurar o Web Dispatcher para o sistema migrado. Essa configuração pode ser fornecida por meio de um serviço de integração e migração de nuvem contratado separadamente.	n/a	n/a

714	TO_FIORI_1.1.05	Configuração – HANA XS Engine Web Dispatcher	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	SSL é um pré-requisito para esta tarefa. O escopo durante a disponibilização inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial. Se forem adicionados mais sistemas, será necessária uma solicitação modificação, podendo haver aplicação de esforços extras nos serviços administrados ampliados.	n/a	n/a
715	TO_FIORI_1.1.09	Ativação inicial do launchpad do Fiori, incluindo toda a configuração necessária de conectividade	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Inclui a ativação de apps de amostra do SAP Fiori predefinidos para validar a ativação do launchpad do SAP Fiori em implementações Greenfield. No caso de sistemas migrados para ambientes que têm a SAP como provedor de serviços, o cliente é responsável pela ativação dos apps SAP Fiori existentes e pode contar com a cobertura de um serviço de integração e migração em nuvem contratado separadamente.	n/a	n/a
716	TO_FIORI_1.1.07	Configuração – Aplicações Fiori	Tarefas excluídas	Em algumas situações, o provedor de serviços pode oferecer suporte ao cliente usando um serviço de Gerenciamento de aplicação (AMS). No entanto, devido à grande variedade de cenários possíveis, esse item foi excluído de forma geral do serviço; os clientes podem procurar assistência via outros serviços da SAP.	n/a	n/a
717	TO_FIORI_1.1.13	Ativação de aplicações Fiori padrão com base em funções empresariais da SAP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Abrange a ativação das aplicações SAP Fiori padrão com base em funções (modelo) empresariais padrão da SAP, ou seja, funções fornecidas pela SAP que seguem a convenção de nomes SAP_BR_<...>. Podem ser selecionadas no máximo quatro funções empresariais padrão SAP. Pode ser definido um pacote para a ativação. A ativação só é aplicável a sistemas de teste/sandbox e de desenvolvimento. Funções ou aplicações personalizadas são excluídas da ativação. A ativação de apps individuais não é possível.	n/a	n/a
718		**X15 – Web Dispatcher**				
719		**Operações do Web Dispatcher**				
720	TO_WD_1.1.01	Registro/remoção de sistemas no Web Dispatcher e as opções em relação ao SSL	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O escopo durante a disponibilização inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial.	n/a	n/a
721	TO_WD_1.1.02	Definição geral de gerenciamento de memória	Serviços padrão		n/a	n/a
722	TO_WD_1.1.03	Definição geral de parâmetros de segurança	Serviços padrão		n/a	n/a
723	TO_WD_1.1.04	Configuração geral para suporte a SSL em arquivo de parâmetros ou ferramenta de manutenção PSE no Admintool (gerenciamento de solicitações HTTPS)	Serviços padrão		n/a	n/a
724	TO_WD_1.1.05	Comunicação com o servidor de mensagens/aplicação usando SSL	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
725	TO_WD_1.1.06	Modificação de solicitações HTTP	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
726	TO_WD_1.1.07	Configuração do tratamento de erros	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
727	TO_WD_1.1.08	Atualização do arquivo de autenticação	Serviços padrão		n/a	n/a
728	TO_WD_1.1.09	Modificações no client 000 dos sistemas back-end relacionados ao Web Dispatcher (HTTPURLLOC)	Serviços padrão		n/a	n/a
729	TO_WD_1.1.10	Estratégia de log e rastreamento	Serviços padrão		n/a	n/a
730	TO_WD_1.1.11	Política de criptografia (protocolos, pacotes de criptografia, comprimento de chave)	Serviços padrão		n/a	n/a
731	TO_WD_1.1.12	Número de conexões	Serviços padrão		n/a	n/a
732	TO_WD_1.1.13	Troca de metadados usando SSL	Serviços padrão		n/a	n/a
733	TO_WD_1.1.14	Definição de intervalos de porta	Serviços padrão		n/a	n/a
734	TO_WD_1.1.15	Configuração do LoadBalancer para Web Dispatcher	Serviços padrão	Detalhes de configuração (regras de roteamento, informações de redirecionamento, detalhes do sistema de back-end etc.) devem ser fornecidos pelo cliente. O HEC atualizará o LoadBalancer e o Web Dispatcher adequadamente.	n/a	n/a
735	TO_WD_1.1.16	Alterações de DNS para o serviço Web Dispatcher	Tarefas excluídas	Não há opções para DNS personalizado.	n/a	n/a
736	TO_WD_1.1.17	Atualização do Web Dispatcher no K8s (Kubernetes)	Serviços padrão		n/a	n/a
737	TO_WD_1.1.18	Reinicialização do Web Dispatcher no K8s (Kubernetes)	Serviços padrão		n/a	n/a
738	TO_WD_1.1.19	Atualização do fuso horário do Web Dispatcher no K8s (Kubernetes)	Serviços padrão		n/a	n/a
739	TO_WD_1.1.20	Atualização do dimensionamento (capacidade) para Web Dispatcher no K8s (Kubernetes)	Serviços opcionais		n/a	n/a
740	TO_WD_1.1.21	Adicionar vários servidores de back-end para Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)	Serviços padrão		n/a	n/a
741		**X16 – LoadBalancer**				
742		**Operação do LoadBalancer**				
743	TO_LRP_1.1.01	Configuração de instância do LoadBalancer	Serviços padrão	Somente para LoadBalancers existentes. Não inclui o custo de LoadBalancers adicionais e/ou infraestrutura adicional, se necessário. A configuração de LoadBalancers adicionais além do volume contratado está sujeita a um Pedido de Modificação.	n/a	n/a
744	TO_LRP_1.1.02	Registro/remoção de sistemas no LoadBalancer	Serviços padrão		n/a	n/a
745	TO_LRP_1.1.03	Configuração da distribuição de carga para servidores de aplicação	Serviços padrão		n/a	n/a
746	TO_LRP_1.1.04	Fornecimento do IP externo para cenários voltados a internet	Serviços padrão		n/a	n/a
747	TO_LRP_1.1.05	Configuração da descarga de SSL (criptografia)	Serviços padrão		n/a	n/a
748	TO_LRP_1.1.07	Processamento de DNS para o domínio do próprio cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
749	TO_LRP_1.1.08	Fornecimento de certificado X.509 do domínio do cliente para ativar SSL	Tarefas excluídas		n/a	n/a

750	TO_LRP_1.1.08A	Ativação do certificado X.509 para ALB no Amazon Web Services (AWS) com WebDispatcher e back-ends relacionados	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Disponível apenas para Amazon Web Services (AWS). O Mutual Transport Layer Security (mTLS) estende o protocolo TLS usado para proteger as comunicações de rede. O TLS é comumente usado para estabelecer conexões seguras por meio da Internet, garantindo autenticação, confidencialidade e integridade dos dados. No entanto, no TLS tradicional, a autenticação é unilateral, ou seja, o servidor se autentica para o cliente, e a identidade do cliente não é verificada.	n/a	n/a
751	TO_LRP_1.1.09	Disponibilização de certificado X.509 para URL da SAP, por exemplo, o domínio *.xxx.ondemand.com	Serviços padrão		n/a	n/a
752	TO_LRP_1.1.10	Instalação de certificado X.509 do cliente	Serviços padrão		n/a	n/a
753	TO_LRP_1.1.11	Configuração de firewall da aplicação web	Serviços padrão		n/a	n/a
754	TO_LRP_1.1.12	Configuração do processamento de persistência	Serviços padrão		n/a	n/a
755	TO_LRP_1.1.14	Configuração de verificações de integridade	Serviços padrão		n/a	n/a
756	TO_LRP_1.1.15	Configuração de filtragem baseada em lista de URLs/IPs bloqueados e permitidos	Serviços padrão		n/a	n/a
757	TO_LRP_1.1.16	Configuração da função de página de erros	Serviços padrão		n/a	n/a
758	TO_LRP_1.1.17	Configuração de conexões de saída para a Internet	Serviços padrão		n/a	n/a
759	TO_LRP_1.1.18	Ativação de acesso do HEC ao domínio público/de Internet	Serviços opcionais	Com suporte usando LoadBalancer de saída. Usado para integrar o HEC a outras nuvens ou serviços públicos do cliente etc.	n/a	n/a
760		**X17 – Soluções OpenText**				
761		**Arquivamento de dados e acesso a documentos: ERP + arquivo + armazenamento**				
762	TO_OT_1.1.01	Configuração de conexão com o servidor de arquivamento	Serviços padrão		n/a	n/a
763	TO_OT_1.1.02	Personalização da solução de arquivamento	Tarefas excluídas		n/a	n/a
764		**Parte do servidor de arquivamento (repositório de conteúdo)**				
765	TO_OT_1.2.01	Instalação do banco de dados do servidor de arquivamento	Serviços padrão		n/a	n/a
766	TO_OT_1.2.02	Instalação do servidor de arquivamento	Serviços padrão		n/a	n/a
767	TO_OT_1.2.03	Configuração do armazenamento de arquivamento	Serviços padrão		n/a	n/a
768	TO_OT_1.2.04	Vinculação de sistema de armazenamento ao servidor de arquivamento	Serviços padrão		n/a	n/a
769	TO_OT_1.2.05	Configuração do servidor de arquivamento	Serviços padrão		n/a	n/a
770		**Migração de arquivos existentes para nuvem privada**				
771	TO_OT_1.6.01	Migração de dados arquivados do sistema de arquivo OpenText	Tarefas excluídas	É necessário um projeto de consultoria.	n/a	n/a
772	TO_OT_1.6.02	Migração de dados arquivados do sistema de arquivo não OpenText	Tarefas excluídas	É necessário um projeto de consultoria.	n/a	n/a
773		**Servidor de arquivamento de tarefas administrativas**				
774	TO_OT_1.7.01	Backup padrão (processamento de armazenamento)	Serviços padrão		n/a	n/a
775	TO_OT_1.7.02	Monitoramento padrão	Serviços padrão		n/a	n/a
776	TO_OT_1.7.03	Tarefas administrativas (criar novos arquivos)	Serviços padrão	Mediante solicitação do cliente.	n/a	n/a
777		**Arquivamento: gerenciamento de aplicação**				
778	TO_OT_1.8.01	Conceito de autorização	Tarefas excluídas		n/a	n/a
779	TO_OT_1.8.03	Arquivamento de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a
780	TO_OT_1.8.04	Exclusão de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a
781		**Escaneamento e pipeline**				
782	TO_OT_1.3.01	Instalação on-premise (client de escaneamento)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
783	TO_OT_1.3.02	Configuração de escaneamento	Tarefas excluídas		n/a	n/a
784	TO_OT_1.3.03	Instalação de pipeline on-premise	Tarefas excluídas		n/a	n/a
785	TO_OT_1.3.04	Configuração de pipeline on-premise	Tarefas excluídas		n/a	n/a
786		**VIM: instalação de componente SAP no SAP ERP**	**Caso o VIM faça parte do escopo da solução**			
787	TO_OT_1.4.01	Instalação de add-on para VIM	Serviços padrão		n/a	n/a
788	TO_OT_1.4.02	Ativação do SAP Business Workflow Engine (configuração básica)	Serviços padrão		n/a	n/a
789	TO_OT_1.4.03	Configuração de negócio	Tarefas excluídas	RDS disponível.	n/a	n/a

790	TO_OT_1.4.04	Personalização de ArchiveLink	Serviços padrão		n/a	n/a
791		**VIM: Invoice Capture Center (ICC)**	**Caso o VIM faça parte do escopo da solução**			
792	TO_OT_1.5.01	Instalação do servidor VIM	Serviços padrão		n/a	n/a
793	TO_OT_1.5.02	Configuração básica e conectividade	Serviços padrão		n/a	n/a
794	TO_OT_1.5.03	Configuração básica de negócio	Tarefas excluídas	RDS disponível.	n/a	n/a
795	TO_OT_1.5.04	Melhorias específicas do cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
796		**StreamServe**	**Caso o StreamServe faça parte do escopo da solução**			
797	TO_OT_1.9.01	Instalação do StreamServe	Serviços padrão	A ser feito no nível do sistema operacional.	n/a	n/a
798	TO_OT_1.9.02	Configuração de conexão com o servidor StreamServe	Serviços padrão		n/a	n/a
799	TO_OT_1.9.03	Configuração básica do StreamServe	Serviços padrão	O cliente deve fornecer o FQDN do OpenText Server.	n/a	n/a
800	TO_OT_1.9.05	Configuração específica da aplicação	Tarefas excluídas	Por exemplo, ajuste de formulários de impressão, funções BAPI, etc.	n/a	n/a
801		**Tarefas comuns do SAP S/4HANA**				
802	TO_OT_1.10.1	Instalação do add-on OpenText Cloud Edition	Serviços padrão	Inclui o SAP Archiving and Document Access by OpenText (ADA), SAP Vendor Invoice Management (VIM), SAP Extended Enterprise Content Management by OpenText (xECM).	n/a	n/a
803	TO_OT_1.10.2	Ativação/manutenção dos nós ICF necessários para ativar ou atualizar apps	Serviços padrão		n/a	n/a
804	TO_OT_1.10.3	Ativação/manutenção dos serviços OData necessários para ativar ou atualizar apps	Serviços padrão		n/a	n/a
805		**Vendor Invoice Management for SAP Solutions (VIM)**				
806	TO_OT_1.11.1	Estabelecimento/manutenção de uma conexão segura com o OpenText Core Capture for SAP Solutions (IES Cloud)/OT2	Serviços padrão	Criação e manutenção de conexões do S/4HANA SM59. É preciso fornecer o ID de client e a senha secreta da Central do administrador para o HEC	n/a	n/a
807		**Extended Enterprise Content Management for SAP Solutions (xECM)**				
808	TO_OT_1.12.1	Estabelecimento/manutenção de uma conexão segura com o OpenText Cloud (OTK)	Serviços padrão	Criação e manutenção de conexões do S/4HANA SM59, do STRUST e na hierarquia IMG "Criar conexões HTTP" do xECM.	n/a	n/a
809		**Archiving and Document Access for SAP Solutions (ADA)**				
810	TO_OT_1.13.1	Instalação do OpenText Core Archive Connector e do Document Pipelines	Serviços padrão	Somente instalação de aplicação.	n/a	n/a
811	TO_OT_1.13.2	Estabelecimento/manutenção de uma conexão segura com o OpenText Core Archive for SAP Solutions (ADA Cloud)/OT2	Serviços padrão	Configuração inicial e registro de locatário do cliente.	n/a	n/a
812	TO_OT_1.13.3	Adição/manutenção da conexão de sistemas SAP S/4HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
813	TO_OT_1.13.7	Manutenção da configuração do OpenText Core Archive Connector	Serviços padrão	A atividade inclui a substituição/geração de certificado e chave privada.	n/a	n/a
814	TO_OT_1.13.8	Administração de usuários	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
815		**Administração do ciclo de vida do software**				
816	TO_OT_1.14.1	Implementação de atualizações específicas do cliente para a solução OpenText Core Archive Connector (pacotes de software que geralmente não estão disponíveis no SAP Service Marketplace)	Serviços padrão		n/a	n/a
817		**X17A – Extended Enterprise Content Management by OpenText (OT xECM)**				
818		**Instalação**				
819	TO_OT_XECM_1.1.1	Instalação dos componentes do OT xECM (servidor de conteúdo, servidor de arquivamento, AppWorks, servidor OTDS, repositório de banco de dados)	Serviços padrão	Servidor de conteúdo, servidor de arquivamento, AppWorks, servidor OTDS, repositório de banco de dados.	n/a	n/a
820	TO_OT_XECM_1.1.2	Instalação de add-ons NetWeaver ABAP do OT xECM	Serviços padrão	Instalação do OT xECM, OT ADA e add-on Fiori OTA no sistema S4HANA.	n/a	n/a
821	TO_OT_XECM_1.1.3	Instalação de implementação adicional do servidor de aplicação OT xECM para alta disponibilidade	Serviços padrão	Pode exigir pedido de modificação (CR) para a opção de alta disponibilidade.	n/a	n/a
822		**Instalação e configuração**				
823	TO_OT_XECM_1.2.1	Configuração pós-instalação	Serviços padrão		n/a	n/a
824	TO_OT_XECM_1.2.2	Monitoramento	Serviços padrão		n/a	n/a
825	TO_OT_XECM_1.2.3	Configuração de aplicação	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
826	TO_OT_XECM_1.2.4	Arquivamento de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a

827	TO_OT_XECM_1.2.5	Integração e conectividade do S/4HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
828	TO_OT_XECM_1.2.6	Configuração da comunicação segura SSL/TLS	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
829	TO_OT_XECM_1.2.7	SSO com Windows AD	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
830		**X18 – SAP Information Steward**				
831		**Operações**				
832	TO_IS_1.1.02	Adição de servidores extras de job do IS à infraestrutura existente para balanceamento de carga	Serviços padrão	Adição de servidor extra à infraestrutura existente. Será necessária uma solicitação de modificação se for preciso implementar uma infraestrutura extra.	n/a	n/a
833	TO_IS_1.1.13	Adição de servidores extras de job do IS à nova infraestrutura para balanceamento de carga.	Serviços opcionais	Adição de servidor extra à nova infraestrutura. É necessária uma solicitação de modificação.	n/a	n/a
834	TO_IS_1.1.03	Gerenciamento de usuários e acesso	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
835	TO_IS_1.1.04	Criação e gerenciamento de jobs da aplicação IS	Tarefas excluídas		n/a	n/a
836	TO_IS_1.1.05	Execução de utilitários do Information Steward	Tarefas excluídas		n/a	n/a
837	TO_IS_1.1.06	Administração de Data Insight, Metadata, Cleansing Package e Match Review	Tarefas excluídas		n/a	n/a
838	TO_IS_1.1.08	Repositório e backup do sistema de arquivos do IS	Serviços padrão		n/a	n/a
839	TO_IS_1.1.09	Monitoramento de serviços e do servidor de job do IS	Serviços padrão		n/a	n/a
840	TO_IS_1.1.11	Resolução de problemas de jobs e utilitários IS (Data Insight, Rule Tasks, Metadata Management, Data Cleansing)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
841	TO_IS_1.1.12	Execução de ajuste de desempenho para Data Insight, Data Cleansing, Metadata Management, Metapedia e Match Review	Tarefas excluídas		n/a	n/a
842		**X20 – Celonis CPM**				
843		**Celonis CPM**				
844	TO_CEL_1.1.02	Criação de Java KeyStore	Serviços padrão		n/a	n/a
845	TO_CEL_1.1.03	Configuração de consultas SQL autorizadas	Tarefas excluídas	Atualização do respectivo arquivo no nível do sistema operacional.	n/a	n/a
846	TO_CEL_1.1.04	Configuração de parâmetros de auditoria e regras de senha	Serviços padrão		n/a	n/a
847	TO_CEL_1.1.05	Solicitação de log de rastreamento para usuário	Serviços padrão		n/a	n/a
848	TO_CEL_1.1.06	Transporte: exportação/importação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
849	TO_CEL_1.1.07	Administração geral de usuários, grupos e autorizações	Tarefas excluídas		n/a	n/a
850	TO_CEL_1.1.08	Modificação de configurações de sistema no lado da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
851	TO_CEL_1.1.09	Backup/restauração do banco de dados H2	Serviços padrão		n/a	n/a
852		**X21 – SAP Identity Management IDM**				
853		**Configuração**				
854	TO_IDM_1.0.01	Assistência ao cliente em tarefas relacionadas a IDM que exigem acesso ao sistema operacional	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
855	TO_IDM_1.0.02	Instalação de IDM dispatchers como parte da instalação inicial do ambiente de nuvem	Serviços padrão		n/a	n/a
856	TO_IDM_1.0.03	Conexão da interface do usuário do IDM ao sistema IDM	Serviços padrão	A configuração SSL não é coberta por esta tarefa.	n/a	n/a
857		**X22 – SAP Financial Consolidation (FC)**				
858		**Administração de fontes de dados**				
859	TO_FC_1.1.01	Inicialização/interrupção/definição de senha do administrador e visões de atividade para fontes de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
860	TO_FC_1.1.02	Adição de serviços Web	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
861	TO_FC_1.1.03	Adição de servidor de aplicação/servidor Web do FC à infraestrutura existente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Adição de servidor extra à infraestrutura existente. Será necessária uma solicitação de modificação se for preciso implementar uma infraestrutura extra.	n/a	n/a
862	TO_FC_1.1.15	Adição de servidor de aplicação/servidor Web FC à nova infraestrutura	Serviços opcionais	Adição de servidor extra à nova infraestrutura. É necessária uma solicitação de modificação.	n/a	n/a
863	TO_FC_1.1.04	Migração e filtragem de fonte de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a

864	TO_FC_1.1.05	Instalação de configuração de software	Tarefas excluídas		n/a	n/a
865	TO_FC_1.1.06	Envio/transmissão de mensagens para usuários finais	Tarefas excluídas		n/a	n/a
866	TO_FC_1.1.07	Definição de configuração de log para servidores de aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
867	TO_FC_1.1.08	Definição de comandos disponíveis para máquinas e instâncias	Tarefas excluídas		n/a	n/a
868	TO_FC_1.1.09	Ativação/desativação de máquina no console do FC Admin	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
869	TO_FC_1.1.10	Inicialização/interrupção de instâncias no console do FC Admin	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
870	TO_FC_1.1.11	Criação de tarefas programadas para inicializar e parar servidores	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
871	TO_FC_1.1.12	Criação/exclusão de fontes de dados	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	São necessárias ações em nível de SO.	n/a	n/a
872	TO_FC_1.1.13	Criação de pasta de transporte FC	Serviços padrão		n/a	n/a
873	TO_FC_1.1.14	Reinicialização periódica da plataforma FC	Serviços padrão		n/a	n/a
874		**Monitoramento**				
875	TO_FC_1.2.04	Monitoramento de um URL de aplicação FC por SID	Serviços padrão	Limitado a um URL por SID. O cliente precisa fornecer um URL a ser monitorado.	n/a	n/a
876	TO_FC_1.2.03	Monitoramento de mais URLs da aplicação FC	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O cliente precisa fornecer um URL a ser monitorado.	n/a	n/a
877		**Administração de bancos de dados SAP HANA**				
878	TO_FC_1.3.01	Pré-requisitos para criação de visões de modelagem do SAP HANA com Cube Designer	Tarefas excluídas	O cliente requer acesso ao HANA Studio e autorização para administração do cliente HANA.	n/a	n/a
879	TO_FC_1.3.02	Exclusão de direitos criados durante implementações do Cube	Tarefas excluídas	O cliente requer acesso ao HANA Studio e autorização para administração do cliente HANA.	n/a	n/a
880		**Configuração do site do SAP Financial Consolidation**				
881	TO_FC_1.4.01	Reconexão automática	Serviços padrão		n/a	n/a
882	TO_FC_1.4.02	Ativação de log técnico da Web do SAP Financial Consolidation	Serviços padrão		n/a	n/a
883	TO_FC_1.4.03	Suporte a sessões HTTP de longo prazo com firewalls	Serviços padrão		n/a	n/a
884	TO_FC_1.4.04	Publicação de documentos via URL	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
885	TO_FC_1.4.05	Configuração de HTTPS	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
886	TO_FC_1.4.06	Configuração da página inicial do site do SAP Financial Consolidation	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
887		**Configuração do site HTML5 do SAP Financial Consolidation**				
888	TO_FC_1.5.01	Configuração/personalização das configurações avançadas do site Web HTML5 do SAP Financial Consolidation	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
889		**Ferramenta de arquivamento**				
890	TO_FC_1.6.01	Instalação e acesso à Ferramenta de arquivamento	Serviços padrão		n/a	n/a
891	TO_FC_1.6.02	Execução de processo de arquivamento	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Só é possível usando o AMS/serviços SAP pois é necessário acesso em nível de SO.	n/a	n/a
892		**Instalação e configuração do servidor BW do SAP NetWeaver para implementar InfoCubos com o Cube Designer do SAP Financial Consolidation**				
893	TO_FC_1.8.01	Instalação do componente FPM Basis no servidor BW do SAP NetWeaver	Serviços padrão		n/a	n/a

894	TO_FC_1.8.02	Criação de funções no BW NetWeaver para implementar InfoCubos com o Cube Designer	Tarefas excluídas		n/a	n/a
895	TO_FC_1.8.03	Instalação do SAP EPM Solutions Connection Manager na plataforma BOE	Serviços padrão		n/a	n/a
896	TO_FC_1.8.04	Configuração do Central Management Console para SAP Cube Designer	Tarefas excluídas		n/a	n/a
897	TO_FC_1.8.05	Configuração do Central Management Console para SAP Cube Designer	Serviços padrão	Se solicitado durante o build inicial, ele será configurado como serviço padrão.	n/a	n/a
898	TO_FC_1.8.06	Configuração do proxy reverso	Serviços padrão		n/a	n/a
899	TO_FC_1.8.07	Criação de uma conexão do EPM para SAP Financial Consolidation com cubos NetWeaver BW ou SAP PCM ou SAP SSM ou SAP HANA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
900		**Financial Information Management**				
901	TO_FC_1.9.01	Configuração do número de linhas em uma visualização de arquivo simples	Serviços padrão		n/a	n/a
902	TO_FC_1.9.02	Configuração de parâmetros de timeout	Serviços padrão		n/a	n/a
903		**X25 – BPA by Redwood**				
904		**Operações**				
905	TO_BP_1.1.01	Instalação técnica	Serviços padrão		n/a	n/a
906	TO_BP_1.1.03	Implementação de licença	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
907	TO_BP_1.1.05	Conexão do servidor central SAP BPA com os sistemas remotos no ambiente de nuvem	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
908	TO_BP_1.1.07	Monitoramento do sistema BPA central	Serviços padrão		n/a	n/a
909	TO_BP_1.1.08	Monitoramento de job	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
910	TO_BP_1.1.09	Gerenciamento de usuários e funções	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
911	TO_BP_1.1.12	Configuração de programação de job inicial	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
912	TO_BP_1.1.13	Modificação da configuração do agendamento	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
913	TO_BP_1.1.14	Reagendamento de jobs para sistema remoto	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
914	TO_BP_1.1.15	Definição de estrutura de monitoramento para jobs acionados por meio do SAP BPA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
915		**X29 – SAP TREX**				
916		**Operações TREX**				
917	TO_TREX_1.1.14	Configuração pós-instalação e conexão do TREX com uma aplicação (Java ou ABAP)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Inclui atividades de configuração pós-instalação e conexão entre o TREX e uma aplicação (Java ou ABAP) como descrito na documentação oficial do produto (help.sap.com)	n/a	n/a
918	TO_TREX_1.1.15	Administração de índices TREX	Tarefas excluídas		n/a	n/a
919	TO_TREX_1.1.16	Administração de taxonomias	Tarefas excluídas		n/a	n/a
920	TO_TREX_1.1.17	Monitoramento do status de filas TREX	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Monitoramento manual; baseado no esforço por execução.	n/a	n/a
921	TO_TREX_1.1.18	Exclusão de documentos com falhas nas filas TREX	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
922		**X30 – SAP Predictive Analytics (SPA)**				
923		**SAP Predictive Analytics – Instalação e configuração**				
924	TO_SPA_1.1.01	Instalação do servidor de Predictive (automatizado)	Serviços padrão		n/a	n/a
925	TO_SPA_1.1.03	Instalação do Predictive Factory	Serviços padrão		n/a	n/a
926	TO_SPA_1.1.04	Instalação do Automated Predictive Library do SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
927	TO_SPA_1.1.05	Instalação e conectividade do client do Predictive Analytics	Serviços padrão		n/a	n/a
928	TO_SPA_1.1.06	Predictive Analytics – Configurações de fonte de dados para servidor automatizado	Serviços padrão	Instalação e configuração de drivers ODBC para SAP HANA como fonte de dados. A configuração de outras fontes de dados será cobrada adicionalmente como EMS.	n/a	n/a
929	TO_SPA_1.1.14	Predictive Analytics – Configurações de fonte de dados para servidor automatizado (extra)	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Instalação e configuração de drivers ODBC para SAP HANA como fonte de dados. A configuração de outras fontes de dados será cobrada adicionalmente como EMS.	n/a	n/a
930	TO_SPA_1.1.07	Análise automatizada/Predictive Factory – Instalação e configuração de autenticação	Serviços padrão		n/a	n/a
931	TO_SPA_1.1.08	Análise automatizada/Predictive Factory – Configuração de autorização	Serviços padrão		n/a	n/a
932	TO_SPA_1.1.09	Análise automatizada/Predictive Factory – Comunicação segura SSL/TLS	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
933	TO_SPA_1.1.10	Análise automatizada/Predictive Factory – Single Sign-On (SSO) com o Active Directory do Windows	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
934	TO_SPA_1.1.11	Configuração de servidores de modelagem no Predictive Factory	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a

935	TO_SPA_1.1.12	Execução de comandos/programas externos do Predictive Factory	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
936	TO_SPA_1.1.13	Implementação de configuração de hosts adicionais para alta disponibilidade	Serviços opcionais		n/a	n/a
937		**Outros serviços**				
938	TO_SPA_1.2.01	Configuração do integrador do Predictive Analytics	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
939	TO_SPA_1.2.02	Instalação e configuração de modelos do Predictive Analytics	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
940		**X31 – SAP Solution Manager**				
941		**Instalação e configuração**				
942	TO_SOLM_1.1.01	Instalação e configuração do ITSM no SAP Solution Manager	Tarefas excluídas		n/a	n/a
943	BASIC_1.8.07	Configuração de monitoramento: instalar agente Solution Manager Diagnostics (SMD) e integrá-lo com o sistema Solution Manager do cliente para os sistemas nas fases Live e Build.	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Integração do agente Solution Manager Diagnostics (SMD) recém-instalado com um sistema SAP Solution Manager do cliente operado na nuvem. Nota: esse sistema é diferente do sistema SAP Solution Manager central do provedor de serviços.	n/a	n/a
944	BASIC_1.8.18	Configuração de monitoramento com o Solution Manager do cliente localizado na nuvem: configuração de monitoramento no sistema SAP Solution Manager do cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O trabalho do EMS é calculado por servidor; a configuração de monitoramento é feita usando apenas modelos padrão do SAP Solution Manager; ajustes e configurações específicos do cliente não estão incluídos.	n/a	n/a
945	BASIC_1.8.26	Configuração do Solution Manager: painel padrão do Focused Insights	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	O trabalho do EMS é calculado pelo Solution Manager – ajustes e configurações específicos do cliente não estão incluídos.	n/a	n/a
946		**X33 – SAP Test Data Migration Server (TDMS)**				
947		**Instalação e configuração**				
948	TO_TDMS_1.1.01	Configuração do sistema de controle (servidor TDMS) e do sistema receptor (servidor de destino)	Serviços padrão		n/a	n/a
949	TO_TDMS_1.1.02	Patches dos sistemas emissores (sistema de origem)	Serviços padrão		n/a	n/a
950	TO_TDMS_1.1.03	Configuração inicial do TDMS, criação de client, configuração de conexões RFC, configuração de autorizações, criação de shell	Serviços padrão		n/a	n/a
951	TO_TDMS_1.1.04	Definição da criptografia de dados, customizing, usando o modelador BPL	Tarefas excluídas		n/a	n/a
952		**X34 – SAP PowerDesigner**				
953		**Configuração operacional**				
954	TO_PWR_1.1.01	Instalação de componentes (portal, repositório, proxy)	Serviços padrão	Instalação e configuração do repositório do SAP PowerDesigner, incluindo pacote de suporte e atualizações de versão. O banco de dados SAP ASE será configurado como servidor de repositório. Instalação e configuração do servidor Apache Tomcat no servidor do portal para acesso web remoto. Instalação e configuração do servidor de administração do SAP PowerDesigner como servidor de staging para a implementação inicial. Exportação/importação dos arquivos da aplicação SAP PowerDesigner Web para o servidor do portal.	n/a	n/a
955	TO_PWR_1.1.02	Instalação de proxy	Serviços padrão	Instalação e configuração do servidor de proxy do SAP PowerDesigner – será instalado no mesmo servidor do servidor de administração do SAP PowerDesigner Esse é um componente opcional.	n/a	n/a
956	TO_PWR_1.1.03	Instalação e configuração	Serviços padrão	Instalação e configuração de drivers ODBC para SAP HANA como fonte de dados. A configuração de outras fontes de dados será cobrada como EMS. Instalação e configuração de autenticação para servidores de portal e de repositório. Configuração de autorização – provisionamento de usuário e funções específicos para acesso ao portal e repositório do SAP PowerDesigner.	n/a	n/a
957	TO_PWR_1.1.04	Portal Server – Configuração de SSL/TLS	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Configuração de comunicação segura por meio de SSL/TLS.	n/a	n/a
958	TO_PWR_1.1.05	Portal Server – Single Sign-On (SSO) com o Active Directory do Windows	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
959		**X36 – SAP Billing and Revenue Innovation Management**				
960		**Operações gerais**				
961	TO_BRIM_CC_1.0.01	Gerenciar (desbloquear/redefinir) usuário administrativo	Serviços padrão	Administração de "Usuário Administrador" para as aplicações SAP Convergent Charging e SAP Convergent Mediation by Digital Route.	n/a	n/a
962		**SAP Convergent Charging**				
963	TO_BRIM_CC_1.1.01	Instalação do banco de dados do SAP Convergent Charging	Serviços padrão		n/a	n/a
964	TO_BRIM_CC_1.1.02	Instalação do servidor principal do SAP Convergent Charging	Serviços padrão		n/a	n/a

965	TO_BRIM_CC_1.1.03	Etapas pós-instalação – Instalação do cockpit e da ferramenta central do Convergent Charging	Serviços padrão		n/a	n/a
966		**Operações**				
967	TO_BRIM_CC_1.2.01	Inicialização/interrupção do sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
968	TO_BRIM_CC_1.2.02	Aplicação de atualizações	Serviços padrão		n/a	n/a
969	TO_BRIM_CC_1.2.03	Upgrade de versão	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
970	TO_BRIM_CC_1.2.04	Monitoramento	Serviços padrão		n/a	n/a
971	TO_BRIM_CC_1.2.05	Configuração de parâmetros técnicos padrão e ativação com reinicialização	Serviços padrão	Se necessário para atender a uma nota SAP, à equipe de suporte do produto ou a uma atividade pendente prioritária.	n/a	n/a
972	TO_BRIM_CC_1.2.06	Configurações de parâmetros adicionais	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
973	TO_BRIM_CC_1.2.07	Instalação de instância adicional	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
974	TO_BRIM_CC_1.2.08	Atualização do sistema	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
975	TO_BRIM_CC_1.2.09	Configuração de transportes	Serviços padrão		n/a	n/a
976	TO_BRIM_CC_1.2.10	Ativação do serviço SSL	Serviços padrão		n/a	n/a
977	TO_BRIM_CC_1.2.11	Atualização de parâmetros	Serviços padrão		n/a	n/a
978		**SAP Convergent Mediation by DigitalRoute**				
979	TO_BRIM_CM_1.1.01	Instalação do banco de dados do SAP Convergent Mediation	Serviços padrão		n/a	n/a
980	TO_BRIM_CM_1.1.02	Instalação da zona de controle do SAP Convergent Mediation e configuração da zona de execução	Serviços padrão		n/a	n/a
981	TO_BRIM_CM_1.1.03	Etapas pós-instalação	Serviços padrão		n/a	n/a

982	TO_BRIM_CM_1.1.04	Instalação da configuração autônoma do SAP Convergent Mediation Execution Control (ECSA)	Serviços padrão		n/a	n/a
983		**Operações**				
984	TO_BRIM_CM_1.2.01	Procedimentos e testes de recuperação de desastres para reprocessamento de eventos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
985	TO_BRIM_CM_1.2.02	Exclusão de arquivos coletados após "batch" de "checkpoint"	Tarefas excluídas		n/a	n/a
986	TO_BRIM_CM_1.2.03	Envio de registros de dados do servidor sFTP do cliente para o servidor sFTP do ambiente de nuvem	Tarefas excluídas		n/a	n/a
987	TO_BRIM_CM_1.2.04	Inicialização/interrupção do sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
988	TO_BRIM_CM_1.2.05	Inicialização/interrupção da instância Pico específica	Serviços padrão		n/a	n/a
989	TO_BRIM_CM_1.2.06	Monitoramento	Serviços padrão	Somente monitoramento de disponibilidade.	n/a	n/a
990	TO_BRIM_CM_1.2.07	Configuração de parâmetros técnicos padrão e ativação com reinicialização	Serviços padrão	Se necessário para atender a uma nota SAP, à equipe de suporte do produto ou a uma atividade pendente prioritária.	n/a	n/a
991	TO_BRIM_CM_1.2.08	Configurações de parâmetros adicionais	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
992	TO_BRIM_CM_1.2.09	Instalação, adição e upgrade de instâncias Pico	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
993	TO_BRIM_CM_1.2.10	Importação/exportação de configuração de fluxos de trabalho	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
994	TO_BRIM_CM_1.2.11	Atualização de arquivos de referência externa	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
995	TO_BRIM_CM_1.2.12	Instalação de licença	Serviços padrão		n/a	n/a
996	TO_BRIM_CM_1.2.13	Atualização do sistema	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
997	TO_BRIM_CM_1.2.15	Instalação de certificado assinado pela CA no CM	Serviços padrão		n/a	n/a
998	TO_BRIM_CM_1.2.16	Configuração do serviço OAuth2	Serviços padrão		n/a	n/a

999		**X37 – SAP Manufacturing Integration and Intelligence**				
1000		**Implementação e configuração**				
1001	TO_MII_1.1.01	Configuração do Plant Connectivity (PCo) para a funcionalidade SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1002	TO_MII_1.1.02	Configuração de usuário ALE	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1003	TO_MII_1.1.03	Estabelecimento de conexão ALE com o sistema ERP do cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1004	TO_MII_1.1.04	Execução do modelo CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: SAP NetWeaver	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1005	TO_MII_1.1.05	Execução do modelo CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: interfaces de integração	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1006	TO_MII_1.1.06	Configuração do SAP Overall Equipment Effectiveness Management	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1007	TO_MII_1.1.07	Criação de usuários XMII e execução de atribuições de funções	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1008		**X38 – SAP Manufacturing Execution**				
1009		**Configuração operacional**				
1010	TO_ME_1.1.01	Execução do modelo CTC para configuração do SAP NetWeaver Engine	Serviços padrão		n/a	n/a
1011	TO_ME_1.1.02	Execução do modelo CTC para instalação do banco de dados SAP	Serviços padrão		n/a	n/a
1012	TO_ME_1.1.03	Execução do modelo CTC para configuração do SAP ME	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1013	TO_ME_1.1.04	Execução de scripts do SAP ME	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1014	TO_ME_1.1.05	Execução da integração entre SAP ME e ERP	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1015	TO_ME_1.1.06	Instalação do Adobe Document Services	Serviços opcionais		n/a	n/a
1016		**X39 – R Integration**	**Será descontinuado até 2027.**			
1017		**Configuração operacional**				
1018	TO_RINT_1.1.02	Instalação de componentes de R Integration	Serviços padrão	R, Servidor R e pacotes dependentes são instalados de maneira independente do banco de dados SAP HANA.	n/a	n/a
1019	TO_RINT_1.1.03	Execução de tarefas técnicas de pós-instalação	Serviços padrão	Instalação da configuração do SAP HANA para índice e parâmetros do XS Engine de R Integration. Configuração de autenticação e autorização do servidor R. Provisionamento de usuário e funções específicos do ambiente de nuvem para R Integration. Configuração e definição de nós de R Integration para cada locatário do banco de dados, incluindo inicialização de serviço, acesso a cockpit, unidades de entrega e verificação.	n/a	n/a
1020	TO_RINT_1.1.04	R Integration – Configuração de hosts adicionais para alta disponibilidade (HA)	Serviços opcionais	Adição e configuração de nós adicionais de R Integration. Configuração e definição de alta disponibilidade envolvendo banco de dados de locatário único e multi-locatário, incluindo a configuração de grupo de R Integration. Para a configuração do LoadBalancer de R Integration, verifique a seção "LoadBalancer" do Roles & Responsibilities.	n/a	n/a
1021		**X40 – SAP SQL Anywhere – Mobilink**				
1022		**Implementação e configuração**				
1023	TO_SQLA_ML_1.1.01	Instalação e ativação de serviços Mobilink do SQL Anywhere	Serviços padrão	Instalação e configuração do servidor de Mobilink do SQLA, incluindo pacotes de suporte e atualizações de versão. Importação de objeto do sistema Mobilink para banco de dados consolidado. Observação: antes de instalar o Mobilink, é preciso disponibilizar um banco de dados SAP HANA como banco de dados consolidado.	n/a	n/a
1024	TO_SQLA_ML_1.1.02	Execução de tarefas técnicas de pós-instalação	Serviços padrão	Ativação de funções, privilégios e objetos de acesso do Mobilink para monitoramento e operações Provisionamento de usuários e funções específicas no ambiente de nuvem. Configuração e definição de nós Mobilink para cada banco de dados de locatário SAP HANA, incluindo inicialização de serviço, unidades de entrega e verificação.	n/a	n/a
1025	TO_SQLA_ML_1.1.03	Mobilink – Configuração de Single Sign-On (SSO)	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
1026	TO_SQLA_ML_1.1.04	Mobilink – Configuração de host extra para alta disponibilidade (HA)	Serviços opcionais	Adição e configuração de hosts extras para configuração de alta disponibilidade. Para configurações multi-locatárias, os nós Mobilink são adicionados exclusivamente a cada BD de locatário. Para a configuração de LoadBalancer Mobilink, consulte a seção "LoadBalancer" do Roles & Responsibilities.	n/a	n/a

1027	TO_SQLA_ML_1.1.05	Definição e configuração de scripts de sincronização	Tarefas excluídas	Configuração de script de sincronização para upload e download de dados entre bancos de dados consolidados e remotos.	n/a	n/a
1028		**X41 – SAP Analytics Cloud**				
1029		**Tenant do SAP Analytics Cloud**				
1030	TO_SAC_1.1.01	Estabelecimento de conexão entre o SAP Analytics Cloud e o sistema gerenciado HEC	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1031	TO_SAC_1.1.02	Configuração da comunicação Single Sign-On (SSO) com propagação de entidade de segurança do SAP Analytics Cloud para SAP S/4HANA	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
1032	TO_SAC_1.1.03	Criação ou modificação de usuários/funções da SAP como provedor de identidade	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1033		**Agente do SAP Analytics Cloud**				
1034	TO_SAC_1.2.01	Instalação do agente do SAP Analytics Cloud	Serviços padrão		n/a	n/a
1035	TO_SAC_1.2.02	Configuração do agente do SAP Analytics – Cloud Connector	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1036	TO_SAC_1.2.02A	Configuração do SAP Analytics – Java Connector	Serviços padrão		n/a	n/a
1037	TO_SAC_1.2.03	Configuração do SAP Analytics Cloud com conexões que exigem o agente do SAP Analytics, como o SAP S/4HANA, ERP	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1038		**Tarefas do SAP S/4HANA para SAP Analytics Cloud**				
1039	TO_SAC_1.3.01	Configuração do STRUST para definições de SSL	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1040	TO_SAC_1.3.03	Ativação do INA para Analytics Cloud	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1041	TO_SAC_1.3.04	Ativação do CORS no Analytics Cloud e edição da lista de permitidos	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1042		**X42 – SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform)**				
1043		**Contas e subcontas globais**				
1044	TO_BTP_1.1.02	Criação ou modificação de direitos na conta global	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1045	TO_BTP_1.1.06	Gerenciamento de certificados (emissão, importação, exportação)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1046	TO_BTP_1.1.07	Criação ou modificação de configurações personalizadas de domínios de aplicação	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1047		**Provedor de identidade**				
1048	TO_BTP_1.2.01	Configuração de definições de provedor local	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1049	TO_BTP_1.2.02	Configuração de relações de confiança e definições de federação para provedores de identidade externos (por exemplo, Microsoft, Okta)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1050	TO_BTP_1.2.03	Configuração de relações de confiança e definições de federação para tenant do SAP Identity Authentication	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1051	TO_BTP_1.2.04	Configuração de propagação de entidades de segurança no Business Technology Platform, SAP Cloud Connector e SAP S/4HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1052	TO_BTP_1.2.05	Ativação do CERTRULE para fins de certificados baseados no client	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Se um sistema SAP S/4HANA for utilizado para integração.	n/a	n/a
1053	TO_BTP_1.2.06	Migração de usuário para tenant de Identity Authentication do Business Technology Platform	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1054		**Tarefas do SAP S/4HANA para SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform)**				
1055	TO_BTP_1.3.02	Ativação de nós ICF necessários para ativação dos apps de amostra	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1056	TO_BTP_1.3.03	Ativação de serviços OData necessários para ativação dos apps de amostra	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1057	TO_BTP_1.3.04	Ativação do Enterprise Search (ESH)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1058	TO_BTP_1.3.05	Criação de função de autorização no sistema back-end para processamento de OData	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Para Aplicações de exemplo relevantes.	n/a	n/a
1059	TO_BTP_1.3.06	Ativação de conteúdo BW Integrado para apps analíticos do SAP Fiori	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1060	TO_BTP_1.3.07	Ativação do INA para apps analíticos do SAP Fiori	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1061		**Portal**				
1062	TO_BTP_1.4.01	Criação ou modificação de sites de launchpad do SAP Fiori (diretório de sites e configurações de sites)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a

1063	TO_BTP_1.4.02	Criação ou modificação de funções	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1064	TO_BTP_1.4.03	Criação ou modificação de grupos, incluindo atribuição de funções	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1065	TO_BTP_1.4.04	Criação ou modificação de catálogos, incluindo atribuição de funções	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1066	TO_BTP_1.4.05	Ativação de apps de amostra do SAP Fiori e configuração da conectividade necessária	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1067		**SAP Private Link do BTP para Azure**				
1068	TO_BTP_1.6.01	Criação do serviço de link privado do Azure e compartilhamento do "ResourceID" com o cliente	Serviços padrão		n/a	n/a
1069	TO_BTP_1.6.02	Etapas no BTP para configurar o serviço de link privado do BTP	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1070	TO_BTP_1.6.03	Aprovação de conexão pelo SM no portal Azure – em 24 horas	Serviços padrão		n/a	n/a
1071		**X43 – SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS)**	**SAP Cloud Connector e SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform) são pré-requisitos.**			
1072		**Instalação e configuração**				
1073	TO_ADS_1.1.02	Migração de dados do ADS on-premise para o ADS no BTP - conta de cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Aplicável se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP do cliente.	n/a	n/a
1074	TO_ADS_1.1.03	Configuração de fontes e impressão de informações usando arquivos XDC e XCI - conta do cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Aplicável se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP do cliente.	n/a	n/a
1075	TO_ADS_1.1.04	Configuração de segurança de documento - conta de cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Aplicável se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP do cliente.	n/a	n/a
1076	TO_ADS_1.1.05	Configurar perfis de job - conta de cliente	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Aplicável se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP do cliente.	n/a	n/a
1077		**X44 – SAP Enterprise Threat Detection (ETD)**				
1078		**Fase de build**				
1079	TO_ETD_1.1.01	Instalar o ETD no SAP HANA, serviços de aplicação estendida	Serviços padrão	Criar locatário específico do SAP HANA para ETD. Importar unidade de entrega do ETD no HANA. Importar pacotes de conteúdo de ETD. Ativar jobs em background obrigatórios do ETD.	n/a	n/a
1080	TO_ETD_1.1.02	Instalar e configurar solução de streaming do ETD	Serviços padrão	Inicializar o launchpad do ETD; instalar e configurar aplicações de streaming do EDT, incluindo Apache Kafka e Zookeeper, configuração inicial de certificados de streaming do EDT.	n/a	n/a
1081	TO_ETD_1.1.03	Configurar logs de provisionamento do sistema de origem baseado em ABAP/JAVA do SAP NetWeaver	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Exclui pré-requisito de implementação de notas SAP.	n/a	n/a
1082	TO_ETD_1.1.04	Ativação de sistemas de origem não baseados em NetWeaver com suporte a ETD SAP ECS – Fase de build	Serviços padrão	Destinado a: SAP HANA (hospedado por ECS); SAP Cloud Connector (hospedado por ECS); contas BTP (NEO,CF); S/4HANA Public; SAP Commerce; SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud e SAP Analytics Cloud. O cliente deve fornecer: URLs, usuários técnicos e credenciais por sistemas de origem.	n/a	n/a
1083	TO_ETD_1.1.06	Configuração de logs de provisionamento de outros sistemas, incluindo o SO	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1084	TO_ETD_1.1.07	Ativar jobs em background obrigatórios do ETD	Serviços padrão		n/a	n/a
1085	TO_ETD_1.1.08	Criptografia de conexão SSL entre sistemas de origem do ETD (ABAP/HANA/JAVA) e streaming do EDT	Serviços padrão		n/a	n/a
1086	TO_ETD_1.1.09	Definição dos tempos de retenção inicialmente acordados (Kafka, cold storage, hot e warm storage do HANA), quando aplicável.	Serviços padrão		n/a	n/a
1087	TO_ETD_1.1.10	Instalação e configuração do ETD LogCollector – independente	Serviços padrão	Usado quando o streaming do ETD é hospedado pelo SAP Business Transformation Platform e os sistemas de origem são hospedados no Enterprise Cloud Services.	n/a	n/a
1088	TO_ETD_1.1.11	Configuração de sistemas de origem baseados em SAP ECS NetWeaver para enviar registos para o ETD LogCollector – autônomo	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Os logs são encaminhados para streaming do ETD no SAP Business Transformation Platform.	n/a	n/a
1089		**Fase de execução**				
1090	TO_ETD_1.2.01	Programação/ajuste de tarefas individuais em segundo plano do ETD HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Habilitação de tarefas opcionais em segundo plano do ETD.	n/a	n/a
1091	TO_ETD_1.2.02	Ajuste do sistema de origem ABAP individual enviando jobs agendados (frequência, tipo de logs)	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a

1092	TO_ETD_1.2.03	Importação de novos pacotes de conteúdo ETD	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1093	TO_ETD_1.2.04	Definição de espaços de nomes e locais do ETD	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1094	TO_ETD_1.2.06	Monitoramento de segurança para alertas criados no ETD	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Execução do monitoramento de segurança do ETD para os padrões acordados dos logs do sistema do cliente.	n/a	n/a
1095	TO_ETD_1.2.07	Análises ampliadas	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Execução da busca proativa de ameaças e análise de suspeitas específicas.	n/a	n/a
1096	TO_ETD_1.2.08	Adaptação de conteúdo	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Criação/atualização e implementação do padrão novo/atualizado e acordado.	n/a	n/a
1097	TO_ETD_1.2.09	Upgrade do ETD no SAP HANA	Serviços padrão	Importe nova unidade de entrega do ETD no HANA.	n/a	n/a
1098	TO_ETD_1.2.10	Reativação/reconexão do sistema de origem ABAP/Java	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Reconexão de sistemas de origem ABAP/Java após upgrades/migrações do sistema de origem.	n/a	n/a
1099	TO_ETD_1.2.12	Fazer upgrade de streaming do ETD	Serviços padrão	Faça o upgrade de streaming do ETD, incluindo Apache Kafka, Zookeeper.	n/a	n/a
1100	TO_ETD_1.2.13	Monitoramento de jobs obrigatórios em background do ETD no HANA XS	Serviços padrão		n/a	n/a
1101	TO_ETD_1.2.14	Monitoramento de jobs em background opcionais e personalizados do ETD no HANA XS	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1102	TO_ETD_1.2.15	Renovação e monitoramento do certificado de streaming do ETD quando expirado	Serviços padrão		n/a	n/a
1103	TO_ETD_1.2.17	Renovação de certificados expirados para a conexão SSL criptografada entre os sistemas de origem do ETD (ABAP/HANA/JAVA) e streaming do ETD	Serviços padrão		n/a	n/a
1104	TO_ETD_1.2.19	Configuração do sistemas de origem não baseados em NetWeaver com suporte para ETD SAP ECS – Fase de execução	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	As configurações adicionais estão disponíveis como um serviço faturável. Cada solicitação de serviço está limitada a um mínimo de um (1) e um máximo de dez (10) sistemas de origem a serem adicionados ou removidos para qualquer tipo de origem. Destinado a: SAP HANA (hospedado por ECS); SAP Cloud Connector (hospedado por ECS); contas BTP (NEO,CF); S/4HANA Public; SAP Commerce; SAP Sales Cloud E SAP Service Cloud. O cliente deve fornecer: URLs, usuários técnicos e credenciais por sistemas de origem	n/a	n/a
1105	TO_ETD_1.2.20	Modificar retenção de armazenamento hot (RAM) ou warm (NSE) do HANA	Tarefas excluídas	Nota: a modificação da retenção afeta diretamente o tamanho da memória/armazenamento HANA/NSE e requer um CR (pedido de modificação) para processar.	n/a	n/a
1106	TO_ETD_1.2.21	Upgrade do ETD LogCollector – independente	Serviços padrão		n/a	n/a
1107		**X45 – Zscaler ZPA Connector**				
1108		**Implementação e configuração**				
1109	TO_ZPA_1.1.01	Instalação do ZPA Connector e dos pacotes necessários de SO	Serviços opcionais		n/a	n/a
1110	TO_ZPA_1.1.02	Configuração do ZPA Connector	Serviços opcionais		n/a	n/a
1111	TO_ZPA_1.1.03	Lista de endereços IP permitidos do ZPA Connector no LoadBalancer	Serviços opcionais		n/a	n/a
1112	TO_ZPA_1.1.04	Configuração do conector no Console de administração do ZPA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1113	TO_ZPA_1.1.05	Fornecimento de chaves de provisionamento do ZPA Connector	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1114	TO_ZPA_1.1.06	Instalação do software client	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1115	TO_ZPA_1.1.07	Suporte ao client e ao usuário final	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1116	TO_ZPA_1.1.08	Definição do número necessário de conectores	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1117	TO_ZPA_1.1.09	Integração com o provedor de identidade do cliente (SAML)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1118	TO_ZPA_1.1.10	Instalação das chaves de provisionamento	Serviços opcionais		n/a	n/a
1119		**X46 – SAP Omnichannel Banking (OCB)**				
1120		**Implementação e configuração**				
1121	TO_OCB_1.1.01	Instalação do Tomcat	Serviços opcionais	O cliente fornece o Tomcat relevante para o OCB.	n/a	n/a
1122	TO_OCB_1.1.02	Instalação do software Retail Banking ou Business Banking (Digital) do OCB	Serviços padrão		n/a	n/a
1123	TO_OCB_1.1.03	Implementação da central empresarial e da plataforma com arquivos WAR personalizados	Tarefas excluídas	O provedor executa a tarefa para o cliente, incluindo arquivos WAR do produto SAP e arquivos WAR personalizados fornecidos pelo cliente	n/a	n/a

1124	TO_OCB_1.1.04	Desenvolvimento de arquivos WAR	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1125		**X48 – Redwood RunMyJobs**				
1126		**Instalação e configuração**				
1127	TO_RMJ_1.1.01	Instalação do agente de plataforma Redwood e configuração como gateway seguro	Serviços padrão	Instalação e configuração do agente de gateway seguro em VM dedicada. Não é permitida a instalação de agente de gateway seguro em servidores que executam sistemas gerenciados	n/a	n/a
1128	TO_RMJ_1.1.01A	Instalação do agente de plataforma Redwood SO (exceto a funcionalidade Gateway seguro)	Serviços padrão	Instalação e configuração do agente de plataforma de SO na VM do servidor de aplicativos da SAP. Esse agente não pode ser utilizado como gateway seguro.	n/a	n/a
1129	TO_RMJ_1.1.02	Monitoramento do agente de plataforma RunMyJobs	Serviços padrão		n/a	n/a
1130	TO_RMJ_1.1.03	Reinicialização do agente de plataforma RunMyJobs	Serviços padrão		n/a	n/a
1131	TO_RMJ_1.1.04	Programação de jobs	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1132	TO_RMJ_1.1.05	Desenho manual e implementação de definições de processo	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1133	TO_RMJ_1.1.06	Integração do sistema da SAP com o Redwood RunMyJobs Cloud	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Conexão do business client com o tenant do cliente. O cliente precisa fornecer o usuário técnico para a comunicação.	n/a	n/a
1134	TO_RMJ_1.1.07	Integrar sistema da SAP à solução Redwood	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Conexão do business client com o tenant do cliente. O cliente precisa fornecer o usuário técnico para a comunicação.	n/a	n/a
1135	TO_RMJ_1.1.08	Importar objetos SAP para solução Redwood	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Por exemplo, execução de qualquer definição de processo predefinida que comece com SAP_[BW_|MA_|PI_]Import*). Objetos de origem e locais de armazenamento relevantes no Redwood precisam ser fornecidos pelo cliente.	n/a	n/a
1136	TO_RMJ_1.1.09	Alinhamento de jobs e KPIs a serem monitorados e níveis de limite incluem configuração de monitoramento na Solução Redwood	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Jobs a serem nomeados pelo cliente. O conceito de monitoramento é desenvolvido pelo cliente e pelo provedor de serviços em um esforço conjunto.	n/a	n/a
1137	TO_RMJ_1.1.10	Monitoramento de disponibilidade de serviço e conexão de serviço ao tenant Redwood	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1138	TO_RMJ_1.1.11	Operação de monitoramento de job baseada no conceito de monitoramento desenhado	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1139	TO_RMJ_1.1.12	Análise técnica da causa-raiz (RCA) em caso de erros de job e implementação das modificações necessárias	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1140	TO_RMJ_1.1.13	Gerenciamento de usuários e funções na solução Redwood	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Aplicável somente se o acesso ao locatário Redwood for fornecido pelo cliente.	n/a	n/a
1141		**X49 – SMTP Relay para Office365**				
1142		**Instalação e configuração**				
1143	TO_SMTP_1.1.01	Instalação do SMTP relay e dos pacotes de SO necessários	Serviços padrão		n/a	n/a
1144	TO_SMTP_1.1.02	Configuração de servidores de SMTP relay e LoadBalancers	Serviços padrão		n/a	n/a
1145	TO_SMTP_1.1.03	Lista de IPs/FQDNs permitidos de SMTP relay no LoadBalancer e NSG	Serviços padrão		n/a	n/a
1146	TO_SMTP_1.1.04	Provisionamento de certificados para TLS e autenticação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1147	TO_SMTP_1.1.05	Configuração de sistemas para usar o servidor de SMTP relay	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1148	TO_SMTP_1.1.06	Configuração de conector O365 no O365	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1149	TO_SMTP_1.1.07	Instalação de certificados	Serviços padrão		n/a	n/a
1150		**X50 – SAP Data Custodian (SDC) – Serviço de integração**	**O desempenho precisa ser testado caso a caso. O SDC fornece um subconjunto de componentes que são pedidos separadamente.**			
1151		**Serviço de transparência e controle (SAP S/4HANA, ECC)**				
1152	TO_SDC_1.1.01	Instalação no SAP S/4HANA ou ECC	Serviços padrão	Instalação no sistema SAP S/4HANA ou ECC existente com a versão necessária fornecida pelo cliente para a integração do SDC.	n/a	n/a
1153	TO_SDC_1.1.02	Parâmetros de perfil do sistema da SAP	Serviços padrão	O provedor de serviços é responsável pela execução desta tarefa, já que ela pode afetar o desempenho e a disponibilidade do sistema. Inclui recomendações para parâmetros técnicos do sistema. O provedor também ajustará os parâmetros mediante a solicitação do cliente, exceto algumas configurações padronizadas necessárias para manter a estabilidade ou a segurança do sistema. Para que a transparência e o controle do SAP Data Custodian funcionem, o provedor de serviços precisa definir o parâmetro de perfil – um tempo de parada será necessário devido ao reinício do sistema.	n/a	n/a
1154	TO_SDC_1.1.03	Ativação da conexão de saída via LoadBalancer	Serviços padrão	Permitir conexão de saída com o locatário do SDC. O cliente deve fornecer o URL do locatário do SDC para possibilitar a conexão de saída; o cliente receberá essa informação da equipe do SDC do cliente durante o processo de integração.	n/a	n/a
1155		**Serviço de transparência e controle para infraestrutura (Hyperscaler)**				
1156	TO_SDC_1.1.04A	Criar componentes de infraestrutura no respectivo hyperscaler	Serviços padrão	Existem componentes de infraestrutura (EventHub, PUB/SUB,S3 etc.) para cada Hyperscaler obrigatórios para viabilizar o serviço de integração.	n/a	n/a
1157	TO_SDC_1.1.04	Atividades de integração, incluindo a configuração do locatário com mascaramento principal e avaliações/questionários	Tarefas excluídas	Executado pela equipe do SDC do cliente.	n/a	n/a

1158	TO_SDC_1.1.05	Configuração do tenant com o sistema SAP S/4HANA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1159	TO_SDC_1.1.06	Configuração da sincronização de aplicação para os atributos Principal[User]	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1160	TO_SDC_1.1.07	Manutenção das políticas de caso de uso no tenant do Data Custodian	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1161	TO_SDC_1.1.08	Remediação de incidentes para acessos não autorizados ao tenant	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1162	TO_SDC_1.1.09	Geração de log de acesso e outros relatórios	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1163		**Integração com gerenciamento de chaves (KMS) externo**				
1164	TO_SDC_1.2.01	Instalação do HANA LSS e Key Migration	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Requer ativação da criptografia HANA e HANA 2.0 SP06 ou posterior.	n/a	n/a
1165		**Integração com o Data Custodian**				
1166	TO_SDC_1.3.01	Integrar HANA ao Data Custodian KMS	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	O Cliente precisa ter uma assinatura do Data Custodian KMS e ter concluído sua integração. O HANA LSS deve estar instalado.	n/a	n/a
1167	TO_SDC_1.3.01A	Instalar o HANA LSS e migração de chaves e integrar o HANA ao SAP Data Custodian KMS	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Requer ativação da criptografia HANA e HANA 2.0 SP06 ou posterior. O Cliente precisa ter uma assinatura do SAP Data Custodian e ter concluído sua integração. O HANA LSS deve estar instalado.	n/a	n/a
1168		**Desinstalar/desvincular/reverter integração**				
1169	TO_SDC_1.4.01A	Desinstalação de LSS e/ou desvincular/reverter integração de KMS	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Tempo de inatividade necessário.	n/a	n/a
1170		**X51 – SAP Disclosure Management (DM)**				
1171		**Instalação**				
1172	TO_SDM_1.1.01	Instalação de componentes do DM	Serviços padrão	Servidor da Web IIS, servidor de aplicação do DM, motor de tarefas, serviço XBRL e BD MS-SQL.	n/a	n/a
1173	TO_SDM_1.1.02	Instalação do conector BW do DM	Serviços padrão		n/a	n/a
1174	TO_SDM_1.1.03	Instalação de pacotes de conteúdo do DM	Serviços padrão	Baseado no cenário.	n/a	n/a
1175		**Instalação e configuração**				
1176	TO_SDM_1.2.01	Configuração pós-instalação	Serviços padrão		n/a	n/a
1177	TO_SDM_1.2.03	Configuração da comunicação segura SSL/TLS do servidor de aplicação DM	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
1178	TO_SDM_1.2.04	Configuração de SSO do servidor de aplicação DM com Windows AD	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
1179		**X52 – SAP 3D Visual Enterprise Generator (VEG)**				
1180		**Instalação**				
1181	TO_VEG_1.1.01	Instalação de componentes do VEG	Serviços padrão	Servidor da Web IIS, servidor MSMQ Server, servidor de aplicação (fonte) com BD MS-SQL Express integrado.	n/a	n/a
1182	TO_VEG_1.1.02	Instalação do host subordinado VEG adicional	Serviços padrão		n/a	n/a
1183		**Instalação e configuração**				
1184	TO_VEG_1.2.01	Configuração pós-instalação	Serviços padrão		n/a	n/a
1185	TO_VEG_1.2.02	Configuração da comunicação segura SSL/TLS do VEG	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
1186	TO_VEG_1.2.03	Integração com ERP/ECC/S4HANA	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a

1187	TO_VEG_1.2.04	Configuração de SSO com Windows AD	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
1188		**X53 – SAP Content Server**				
1189		**Instalação e operação**				
1190	TO_SCS_1.1.01	Instalação do servidor de conteúdo	Serviços padrão		n/a	n/a
1191	TO_SCS_1.1.02	Instalação de definição de parâmetro específica	Serviços padrão		n/a	n/a
1192	TO_SCS_1.1.03	Servidor de conteúdo - Cópia do sistema	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Disponível somente após a conclusão da fase de build inicial. Nota: o Cliente deve fornecer informações adicionais que serão alinhadas durante o processamento da solicitação.	n/a	n/a
1193		**Configuração de repositórios**				
1194	TO_SCS_1.2.01	Geração de certificado de servidor (em caso de ativação do SSL)	Serviços padrão	Após a assinatura de CA do pse SAPSSLS, o certificado deve ser gerado.	n/a	n/a
1195	TO_SCS_1.2.03	Configuração técnica de repositórios em OAC0	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Decisões estratégicas/conceituais a serem tomadas por clientes/consultoria.	n/a	n/a
1196	TO_SCS_1.2.05	Definição da senha SAPR3 no sistema back-end do cliente	Serviços padrão		n/a	n/a
1197		**Atualização de patch**				
1198	TO_SCS_1.3.01	Atualização de SP para versão do servidor de conteúdo	Serviços padrão		n/a	n/a
1199	TO_SCS_1.3.02	Atualização de SP para banco de dados MaxDB	Serviços padrão		n/a	n/a
1200		**Upgrade de versão**				
1201	TO_SCS_1.4.01	Pré-verificações da conexão do repositório	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	É necessário fazer o teste de conexão via RSCMST para todos os repositórios indicados.	n/a	n/a
1202	TO_SCS_1.4.02	Procedimento de upgrade técnico - para versões até 7.53	Enhanced Managed Services ("EMS") que não podem ser realizados pelo cliente	Para upgrades até a versão 7.53.	n/a	n/a
1203	TO_SCS_1.4.02A	Procedimento de upgrade técnico	Serviços padrão	Para upgrades de 7.53 para 7.54 e posteriores.	n/a	n/a
1204	TO_SCS_1.4.03	Modificações de configuração após upgrade para repositórios - para versões até 7.53	Serviços padrão	Para upgrades até a versão 7.53.	n/a	n/a
1205	TO_SCS_1.4.03A	Modificações de configuração pós-upgrade para repositórios	Serviços padrão	Para upgrades de 7.53 para 7.54 e posteriores.	n/a	n/a
1206	TO_SCS_1.4.04	Verificações técnicas posteriores para conexão do repositório	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	É necessário fazer o teste de conexão via RSCMST para todos os repositórios indicados.	n/a	n/a
1207	TO_SCS_1.4.05	Validação funcional de repositórios	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1208		**X54 – Cockpit de SAP HANA 2.0**				
1209		**Instalação e configuração**				
1210	TO_HANA_CP_1.1.03	Adição e manutenção de recursos (por exemplo: sistemas HANA) e grupos de recursos	Tarefas excluídas	Configuração do cockpit HANA implementado na estrutura gerenciada para administrar sistemas HANA nas instalações do cliente. O cliente pode executar essa tarefa com o usuário fornecido pelo provedor de serviços.	n/a	n/a
1211	TO_HANA_CP_1.1.04	Monitoramento do consumo de recursos do banco de dados do cockpit HANA	Serviços padrão	Para detectar problemas em operações técnicas.	n/a	n/a
1212	TO_HANA_CP_1.1.05	Gerenciamento de usuários	Tarefas excluídas	O cliente deve atualizar os usuários para o cockpit HANA.	n/a	n/a
1213	TO_HANA_CP_1.1.06	Atualização e upgrade do cockpit HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
1214		**X55 – SAP Focus Run**				
1215		**Configuração**				
1216	TO_FRUN_1.1.07	Conexão dos primeiros sistemas gerenciados com o FRUN do cliente	Serviços padrão	Essa tarefa inclui preparações únicas iniciais para a conectividade da solução FRUN, incluindo testes de conexão, troca de informações de certificado, provisionamento de usuário, encaminhamento de dados SLD etc. Essa tarefa também pode ser usada para modificar detalhes de conexão existentes, como certificado, usuário, nome do host.	n/a	n/a
1217	TO_FRUN_1.1.08	Conectar sistemas gerenciados subsequentes ao cliente FRUN	Serviços padrão	Esta tarefa pode ser solicitada se pelo menos outro host gerenciado já tiver sido conectado com sucesso ao FRUN com o ID da tarefa precedente.	n/a	n/a
1218	TO_FRUN_1.1.06	Configuração de SSI e monitoramento no FRUN	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1219		**X57 – SAP Cloud Application Lifecycle Management (CALM)**				
1220		**Instalação e configuração**				
1221	TO_CALM_1.1.02	Configuração básica	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1222	TO_CALM_1.1.03	Configurar conectividade com o CALM	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Fornece validação do provisionamento automatizado do SAP Cloud ALM. Inclui: criação de até dez (10) usuários no IDM e CALM, atribuição de funções e adição de serviços atribuídos a um número de cliente diferente do SAP Cloud ALM.	n/a	n/a
1223	TO_CALM_1.1.04	Configuração de conectividade ao Cloud TMS	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente	Utilizado para tratar a conectividade entre os sistemas CALM e ABAP. Conexões a sistemas não baseados em ABAP podem ser solicitadas via BASIC_1.15.04.	n/a	n/a
1224	TO_CALM_1.1.06	Configuração de gerenciamento de teste	Enhanced Managed Services ("EMS") que podem ser realizados pelo cliente		n/a	n/a
1225		**X60 – SAProuter para cenários de integração**				

1226		**Instalação e configuração**				
1227	TO_SR_1.1.01	Instalação do SAProuter	Serviços padrão		n/a	n/a
1228	TO_SR_1.1.02	Configuração do arquivo saprouttab	Serviços padrão	Configure as entradas de saprouttab com base nos cenários de integração: SAP SuccessFactors Employee Central Payroll ou SAP GTS integração na nuvem SEEBURGER.	n/a	n/a
1229	TO_SR_1.1.03	Monitoramento de disponibilidade do SAProuter	Serviços padrão		n/a	n/a
1230	TO_SR_1.1.04	Monitoramento de comunicação não SNC	Serviços padrão	Comunicação fora dos cenários de integração: SAP SuccessFactors Employee Central Payroll ou SAP GTS integração na nuvem SEEBURGER, vai gerar um alerta.	n/a	n/a
1231		**X61 – Integração do SEEBURGER Cloud para SAP Global Trade Services (GTS)**				
1232		**Instalação e configuração**				
1233	TO_SEE_1.1.01	Criação de locatário SEEBURGER	Tarefas excluídas	O cliente deve fazer uma solicitação à equipe do SEEBURGER para criar locatários no SEEBURGER Cloud. Inclui a coordenação com a equipe do SEEBURGER para obter IPs necessários a serem incluídos na lista de permitidos, nome SNC, certificados etc.	n/a	n/a
1234	TO_SEE_1.1.02	Estabelecer comunicação com o backend	Serviços padrão	Após a instalação do SAProuter, consulte TO_SR_1.1.01 e TO_SR_1.1.02. Atualize o nome SNC e os IPs do SEEBURGER no arquivo saprouttab para permitir a comunicação com o sistema SAP GTS de back-end.	n/a	n/a
1235	TO_SEE_1.1.03	Estabelecimento de comunicação entre o balanceador de carga e o SAProuter	Serviços padrão	Adicione o SAProuter ao pool de LoadBalancers (LoadBalancer de aplicação e LoadBalancer de rede) de back-end e inclua na lista de permitidos os IPs de locatário do SEEBURGER fornecidos pelo cliente para facilitar a comunicação. Para configurar o LB, consulte TO_LRP_1.1.01	n/a	n/a
1236	TO_SEE_1.1.04	Tarefas do sistema ABAP	Tarefas excluídas	O cliente ativará o SNC (com os parâmetros recomendados para blindagem de segurança), com a criação de RFC no sistema SAP GTS de back-end e a manutenção de perfis de parceiros de acordo com as necessidades da empresa. O cliente também atualizará os certificados no lado ABAP recebido da extremidade do SEEBURGER e permitirá que o host SAProuter registre o programa no gateway em arquivos da ACL de gateway (secinfo e reginfo). A configuração do SOAManager será feita pelo Cliente. O cliente deve trocar o certificado do sistema ABAP com o SEEBURGER e compartilhar o nome SNC do sistema ABAP para a configuração. A equipe do SEEBURGER fornecerá os modelos necessários.	n/a	n/a
1237		**X62 - SAP SuccessFactors: Employee Central Payroll – Integração**				
1238		**Instalação e configuração**				
1239	TO_SF_1.1.01	Registro do SAProuter no SuccessFactors	Serviços padrão	Após a instalação do SAProuter, crie um ticket no componente XX-SER-NET-NEW para registrar o SAProuter gerenciado. Consulte o guia "Configuração de conexão do SAProuter baseada em SNC para sistemas Employee Central Payroll" para obter o modelo.	n/a	n/a
1240	TO_SF_1.1.02	Inclusão do IP do SuccessFactors ECP IP na lista de permissões	Serviços padrão	Consulte o guia "Configuração de conexão do SAProuter baseada em SNC para sistemas Employee Central Payroll" para obter os endereços IP do SuccessFactors ECP com base em regiões.	n/a	n/a
1241	TO_SF_1.1.03	Importação de PSE para o SAProuter	Serviços padrão	Baixe o PSE gerado do SAP For Me - saproutercertificate (anteriormente denominado ONE Support Launchpad).	n/a	n/a
1242		**X63 – TrendMicro SAP NetWeaver Virus Scan Interface (NW-VSI)**				
1243		**Instalação e configuração**				
1244	TO_TMVSI_AV_1.1.01	Ativação da licença TrendMicro NW-VSI	Serviços opcionais	O SAP Virus Scan Interface (VSI) é o componente de segurança da plataforma SAP NetWeaver. A VSI é usada para proteger todas as formas de conteúdo do cliente, incluindo documentos, imagens incorporadas e conteúdo ativo, entre eles o JavaScript, scripts em PDF e documentos do Office.	n/a	n/a
1245	TO_TMVSI_AV_1.1.02	Configuração da camada da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1246		**X64 – Microsoft SQL Server**				
1247		**Instalação e configuração**				
1248	TO_MSSQL_1.1.01	Instalação e/ou atualização do client MSSQL	Serviços padrão		n/a	n/a
1249	TO_MSSQL_1.1.02	Implementação da criptografia do banco de dados MSSQL no banco de dados MSSQL já instalado durante as operações	Serviços opcionais	Ativar criptografia nos sistemas em operação. Tempo de inatividade necessário para reinstalação de banco de dados; o potencial consumo adicional de armazenamento está sujeito a um CR (pedido de modificação).	n/a	n/a
1250	TO_MSSQL_1.1.03	Implementação da criptografia do banco de dados MSSQL no banco de dados MSSQL já instalado durante o build	Serviços padrão	A criptografia é ativada na criação do sistema somente quando solicitada.	n/a	n/a
1251	TO_MSSQL_1.1.04A	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação do sistema MSSQL) para alta disponibilidade	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; somente se os bancos de dados dedicados de reserva estiverem explícita e contratualmente especificados como parte da solução. Não incluso no escopo para configurações de nós múltiplos. Os testes de failover não são executados regularmente por sistema.	n/a	n/a

1252	TO_MSSQL_1.1.04B	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação de sistema MSSQL) para recuperação de desastres	Serviços padrão		n/a	n/a
1253		**X65 – Extrator do SAP Signavio Process Intelligence on-premise**				
1254		**Instalação e configuração**				
1255	TO_SGPIEX_1.1.01	Instalação e/ou atualização	Serviços padrão	Aplicável somente a estruturas SAP ECC e S/4HANA como agente de integração. O agente está instalado em uma máquina virtual padrão. Inclui a implementação de pré-requisitos técnicos para o extrator do SAP Signavio. Disponível para todos os hyperscalers.	n/a	n/a

Packaged Services Table Available at:
https://d.dam.sap.com/s/c/a/9QAybbF/SAP_RR_Service_Package_Detail.pdf
Packaged Services (Formerly: SAP Cloud Application Services ("CAS") available at additional charge. Needs to be performed by customer if applicable and if the SAP CAS Service is not used.)

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

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