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 Gestão de Conteúdos F&R. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida sob qualquer forma, ou com qualquer finalidade, sem a autorização expressa da SAP SE ou de uma filial da SAP. As informações aqui contidas poderão ser alteradas sem aviso prévio. Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e pelos seus distribuidores contêm componentes de software de propriedade de outros fornecedores de software. As especificações nacionais de produto podem variar. Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou por uma filial da SAP apenas para fins informativos, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, pelo que a SAP ou respetivas filiais não assumirão qualquer responsabilidade por erros ou omissões relativos aos mesmos. As únicas garantias para os produtos e serviços da SAP ou das filiais da SAP são aquelas definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham os respetivos produtos e serviços, caso existam. Nos termos deste documento, nada deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional.

CINCO CATEGORIAS: para fins de esclarecimento, todas as tarefas e serviços enumerados neste documento de Funções e Responsabilidades são disponibilizados como um catálogo de serviços. No entanto, a relevância e necessidade de cada tarefa ou serviço individual será exclusiva para o Ambiente de Computação de cada cliente. Os clientes são responsáveis por rever e analisar estas tarefas e por selecionar tais tarefas/serviços em colaboração com um Arquiteto Assessor de SAP Cloud ("CAA"), com um Responsável pela Entrega ao Cliente SAP ("CDM"), ou com a equipa central de clientes da Cloud Privada. Adicionalmente, a disponibilidade de um serviço específico poderá também estar limitada para ambientes de sandbox ou outros ambientes de teste.

Service	Definition
Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Os serviços Geridos Ampliados (1) incluem tarefas/serviços que o cliente pode desempenhar, mas que pode optar por ser a SAP(2) a prestar.
Serviços Padrão	A totalidade das tarefas/serviços incluídos como parte dos Serviços Padrão, abrangidos pela Taxa de Serviço e desempenhados pela SAP2, conforme aplicável ao cliente. Alguns serviços podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".(3)
Serviços Opcionais	Serviços Opcionais: estas tarefas/serviços não estão abrangidos nos Serviços Padrão e não estão nem podem estar abrangidos pelos Pacotes de Serviços(1). Estas tarefas/serviços: podem ser selecionados pelo cliente; estão sujeitos a taxas de serviço adicionais; têm de ser especificamente contratados e enumerados no contrato do cliente (contrato original ou por meio de um pedido de alteração); e só podem ser desempenhados pela SAP(2).
Tarefas Excluídas	As Tarefas Excluídas são tarefas/serviços que só podem ser desempenhadas pelo cliente e que são excluídas dos Serviços Padrão, dos Serviços Opcionais, dos Serviços Adicionais e/ou dos Pacotes de Serviços(1).
Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Os serviços Geridos Ampliados(1) incluem tarefas/serviços que não são necessários para o Ambiente de Computação gerido, mas que o cliente pode optar por que sejam desempenhados. Estas tarefas/serviços só podem ser desempenhados pela SAP(2). Nota: melhorias continuadas na entrega automática de serviços poderão, eventualmente, permitir que os clientes desempenhem, eles próprios, determinadas tarefas e serviços e serão comunicados como disponíveis.

Open Definitions

(1) Serviços Geridos Ampliados ("EMS") é uma categoria de serviços adicionais, identificados como Serviços Geridos Ampliados ("EMS") neste documento. Os EMS estão sujeitos a taxas de serviço adicionais, conforme acordado num contrato de cliente. Os EMS excluem todos os serviços que envolvem a extensão, redução ou alteração da estrutura gerida existente do cliente, como, por exemplo, o aprovisionamento de recursos de infraestrutura adicionais. O cliente é obrigado a enviar à SAP pedidos de serviço EMS, por meio do sistema de pedidos de serviço, disponibilizado ao cliente para essa finalidade.
(2) O termo "SAP", quando aqui utilizado, refere-se à SAP, tal como se define no Formulário de Encomenda do cliente, e designa a SAP ou o terceiro fornecedor ou subcontratado da SAP relevante.
Nem todas as tarefas ou serviços enumerados no documento F&R são relevantes para todos os ambientes de cliente. Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador). Determinadas tarefas ou serviços poderão não ser disponibilizados pela SAP ou por determinados terceiros fornecedores da SAP e podem não estar disponíveis em determinadas regiões. A disponibilidade de um serviço específico poderá depender também das características da situação específica do cliente (por exemplo, tamanho do sistema, âmbito da solução, etc.), devendo ser verificada e confirmada individualmente com um Arquiteto Assessor de SAP Cloud ("CAA"), um Responsável pela Entrega ao Cliente SAP ("CDM"), ou com a equipa central de clientes da Cloud Privada.
Todas as tarefas e esforços de trabalho não adquiridos pelo cliente ou não disponibilizados pela SAP como parte do serviço padrão, mas aplicáveis ao cliente e respetivo Ambiente de Computação, são da responsabilidade do cliente.
A versão PDF do presente documento Funções e Responsabilidades disponibilizada pela SAP em https://www.sap.com/about/agreements/policies/hec-services.html constitui a Documentação de registo. O cliente reconhece que uma versão não PDF deste documento Funções e Responsabilidades poderá ser disponibilizada com a finalidade de análise de tarefas, planeamento de tarefas e de gestão global de tarefas do cliente, mas tal versão não será considerada Documentação.
(3) Um "Pacote de Serviços" é composto por vários Serviços Padrão/tarefas relacionados, que são prestados em sequência ou em paralelo para acomodar uma atividade de manutenção no mesmo período e otimizar o processo de encomenda e execução. A disponibilidade dos Pacotes de Serviços é indicada na Aplicação de Pedidos 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 - Gestão de Serviços**	**Para contas fornecidas por um Parceiro Premium, determinadas tarefas no capítulo "A - Gestão de Serviços" são um esforço conjunto entre a SAP e esse Parceiro Premium.**			
2		**Gestão de Contas**				
3	SM_1.1.01	Realizar o Lançamento de Entrega e Operações - Revisão do Manual de Suporte - Revisão da Estrutura e Alinhamento do Âmbito - Revisão Detalhada de Contratação de Serviços e Operações	Serviços Padrão		n.a	n/a
4	SM_1.1.02	Análise da Gestão da Capacidade: disponibilizar dados por meio da ferramenta de relatórios e/ou de relatórios self-service para análise dos sistemas na estrutura, monitorização e relatórios de utilização de recursos (por exemplo, capacidade de armazenamento, memória e CPU) para evitar problemas operacionais. Analisar a necessidade de alterações e ampliações de serviços, com base em tendências de consumo de recursos técnicos.	Serviços Padrão		n.a	n/a
5	SM_1.1.03	Planeamento da Gestão da Capacidade: disponibilizar um plano de capacidade periódico, baseado na análise da gestão da capacidade técnica	Serviços Padrão		n.a	n/a
6	SM_1.1.04	Notificação de falha do sistema e gestão de escalamento	Serviços Padrão	Processamento de situações de serviço críticas, com o objetivo de restaurar a qualidade e os padrões desejados do serviço. Fornecer Diagnóstico de Incidências (Root Cause Analysis) apenas para ambientes de produção.	n.a	n/a
7	SM_1.1.05	Análise e Relatórios de Desempenho de Serviços – Periódicos - Fornecer uma análise e sugestões, caso ocorra um grande volume dos pedidos de suporte - Disponibilidade de serviço e KPIs	Serviços Padrão		n.a	n/a
8		**Gestão de Pedidos de Serviço - Suporte Técnico**				
9	SM_1.2.01	Gestão de Pedidos de Serviço: - Criar pedidos de serviço através da plataforma de pedidos de serviço - Atualizar e reenviar pedidos de serviço para o prestador de serviços através da plataforma de pedidos de serviço, quando são necessárias ações/considerações/informações adicionais do cliente	Tarefas Excluídas	Os Pedidos de Alteração (PA) ou Ordens de Alteração estão sujeitos ao processo definido no Contrato. Os pedidos de serviço que exigem pedidos de alteração (PA) comercial ou têm de ser planeados e coordenados são efetuados apenas durante o horário de expediente do cliente. Os SAP ECS podem apenas prestar assistência se/quando o cliente não conseguir criar, submeter e/ou aprovar ele próprio. Todos os Pedidos de Serviço/Pedidos de Alteração ainda exigirão a aprovação, por escrito, do cliente (normalmente por e-mail). Em determinados casos raros (por exemplo, para acionar a entrega de serviços já contratados), o pessoal SAP ECS pode criar (mas não submeter) um pedido de serviço no sistema em nome do cliente, mas o cliente terá de submeter o pedido de serviço, quer este seja ou não faturável. O cliente pode igualmente enviar uma confirmação por e-mail de que pretende submeter o Pedido de Serviço, caso em que o pessoal SAP ECS poderá também submeter o pedido, anexando a aprovação por e-mail do cliente. O pessoal SAP ECS não pode submeter um Pedido de Serviço sem a aprovação, por escrito, do cliente.	n.a	n/a
10	SM_1.2.09	Gestão de Pedidos de Serviço - Receber e confirmar pedidos de serviço através da plataforma de pedidos de serviço - Avaliar a criticidade/prioridade de pedidos de serviço, esforços e aprovações necessários - Coordenar a aprovação de pedidos - Notificar o autor do pedido sobre a aprovação ou rejeição - Coordenar o agendamento de pedidos de serviço - Notificar a conclusão do pedido	Serviços Padrão	O prestador tratará dos pedidos de serviço durante o horário de funcionamento, conforme definido no Acordo de Nível de Serviços. Pedidos de Alteração (PA) ou Ordens de Alteração sujeitas ao processo definido no Contrato. Os pedidos de serviço que exigem pedidos de alteração (PA) comercial ou têm de ser planeados e coordenados são efetuados apenas durante o horário de expediente do cliente.	n.a	n/a
11	SM_1.2.10	Serviços e suporte necessários devido ao não cumprimento, por parte do cliente, de obrigações contratuais	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Os clientes SAP HEC têm obrigações contratuais incluindo as indicadas no contrato SAP HEC e neste documento de Funções e Responsabilidades. O não cumprimento dessas obrigações pode ter um impacto significativo nas operações do sistema e na qualidade do serviço. Esforços extraordinários despendidos pelo pessoal SAP HEC para solucionar essas situações são da responsabilidade do cliente. As taxas relativas a esses esforços serão documentadas e discutidas com o cliente antes da faturação.	n.a	n/a
12	SM_1.2.11	Criar plano de serviço para tarefas SAP HEC EMS recorrentes e pró-ativas/Criar e manter plano de serviço para serviços SAP HEC recorrentes e pró-ativos	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
13		**Serviços para suporte de regulamentações de sector**	**Esta secção não define um pacote de serviços de âmbito fixo, mas representa uma lista aberta de possíveis serviços que podem ser oferecidos para suportar necessidades de conformidade específicas; no contrato de serviços geridos, tem de ser especificado um âmbito detalhado dos serviços; o GxP ou o HIPAA são exemplos de padrões de sector que poderão ser abordados com estes serviços.**			
14		**Serviços de Qualificações**				
15	SM_1.6.02	Artigos passíveis 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 formação pessoal como requisito obrigatório para o acesso de administrador a sistemas de sectores regulamentados	Serviços Opcionais		n.a	n/a
17	SM_1.6.04	Integração/configuração do sistema com Qualificação de Instalação adicional	Serviços Opcionais		n.a	n/a
18		**Serviços de Processo**				
19	SM_1.6.06	Gestão de documentos e registos para sectores regulamentados	Serviços Opcionais		n.a	n/a
20	SM_1.6.07	Gestão de alterações e configuração para sectores regulamentados	Serviços Opcionais		n.a	n/a
21	SM_1.6.08	Gestão de problemas para sectores regulamentados	Serviços Opcionais		n.a	n/a
22	SM_1.6.09	Auditorias e revisão periódica	Serviços Opcionais		n.a	n/a
23	SM_1.6.10	Desativação de sistemas para sectores regulamentados	Serviços Opcionais		n.a	n/a

24		**B - Infraestrutura Gerida**	**Secção B - Infraestrutura Gerida descreve os serviços de infraestrutura fornecidos para os componentes utilizados como parte de sistemas geridos; serviços relacionados com "Aprovisionamento de Servidores" (também conhecidos como IaaS) são descritos em detalhe na respetiva secção. Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador). A SAP disponibiliza aplicações de software padrão que, frequentemente, ultrapassam limites setoriais e, uma vez que cada cliente tem um conjunto único de necessidades relativas a sistemas, existem inúmeras possibilidades no que diz respeito a diferentes tipos de utilizações comerciais, dimensionando assim os KPIs. Num projeto de dimensionamento típico, o cliente realiza uma série de avaliações e tarefas para obter resultados de dimensionamento exatos.**			
25		**Gestão de Centros de Dados**				
26	INFRA_1.1.01	Gerir o Centro de Dados	Serviços Padrão	O SAP HEC é operado em instalações de centro de dados do prestador de serviços SAP HEC correspondente, em instalações partilhadas alugadas, na cloud pública ou em plataformas de infraestruturas de hiperescalador.	n.a	n/a
27		**Gestão de Rede**				
28	INFRA_1.2.01	Gerir a ligação remota entre a estrutura de sistemas gerida e a infraestrutura de suporte do prestador de serviços	Serviços Padrão	Serviço iniciado após a transição formal para prestador de serviços SAP HEC.	n.a	n/a
29	INFRA_1.2.03	Deslocar um sistema existente numa estrutura do Cliente para uma nova sub-rede, para fins de segregação de rede	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Para deslocar ou reconfigurar máquinas virtuais existentes de uma sub-rede para outra. Não inclui Servidores de Gateway de Cliente (SGC) - consultar INFRA_1.2.06 relativamente a SGC.	n.a	n/a
30	INFRA_1.2.03C	Deslocar a máquina virtual existente numa estrutura de Cliente de uma implementação não zonal para uma implementação zonal - Apenas Azure	Serviços Padrão	Apenas aplicável a sistemas 2.0. Este serviço é aplicável apenas para compilações de cliente existentes com AvSets (conjuntos de disponibilidade). Este serviço permite a conversão de conjuntos de disponibilidade (não zonais) para zonas de disponibilidade. A conversão de zonal para não zonal não é oferecida na plataforma Azure. Todas as máquinas virtuais num SID têm de ser convertidas.	n.a	n/a
31	INFRA_1.2.03D	Preparar a estrutura de Cliente para a migração zonal - Apenas Azure	Serviços Padrão	Apenas aplicável a sistemas 2.0. Este serviço é aplicável apenas para compilações de cliente existentes com AvSets (conjuntos de disponibilidade). Este serviço permite a conversão de conjuntos de disponibilidade (não zonais) para zonas de disponibilidade. A conversão de zonal para não zonal não é oferecida na plataforma Azure. Uma estrutura de cliente completa deve ser migrada no prazo de seis (6) meses a partir do início do serviço. Depois de a estrutura estar preparada para a migração zonal, todas as novas compilações serão zonais. Não são suportadas novas compilações de AvSet (conjunto de disponibilidade). Poderão ser necessários serviços adicionais, tais como: resiliência de gateway de rede/resiliência de armazenamento - terá de ser verificado pelo Cliente e encomendado em separado.	n.a	n/a
32	INFRA_1.2.04	Modificar a conectividade existente do cliente (VPN, MPLS, Cloud Peering, ExpressRoute, Direct Connect, Interconnect, VPC/VNET Peering, etc.).	Serviços Padrão	É necessário um (1) pedido de suporte por cada alteração de funcionalidade (depois de a conectividade inicial ter sido estabelecida). As modificações do serviço requerem tempo de inatividade.	n.a	n/a
33	INFRA_1.2.06	Migração de endereço IP dos Servidores de Gateway de Cliente (CGS) - Alterar o endereçamento IP do segmento de rede existente para o novo endereçamento IP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Para utilização nos casos em que o intervalo IP original de um dos Servidores de Gateway de Cliente (CGS) tem de ser alterado. Apenas oferecido no centro de dados da SAP.	n.a	n/a
34	INFRA_1.2.07	Ativar a integração DNS dos domínios locais do cliente para servidores DNS do cliente, para resolver nomes de sistemas anfitriões on-premise	Serviços Padrão	Serviço padrão apenas durante as fases de configuração inicial e de integração. Se necessário após a entrega do sistema, utilizar INFRA_1.2.11. Suportado através de reencaminhamento DNS no servidor DNS. Esta tarefa não adiciona/aloja entradas de ficheiros em servidores individuais.	n.a	n/a
35	INFRA_1.2.08	Migrar o domínio SAP (*.sap.biz) para o domínio do cliente ou migração do domínio do cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Utilizado no caso de o cliente querer mudar do domínio interno SAP HEC para o domínio do cliente ou querer migrar um domínio existente para um domínio novo, devido a alterações organizacionais.	n.a	n/a
36	INFRA_1.2.11	Alterar configuração de DNS	Serviços Padrão	Reencaminhamento DNS para domínios locais do Cliente; transferências de zona para várias áreas remotas; e alterações à configuração DNS existente	n.a	n/a
37	INFRA_1.2.12	Gerar chave de acesso partilhada para hiperescaladores e permitir IP	Serviços Padrão	Para migrações brownfield (sistemas antigos) Permitir acesso ao armazenamento na cloud dos SAP ECS para carregar dados locais para fins de migração. Estabelecer a ligação entre o armazenamento on-premise e o armazenamento na cloud dos SAP ECS, colocando os IPs públicos on-premise na lista de permissões.	n.a	n/a
38		**Operações de Hardware**	**Aplicável a equipamento gerido pelo prestador de serviços.**			
39	INFRA_1.4.03	Planear e realizar manutenção da infraestrutura SAP HEC	Serviços Padrão		n.a	n/a
40	INFRA_1.4.05	Monitorizar parâmetros de operações críticas do ambiente de computação SAP HEC	Serviços Padrão		n.a	n/a
41	INFRA_1.4.06	Monitorizar capacidade de disco	Serviços Padrão	Sujeito a taxas adicionais para capacidade adicional.	n.a	n/a
42	INFRA_1.4.07	Monitorizar capacidade de servidor	Serviços Padrão	Sujeito a taxas adicionais para capacidade adicional.	n.a	n/a
43	INFRA_1.4.08	Monitorizar utilização da rede	Serviços Padrão		n.a	n/a
44	INFRA_1.4.09	Pedidos de infraestrutura/hardware/sistema; processar pedidos de alteração comercial conforme necessário para atualizações de versão de hardware, adições, etc.	Serviços Padrão	Sob reserva de um prazo razoável, o cliente deve efetuar o pedido, suficientemente detalhado, através do sistema de controlo; taxas adicionais aplicáveis; serviço prestado apenas durante o horário de expediente (apenas referente à parte comercial; o momento da implementação técnica será agendado com base em especificações contratuais)	n.a	n/a
45	INFRA_1.4.11	Escalar capacidade de computação (memória e CPU)	Serviços Opcionais		n.a	n/a
46		**Gestão de Armazenamento**				
47	INFRA_1.5.01	Gerir ficheiros de dados, sistemas de ficheiros e discos, de acordo com padrões e práticas SAP HEC	Serviços Padrão		n.a	n/a
48	INFRA_1.5.02	Escalar a capacidade de armazenamento	Serviços Opcionais		n.a	n/a
49	INFRA_1.5.07	Encriptar volumes de raiz EBS	Serviços Padrão		n.a	n/a
50	INFRA_1.5.08	Remover disco SWAP das máquinas da base de dados SAP HANA	Serviços Padrão		n.a	n/a
51		**Sistema Operativo**				
52	INFRA_1.6.01	Criar e manter utilizadores e grupos de SO	Serviços Padrão	Acesso só do prestador de serviços SAP HEC, nenhum acesso privilegiado do cliente ao sistema operativo.	n.a	n/a
53	INFRA_1.6.04	Informar o cliente sobre incidentes de segurança	Serviços Padrão		n.a	n/a

54	INFRA_1.6.05	Configurar parâmetros SO	Serviços Padrão	Utilizado para várias atividades, tais como alterações/atualizações de parâmetros de Fuso Horário.	n.a	n/a
55	INFRA_1.6.06	Resolver problemas do sistema operativo, controlar o registo do sistema e sistemas de ficheiros	Serviços Padrão		n.a	n/a
56	INFRA_1.6.07	Trabalhar com o fornecedor do SO para solucionar problemas do sistema operativo	Serviços Padrão		n.a	n/a
57	INFRA_1.6.08	Monitorização das áreas de troca e de página	Serviços Padrão		n.a	n/a
58	INFRA_1.6.09	Monitorização da carga da memória	Serviços Padrão		n.a	n/a
59	INFRA_1.6.12	Gestão do Ciclo de Vida do Software do sistema operativo	Serviços Padrão	Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".	n.a	n/a
60		**Arranque/Encerramento do Sistema**				
61	INFRA_1.7.01	Realizar o arranque/encerramento agendado do ambiente de computação	Serviços Padrão		n.a	n/a
62	INFRA_1.7.03	Reiniciar o ambiente de computação após falha	Serviços Padrão		n.a	n/a
63		**Cópia de Segurança/Restauro**				
64	INFRA_1.8.01	Realizar cópias de segurança do sistema de ficheiros e da base de dados padrão	Serviços Padrão	De acordo com padrões SAP HEC ou termos específicos do Contrato SAP HEC.	n.a	n/a
65	INFRA_1.8.10	Cópia de segurança mediante pedido/Extensão da cópia de segurança mediante pedido existente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Prazo para cópia de segurança a acordar previamente. O período de retenção não pode estender-se além da data de fim do contrato ou doze (12) meses, consoante o que ocorra mais cedo. As cópias de segurança retidas por mais de doze (12) meses não estão abrangidas nesta oferta. Armazenamento BLOB (objeto binário grande) a considerar adicionalmente de acordo com os requisitos de dimensão, utilizando INFRA_1.5.02. As cópias de segurança de registos para a base de dados não serão retidas.	n.a	n/a
66	INFRA_1.8.09	Cópia de Segurança de Longo Prazo: baseada em SKU, baseada em Serviço Adicional	Serviços Opcionais	Este serviço baseia-se a oferta de cópia de segurança programada padrão, conforme descrito no tipo de serviço contratado do Cliente: por exemplo, cópias de segurança de longo prazo de cópias de segurança adicionais ou baseadas em SKU para contratos PCE. O período de retenção não pode estender-se além da data de fim do contrato. Este serviço utilizará um mecanismo de cópia de segurança online para BD/FS e as cópias de segurança de registos para a base de dados não serão retidas. Os prazos para o processamento de pedidos de alteração devem ser considerados ao encomendar o serviço, armazenamento BLOB (objeto binário grande) a considerar de acordo com os requisitos de dimensão.	n.a	n/a
67	INFRA_1.8.11	Monitorizar processos da cópia de segurança	Serviços Padrão		n.a	n/a
68	INFRA_1.8.07	Testar periodicamente procedimentos de cópia de segurança/restauro	Serviços Padrão	Esta tarefa não pode ser encomendada por clientes. Esta tarefa é utilizada para verificar procedimentos e disponibilidade operacional; os testes não são realizados para cada sistema individual, mas para cenários representativos.	n.a	n/a
69	INFRA_1.8.03	Realizar restauro e recuperação de dados (sistema de ficheiros, base de dados), conforme necessário após falhas do sistema	Serviços Padrão	Aplicáveis taxas suplementares para restauros, caso originados por erro do cliente.	n.a	n/a
70	INFRA_1.8.02	Realizar restauro e recuperação de dados (sistema de ficheiros, base de dados) por pedido do cliente (outros motivos que não uma resposta a falhas do sistema)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Aplicáveis taxas adicionais.	n.a	n/a
71	INFRA_1.8.06	Validar a integridade e consistência lógicas da informação restaurada	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
72	INFRA_1.8.12	Serviços de Cópia de Segurança Premium	Serviços Opcionais	A opções disponíveis incluem: período de retenção alargado de quarenta e cinco (45) ou sessenta (60) dias; instantâneos adicionais a cada duas (2) ou oito (8) horas com um (1) dia de retenção; replicação de cópias de segurança diárias ou semanais para outra região (pré-determinado por SAP ECS) no mesmo continente, conta RISE e/ou plataforma de hiperescalador; replicação de cópia de segurança (último domingo do mês) para a Conta AWS/Subscrição Azure/Projeto GCP do Cliente fora do RISE; replicação de cópias de segurança (semanal) para a Suíça para apoiar a regulamentação da Autoridade Supervisora do Mercado Financeiro da Suíça (FinMa) na mesma conta RISE e plataforma de hiperescalador. Limitações: o serviço está limitado a cópias de segurança e registos da base de dados SAP HANA; limitado aos hiperescaladores AWS, MS Azure e GCP; limitado a cópias de segurança de base de dados e de registos.	n.a	n/a
73		**Instantâneo Consistente do Volume NFS da BD e Restauro**	**As tarefas e serviços para NFS estão limitadas a Clientes existentes e, de momento, não estão disponíveis para novos Clientes. Apenas disponível num Centro de Dados da SAP. Considere as restrições seguintes ao solicitar replicação de partilha de ficheiros não padrão. O armazenamento e o número de ficheiros de pasta/montagem padrão deve ser igual ou inferior a 512 GB e igual ou inferior a 1 milhão, respetivamente.**			
74	INFRA_1.13.01	Realizar o instantâneo do volume NFS da BD padrão	Serviços Padrão	Apenas SAP HANA e SAP ASE De acordo com padrões ou termos específicos do Contrato.	n.a	n/a
75	INFRA_1.13.02	Realizar o instantâneo consistente do volume NFS da BD ad hoc	Serviços Padrão	Prazo a acordar previamente.	n.a	n/a
76	INFRA_1.13.03	Realizar o instantâneo consistente do volume NFS da BD ad hoc excecional	Serviços Padrão	Exemplo: prolongar o período de retenção para um instantâneo ou transferir para sistema secundário para uma retenção mais longa. As opções oferecidas são descritas em descrições de serviço separadas e estão sujeitas a alterações; não são oferecidas todas as combinações teoricamente possíveis de frequência de instantâneo e período de retenção.	n.a	n/a
77	INFRA_1.13.04	Realizar o restauro e recuperação do instantâneo do volume NFS da BD (sistema de ficheiros, base de dados) - conforme necessário após falhas do sistema	Serviços Padrão	Aplicáveis taxas suplementares para restauros, caso originados por erro do cliente.	n.a	n/a
78	INFRA_1.13.05	Realizar restauro e recuperação do volume NFS da BD (sistema de ficheiros, base de dados) por pedido do cliente - outros motivos que não uma resposta a falhas do sistema	Serviços Padrão		n.a	n/a
79	INFRA_1.13.06	Realizar o instantâneo do volume NFS do sistema de ficheiros simples padrão (volumes não BD)	Serviços Padrão	De acordo com padrões ou termos específicos do Contrato.	n.a	n/a
80	INFRA_1.13.07	Restaurar o instantâneo do volume NFS do sistema de ficheiros simples padrão (volumes não BD) - por pedido do cliente (outros motivos que não uma resposta a falhas do sistema)	Serviços Padrão		n.a	n/a
81	INFRA_1.13.07A	Restaurar o instantâneo do volume NFS do sistema de ficheiros simples padrão (volumes não BD) - conforme necessário após falhas do sistema	Serviços Padrão		n.a	n/a
82		**Montagem NFS para On-premise e Hiperescalador**				

83	INFRA_1.14.01	Montar NFS On-premise e/ou de Hiperescalador fornecido pelo Cliente	Serviços Padrão	Apenas disponível para NFSv4.1 e posterior. O Acordo de Nível de Serviços (SLA) não é aplicável a montagens NFS via WAN. Poderá necessitar de reinício do sistema. Só suportada "montagem simples". A monitorização do desempenho e da largura de banda é da responsabilidade do Cliente.	n.a	n/a
84		**Integração de infraestrutura**				
85	INFRA_1.9.02	Integrar o Active Directory, o IdP do Google e outras soluções de gestão de identidades do cliente	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
86	INFRA_1.9.04	Fornecer acesso a sistemas/recursos dentro da infraestrutura de cliente	Tarefas Excluídas	Se necessário para cumprir obrigações contratuais acordadas.	n.a	n/a
87		**Capacidades de transferência de ficheiros: partilhas de CIFS**				
88	INFRA_1.10.01	Montar localmente partilhas SMB de cliente remotas em clientes Windows e clientes Linux de estrutura gerida (também conhecidas como CIFS)	Serviços Padrão	Dentro da capacidade de infraestrutura contratualmente acordada. Não são permitidas partilhas SMB em servidores BD.	n.a	n/a
89	INFRA_1.10.01A	Disponibilizar Partilha de Servidor Samba no servidor LINUX de estrutura gerida para clientes SMB remotos	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Dentro da capacidade de infraestrutura contratualmente acordada. Não são permitidas configurações de Partilha de Servidor Samba em servidores BD.	n.a	n/a
90	INFRA_1.10.03	Gestão dos utilizadores e acessos	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Uma vez/inicialmente quando a partilha é criada.	n.a	n/a
91	INFRA_1.10.04	Criar e manter a estrutura de pastas em partilhas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
92	INFRA_1.10.05	Garantir proteção antivírus atualizada no equipamento do utilizador final que está ligado às partilhas fornecidas	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
93	INFRA_1.10.06	Implementar proteção antivírus no servidor	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
94	INFRA_1.10.07	Cópia de segurança de dados carregados para partilhas, de modo a garantir a integridade dos dados	Tarefas Excluídas	O cliente tem de garantir que os dados carregados para as partilhas de CIFS são mantidos devidamente protegidos no seu lado; só são efetuadas cópias de segurança das partilhas propriamente ditas por meio de cópias de segurança do sistema de ficheiros padrão, não permitindo recuperação para um ponto anterior no tempo.	n.a	n/a
95		**Servidor SFTP gerido**	**A instalar no servidor de aplicação existente no sistema gerido**			
96	INFRA_1.11.01	Configurar o daemon sftp	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Só disponível em Linux. A entrada externa (a partir da Internet) não é permitida.	n.a	n/a
97	INFRA_1.11.02	Criar e manter contas e grupos dos utilizadores sftp	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Para pedidos adicionais. Um (1) utilizador incluído durante a configuração.	n.a	n/a
98	INFRA_1.11.03	Gerir sistemas de ficheiros	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Dentro da capacidade de infraestrutura contratualmente acordada.	n.a	n/a
99	INFRA_1.11.04	Fornecer lista dos utilizadores	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
100	INFRA_1.11.05	Criar e eliminar ficheiros	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
101		**Gestão de Rede Alargada**				
102	INFRA_1.12.01	Fornecer infraestrutura de rede no centro de dados/instalações do cliente	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
103	INFRA_1.12.02	Fornecer comutação de redes e portas no centro de dados da SAP/do Parceiro ao cliente para ligar equipamento de telecomunicações	Serviços Padrão	De acordo com as Diretrizes da SAP, o cliente tem de garantir uma infraestrutura da rede compatível nas suas próprias instalações. Nota: não inclui infraestruturas como espaço de prateleiras para MPLS ou outros dispositivos.	n.a	n/a
104	INFRA_1.12.03	Determinar o tamanho adequado e adquirir ligação de rede entre as instalações do cliente e SAP HEC; gerir o fornecedor de telecomunicações/ISP	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
105	INFRA_1.12.04	SAP Cloud Peering: estabelecer uma ligação virtual com um centro de dados da SAP, por meio de um fornecedor de interligação do cliente	Serviços Opcionais	Pode apenas ser utilizado se o sistema da SAP estiver ligado ao mesmo fornecedor de interligação. Taxa de subscrição mensal através de pedido de alteração com base na largura de banda. Não disponível em todas as regiões ou para todos os parceiros de interligação. A ligação das redes locais do cliente ao hub de interligação é realizada pelo cliente com o fornecedor de interligação que selecionou.	n.a	n/a
106	INFRA_1.2.05	Adicionar VPN ou MPLS adicionais	Serviços Opcionais	Requer o preenchimento do novo questionário sobre VPN.	n.a	n/a
107		**Firewall como Serviço (FWaaS)**	**O Firewall como Serviço (FWaaS) traz tecnologia de firewall baseada em UTM às estruturas do cliente em Hiperescaladores e inclui funcionalidades como filtragem de tráfego avançada, prevenção de intrusões (IPS) e deteção de bots. O serviço é totalmente gerido pelo Prestador de Serviços, mas os clientes terão a possibilidade de solicitar a adição de novas regras aos seus firewalls ou a eliminação de regras existentes. Os clientes podem também solicitar uma exportação da respetiva base de regras. O FWaaS não assume responsabilidades de firewall dos clientes nas respetivas estruturas on-premise. O âmbito do FWaaS é filtrar o tráfego na Estrutura Cloud Privada SAP ECS, quando os clientes não o possam fazer eles próprios. O cliente ainda tem de filtrar do seu lado, que utilizador/servidor tem permissão para aceder à estrutura. O FWaaS habitualmente aceita toda a conectividade das redes do cliente, como estando verificada e sendo fidedigna. O FWaaS foi concebido para se adequar facilmente e sem problemas em ambientes novos e existentes, sendo, simultaneamente, o mais transparente possível em relação aos esforços de configuração. Os clientes poderão ter de realizar algumas reconfigurações técnicas do seu lado.**			
108	FWAAS_1.1.01	Instalar Aplicação Virtual de Rede	Serviços Opcionais	Instalação FWaaS de Base.	n.a	n/a
109	FWAAS_1.1.02	Modificar base de regras de firewall	Serviços Padrão	Adição/remoção de regras ou modificação de regras existentes. Os pedidos estão limitados a duas (2) alterações por semana de trabalho, com um máximo de dez (10) alterações de regras por pedido. Esta tarefa está incluída apenas se a oferta Firewall-as-a-Service (FWaaS) estiver incluída no contrato de cliente base ou se for adicionada posteriormente como um Pedido de Alteração.	n.a	n/a
110	FWAAS_1.1.03	Exportar base de regras do Cliente	Serviços Opcionais	Limitado a uma (1) exportação da base de regras por mês.	n.a	n/a
111		**C1 - Gestão da Base de Dados SAP HANA**				

112		SAP HANA (operações gerais da base de dados)	O âmbito dos serviços padrão especificado por esta versão de Funções e Responsabilidades inclui determinadas funções e funcionalidades de base que fazem parte da base de dados SAP HANA. O SAP HANA disponibiliza funções e funcionalidades adicionais ou opcionais para as quais serviços e suporte relacionados não estão incluídos no âmbito dos serviços padrão, e que poderão estar disponíveis numa base de custos adicionais. Serviços adicionais e opcionais para prestar suporte a essas funções SAP HANA futuras, e a disponibilidade desses serviços, serão avaliados e determinados pela SAP caso a caso, incluindo a avaliação dos esforços e custos associados. Os serviços padrão e adicionais correspondentes são identificados em secções separadas deste documento.			
113	HANA_1.1.31	Fornecer recomendações sobre gestão de versões de base de dados	Serviços Padrão	O SAP HEC fornecerá orientações sobre versões de base de dados recomendadas, com base na experiência operacional em SAP HEC e em informações fornecidas por SAP Product Development.	n.a	n/a
114	HANA_1.1.01	Planear e realizar extensões de sistema de ficheiros, por exemplo, atividades de cópia de segurança	Serviços Padrão	A utilização de infraestruturas adicionais requer um PA.	n.a	n/a
115	HANA_1.1.02	Monitorizar a utilização de recursos da base de dados para detetar problemas nas operações técnicas	Serviços Padrão	A saída de tarefas é canalizada para a gestão da capacidade; recomendações para otimização também podem ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support.	n.a	n/a
116	HANA_1.1.03	Monitorizar o crescimento das tabelas para evitar pró-ativamente problemas operacionais e garantir que o serviço cumpre os limites de dimensionamento contratualizados	Serviços Padrão	A monitorização e os alertas são realizados por meio de um sistema automático. Recomendações para limitação do crescimento dos dados poderão também ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support.	n.a	n/a
117	HANA_1.1.04	Criar partições das tabelas (execução técnica)	Serviços Padrão	Tarefa a desempenhar apenas pelo Prestador de Serviços; não pode ser desempenhada pelo Cliente. Caso seja necessário criar partições devido ao grande crescimento de tabelas, o Serviço Padrão inclui a criação de partições de apenas uma (1) tabela por SID, por ano de contrato, independentemente de o pedido ser para partição de tabelas online ou offline. Os pedidos para a criação de partições vazias serão submetidos pelo Cliente e serão tratados como serviços padrão. Quaisquer pedidos adicionais de criação de partições serão faturados em separado, de acordo com HANA_1.1.35.	n.a	n/a
118	HANA_1.1.35	Criar partições das tabelas (execução técnica) - pedidos adicionais	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Esforços para pedidos adicionais de partição de tabelas.	n.a	n/a
119	HANA_1.1.36	Redistribuição de tabelas de base de dados com base nas regras de colocação de tabelas (execução técnica)	Serviços Padrão	Para requisitos que envolvam a dependência de aplicações (por exemplo, deslocação manual de tabelas e de partições de tabelas de um sistema anfitrião para outro).	n.a	n/a
120	HANA_1.1.05	Realizar migração do armazém de linhas/colunas: apenas execução técnica	Serviços Padrão	Mediante pedido do cliente. Parte executante a acordar mutuamente entre SAP HEC e o cliente; migração de tabelas SAP maiores a efetuar por SAP HEC; o cliente deve desempenhar a tarefa em tabelas próprias, caso o deseje; tempo de inatividade adicional necessário com aprovação do cliente.	n.a	n/a
121	HANA_1.1.37	Desfragmentação da base de dados (reclamação de volume de dados)	Serviços Padrão		n.a	n/a
122	HANA_1.1.38	Reorganização do Armazém de Linhas	Serviços Padrão		n.a	n/a
123	HANA_1.1.06	Monitorizar a base de dados quanto a problemas técnicos; analisar e solucionar falhas técnicas da base de dados	Serviços Padrão		n.a	n/a
124	HANA_1.1.07	Limpar ficheiros de registo e de rastreio SAP HANA (rastreios, ficheiros estatísticos, etc.) para libertar capacidade e manter o sistema SAP HANA limpo e equilibrado	Serviços Padrão		n.a	n/a
125	HANA_1.1.08	Manter parâmetros de configuração técnicos para SAP HANA e SAP HANA XS, com base em padrões e recomendações SAP e SAP HEC	Serviços Padrão		n.a	n/a
126	HANA_1.1.09	Iniciar/parar base de dados	Serviços Padrão		n.a	n/a
127	HANA_1.1.10	Adicionar/remover nó SAP HANA para ajustar a capacidade SAP HANA	Serviços Opcionais	Apenas para configurações de escalamento de SAP HANA.	n.a	n/a
128	HANA_1.1.28	Criar esquema adicional para data mart SAP HANA existente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
129	HANA_1.1.26	Alterar a arquitetura da base de dados SAP HANA (de nó único para nós múltiplos ou vice-versa)	Serviços Opcionais	A alteração de nó único para nós múltiplos e vice-versa requer etapas adicionas, tais como, adição/remoção de serviços SAP HANA, e seria tratada como uma migração de hardware.	n.a	n/a
130	HANA_1.1.11	Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema SAP HANA) para alta disponibilidade	Serviços Padrão	Efetuado apenas para sistemas produtivos; só se as bases de dados em modo de espera dedicadas estiverem explicitamente incluídas no contrato como parte da solução. Não incluído no âmbito para configurações com vários nós. Não são realizados regularmente testes de ativação pós-falha por sistema.	n.a	n/a
131	HANA_1.1.12	Atualizar software de base de dados SAP HANA	Serviços Padrão	Necessário tempo de inatividade adicional para manutenção; os sistemas como nós AD incluem, por padrão, a utilização de abordagens de atualização avançadas, tais como ZDO/Minimização do Tempo de Inatividade. O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. As atualizações de cliente BD são intercaladas com o método de atualização de núcleo de aplicação SAP.	n.a	n/a
132	HANA_1.1.12A	Instalar ou Atualizar o cliente SAP HANA	Serviços Padrão	Instalar ou atualizar o software de cliente SAP HANA em instâncias de aplicação e em sistemas não SAP HANA. Aplicável para sistemas de Produção e Não Produção. Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".	n.a	n/a
133	HANA_1.1.33	Atualização da versão SAP HANA e atualização do Cliente BD	Serviços Padrão	Sistemas SAP HANA para sistema SAP HANA MDC com os níveis de Support Package mais recentes e com modo de replicação definido para CLR. O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais.	n.a	n/a
134	HANA_1.1.22	Configuração da Gestão de Transportes do SAP HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Limitado à configuração do sistema de gestão de transportes e não inclui operação continuada do sistema de gestão de transportes.	n.a	n/a
135	HANA_1.1.14	Implementar/manter ferramentas SAP adicionais (por exemplo, SAP HANA Live Browser)	Serviços Padrão	Dependente de requisitos de cliente; apenas para ferramentas no contexto SAP HANA fornecidas pela SAP, ferramentas de terceiros não abrangidas.	n.a	n/a
136	HANA_1.1.16	Resolução dos problemas do sistema, por exemplo, transações bloqueadas, para ultrapassar problemas e restaurar o estado normal das operações do SAP HANA	Serviços Padrão		n.a	n/a
137	HANA_1.1.17	Criar/modificar utilizadores para modelação SAP HANA no SAP HANA studio	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a

138	HANA_1.1.18	Gestão de utilizadores, funções e permissões para utilizadores não técnicos	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente é proprietário e responsável pela função SAP HANA CUST_USER_ROLE_ADMIN.	n.a	n/a
139	HANA_1.1.19	Gestão de utilizadores, funções e permissões para utilizadores técnicos e administrativos	Serviços Padrão	Utilizadores técnicos: por exemplo, utilizadores entregues e utilizados por SAP HANA. Este serviço está previsto apenas para Utilizadores internos criados por SAP HEC, por exemplo, SAPSID/SAPABAP1/SAPHANADB.	n.a	n/a
140	HANA_1.1.20	Efetuar cópias de segurança da base de dados (cópias de segurança completas normais e cópias de segurança de registos)	Serviços Padrão	De acordo com a política de cópia de segurança do SAP HEC.	n.a	n/a
141	HANA_1.1.21	Restaurar e recuperar o SAP HANA após problemas técnicos	Serviços Padrão	Restaura mediante pedido do cliente, a um custo adicional	n.a	n/a
142	HANA_1.1.30	Realizar a verificação da consistência da base de dados (DBCC)	Serviços Padrão		n.a	n/a
143	HANA_1.1.32	Exportar/importar esquemas de base de dados	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
144	HANA_1.1.23	Implementar encriptação de base de dados SAP HANA na base de dados SAP HANA já instalada durante Operações	Serviços Padrão	Ativar a encriptação em sistemas em funcionamento. Não deve ser necessário tempo de inatividade, mas apenas em casos extremos; uma potencial utilização de armazenamento adicional está sujeita a um pedido de alteração (PA). Aplicável à Plataforma SAP HANA 2.0 SPS 07 ou sistemas posteriores. Poderá ser necessário tempo de inatividade para versões anteriores.	n.a	n/a
145	HANA_1.1.24	Implementar encriptação de base de dados SAP HANA na base de dados SAP HANA já instalada durante Compilação	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Encriptação ativada por predefinição para a Plataforma SAP HANA 2.0 SPS 07 ou sistemas posteriores. Para a Plataforma SAP HANA 2.0 SPS 05, a encriptação é ativada na compilação do sistema apenas se tiver sido solicitada.	n.a	n/a
146	HANA_1.1.39	Implementar encriptação de registos SAP HANA na base de dados SAP HANA já instalada em SAP HEC	Serviços Padrão		n.a	n/a
147	HANA_1.1.40	Configurar Comunicação Segura na Replicação do Sistema SAP HANA (HSR)	Serviços Padrão	Disponível por padrão no SAP HANA 2.0. Obrigatório explicitamente apenas para SAP HANA 1.0, quando o SAP EarlyWatch Alert recomenda a proteção da comunicação da Replicação do Sistema ou quando um Tenant tem de ser deslocado para outro sistema.	n.a	n/a
148	HANA_1.1.41	Ativar o SAP HANA, opção para reinício rápido	Serviços Padrão		n.a	n/a
149	HANA_1.1.42	Desativar o SAP HANA, opção para reinício rápido	Serviços Padrão		n.a	n/a
150	HANA_1.1.43	Instalar ou Atualizar plug-ins SAP HANA	Serviços Padrão	Utilizado para a instalação ou atualização de plug-ins SAP HANA na base de dados SAP HANA selecionada.	n.a	n/a
151	HANA_1.1.44	Configuração do sistema (nível do sistema operativo) para ativar SSL/TLS no SAP HANA	Serviços Padrão		n.a	n/a
152	HANA_1.1.45	Atualizar dados de teste	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Copia dados de aplicação com base em business objects do ambiente de Produção (PRD) para o ambiente de Não Produção para fins de teste. A versão de software mínima exigida é o SAP S/4HANA 2023.	n.a	n/a
153	HANA_1.1.46	Gestão da Carga de Trabalho	Serviços Padrão	Pretende-se que a configuração da classe de carga de trabalho seja realizada pelo Cliente. Contudo, o Cliente pode solicitar que o Prestador de Serviços realize esta tarefa; o Cliente terá de disponibilizar a configuração, limiares e valores no pedido de serviço.	n.a	n/a
154	HANA_1.1.47	Serviços de Migração - Opção de Migração da Base de Dados (DMO)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	É necessária infraestrutura adicional que tem de ser encomendada em separado. (Anteriormente base de dados SAP ASE para base de dados SAP HANA - migração no local)	n.a	n/a
155		**SAP HANA XS**				
156	HANA_1.2.01	Manter parâmetros de configuração técnicos para SAP HANA XS, com base em padrões e recomendações SAP e SAP HEC	Serviços Padrão		n.a	n/a
157	HANA_1.2.02	Manter Configurações de Tempo de Execução da Aplicação	Serviços Padrão		n.a	n/a
158	HANA_1.2.03	Administrar Relações de Confiança	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
159	HANA_1.2.04	Manter Provedores SAML	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
160	HANA_1.2.05	Manter Configurações de Servidor SMTP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
161	HANA_1.2.06	Manter Acesso HTTP a SAP HANA	Serviços Padrão		n.a	n/a
162	HANA_1.2.08	Manter Ferramentas Self-service de Utilizador	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
163	HANA_1.2.09	Agendar Tarefas XS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
164	HANA_1.2.11	Manter Rastreios HTTP para Aplicações SAP HANA XS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados 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 uma base de dados SAP HANA; o SAP HANA XSA tem de ser incluído/definido no âmbito explicitamente no contrato inicial ou no Pedido de Alteração (PA) subsequente.**			
166	HANA_1.9.01	Instalar em conjunto com Servidor SAP HANA	Serviços Opcionais		n.a	n/a
167	HANA_1.9.02	Instalar Componentes XSA como um add-on para o Servidor SAP HANA já instalado	Serviços Opcionais		n.a	n/a
168	HANA_1.9.04	Instalar/configurar XSA para Desenvolvimento SAP HANA do lado do cliente	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
169	HANA_1.9.05	Configurar a Ferramenta XS-CLI para Desenvolvimento SAP HANA	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
170	HANA_1.9.06	Gestão de utilizadores para Desenvolvimento SAP HANA	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
171	HANA_1.9.07	Monitorização dos serviços XSA e respetivas aplicações	Serviços Padrão	O superconjunto será incluído na monitorização, caso selecionado.	n.a	n/a
172	HANA_1.9.08	Configurar a base de dados lógica (registar a Base de Dados de Tenant)	Serviços Padrão		n.a	n/a

173	HANA_1.9.10	Cópia de segurança e restauro de ficheiros específicos XSA	Serviços Opcionais		n.a	n/a
174	HANA_1.9.11	Configuração do Web Dispatcher para as aplicações instaladas pelo SAP HEC e compiladas pelos clientes	Serviços Padrão		n.a	n/a
175	HANA_1.9.13	Suporte de aplicações compiladas pelo cliente	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
176	HANA_1.9.14	Monitorização da disponibilidade de aplicações compiladas pelo cliente	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
177	HANA_1.9.15	Cópia de segurança de aplicações personalizadas, no caso de utilização do armazenamento do sistema de ficheiros	Serviços Padrão		n.a	n/a
178	HANA_1.9.16	Restauro de aplicações compiladas pelo cliente, utilizando o armazenamento do sistema de ficheiros, desde que a cópia de segurança tenha sido previamente ativada	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
179	HANA_1.9.17	Verificação de tarefas pós-restauro e ligação de aplicações personalizadas	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
180	HANA_1.9.19	Atualizar versão do XSA	Serviços Padrão	Inclui add-ons.	n.a	n/a
181	HANA_1.9.20	Atividade preliminar e posterior específica de cliente para atualizações de versão XSA	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
182		**SAP HANA: Integração de Dados Inteligentes (anteriormente Enterprise Information Management - EIM)**	**Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão.**			
183	TO_HANA_SDI_1.1.01	Ativar o Servidor de Aprovisionamento de Dados	Serviços Padrão	O Servidor de Aprovisionamento de Dados é um processo SAP HANA nativo. É compilado como uma variante de servidor de índices, executado no cluster SAP HANA e gerido e monitorizado exatamente como outros serviços SAP HANA. O Servidor de Aprovisionamento de Dados é instalado com o servidor SAP HANA, mas tem de ser ativado nesse servidor.	n.a	n/a
184	TO_HANA_SDI_1.1.02 A	Instalar, configurar e registar Agentes de Aprovisionamento de Dados	Serviços Padrão	Disponibilizado para Agentes AD como parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda e/ou para Agentes AD que foram adicionados com um Pedido de Alteração contratual Para Agentes de Aprovisionamento de Dados adicionais, consultar TO_HANA_SDI_1.1.02. Nota: o registro do Agente é da responsabilidade do Cliente para SAP HANA como o destino num cenário de implementação SAP BTP.	n.a	n/a
185	TO_HANA_SDI_1.1.02	Instalar, configurar e registar Agentes de Aprovisionamento de Dados - Agentes Adicionais	Serviços Opcionais	Para Agentes de Aprovisionamento de Dados adicionais. Nota: o registro do Agente é da responsabilidade do Cliente para SAP HANA como o destino num cenário de implementação SAP BTP.	n.a	n/a
186	TO_HANA_SDI_1.1.04	Configurar a Qualidade de Dados Inteligentes (SDQ)	Serviços Opcionais	Implementar SDQ, transferir o pacote de Depuração de Endereços e de Dados do SAP Service Marketplace e configuração a partir do Servidor SAP HANA. O acesso SFTP será configurado para que o cliente possa, ele próprio, carregar os diretórios de endereços.	n.a	n/a
187	TO_HANA_SDI_1.1.05	Configurar o SAP Agile Data Preparation (ADP)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O SAP ADP requer a implementação e configuração de SDQ, ESS e HRF, com utilizadores e autorizações relacionados.	n.a	n/a
188	TO_HANA_SDI_1.1.06	Administração de SAP Agile Data Preparation (ADP)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Definição de opções de exportação, expiração de folhas de cálculo, funcionalidades de palavras-passe, espaço de trabalho de armazém e dimensão e política para filas.	n.a	n/a
189	TO_HANA_SDI_1.1.07	Configurar replicações, federações e transformações	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
190	TO_HANA_SDI_1.1.08	Cópia de segurança de tarefas FlowGraph	Tarefas Excluídas	O cliente pode utilizar a interface de aplicações Web SAP SDI e/ou o Catálogo/Mosaicos Fiori SDI para esta tarefa.	n.a	n/a
191	TO_HANA_SDI_1.1.09	Cópia de segurança das tarefas da replicação	Tarefas Excluídas	O cliente pode utilizar a interface de aplicações Web SAP SDI e/ou o Catálogo/Mosaicos Fiori SDI para esta tarefa.	n.a	n/a
192	TO_HANA_SDI_1.1.10	Agente de Aprovisionamento de Dados - configuração de Alta Disponibilidade	Serviços Opcionais	O Agente AD pode ser configurado no modo de Alta Disponibilidade, mediante a introdução do grupo de agentes, composto por instâncias de agente adicionais (não disponível para ligações SAP HANA cloud de destino); incluído apenas se mencionado explicitamente no contrato,	n.a	n/a
193	TO_HANA_SDI_1.1.11	Implementar adaptadores padrão com SAP HANA	Serviços Padrão	Consultar o guia SDI no SAP Help Portal para obter uma lista de adaptadores padrão e personalizados, entregues com a instalação do Agente AD.	n.a	n/a
194	TO_HANA_SDI_1.1.12	Implementar adaptadores personalizados com SAP HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Consultar o guia 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	Monitorizar tarefas de Aprovisionamento de Dados e subscrições remotas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
196	TO_HANA_SDI_1.1.14	Processar exceções de subscrição remota	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
197	TO_HANA_SDI_1.1.15	Religar o Agente AD	Serviços Padrão	Desligar o agente da base de dados SAP HANA de destino atual e registá-lo numa nova. As atividades relacionadas com adaptadores (iniciar, parar) são da responsabilidade do Cliente.	n.a	n/a
198		**Captura e Reprodução**	**Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão.**			
199	TO_HANA_CR_1.1.01	Preparar a captura no sistema de origem	Serviços Opcionais	Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções.	n.a	n/a
200	TO_HANA_CR_1.1.02	Iniciar captura	Serviços Opcionais	O cliente tem de assegurar capacidade suficiente para armazenar capturas de carga de trabalho; a extensão da capacidade requer um pedido de alteração (PA).	n.a	n/a
201	TO_HANA_CR_1.1.03	Configurar reprodução no sistema de destino	Serviços Opcionais	Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções.	n.a	n/a
202	TO_HANA_CR_1.1.04	Configurar serviço de reprodução	Serviços Opcionais	Configurar serviço de reprodução.	n.a	n/a
203	TO_HANA_CR_1.1.05	Pré-processar e reproduzir 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	Instalar o acelerador para o pacote SAP ASE	Serviços Padrão	SAP HANA - o pacote AFA é instalado no nó SAP HANA DB.	n.a	n/a
207	TO_AFA_1.1.02	Adicionar o acelerador para o sistema anfitrião SAP ASE	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Adicionar o acelerador para o sistema anfitrião SAP ASE. Para configurações multi-tenant, os nós AFA são adicionados exclusivamente a cada base de dados de tenant.	n.a	n/a

208	TO_AFA_1.1.03	Instalar e configurar o SAP Replication Server	Serviços Padrão	O SAP Replication Server é necessário quando são replicados dados de um servidor de origem SAP ASE OLTP existente para o servidor de destino SAP HANA. Dependendo da localização onde o servidor SAP ASE OLTP está instalado, ou seja, na estrutura on-premise ou SAP HEC, o SAP Replication Server pode ser instalado como servidor gerido.	n.a	n/a
209	TO_AFA_1.1.04	Autorização - Configuração	Serviços Padrão	Ativar o acelerador para funções, privilégios e acesso a objetos SAP ASE para monitorização e operações. Fornecer utilizadores e funções específicos de SAP HEC.	n.a	n/a
210	TO_AFA_1.1.05	Ativar otimização de propagação (Pushdown)	Serviços Padrão	A otimização de propagação (pushdown) AFA está ativada nos nós AFA.	n.a	n/a
211	TO_AFA_1.1.06	Importar unidades de entrega	Serviços Padrão	Importação de unidades de entrega AFA em cenários de vários contentores SAP HANA. Esta tarefa é apenas necessária na configuração MDC.	n.a	n/a
212	TO_AFA_1.1.07	Configuração multi-tenant	Serviços Padrão	Configurar e instalar nós AFA para cada base de dados de tenant, incluindo inicialização de serviços, acesso ao cockpit, unidades de entrega e verificação.	n.a	n/a
213	TO_AFA_1.1.08	Configurar acesso HTTP para Contentores de Base de Dados Multitenant (MDC)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Configurar acesso HTTP para Contentores de Base de Dados Multitenant para acesso ao cockpit SAP HANA e monitorização. Nota: esta tarefa não é necessária se o acesso HTTP já estiver configurado para a configuração MDC existente.	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 configurações de base de dados multi-tenant ou single tenant, incluindo configuração de grupo ETS; apenas se nós de reserva fizerem parte do desenho da estrutura contratual.	n.a	n/a
215		**SAP ASE AFA - Outros Serviços**				
216	TO_AFA_1.2.02	Replicação de dados para relatórios acelerados	Tarefas Excluídas	Configurar replicação de dados SAP ASE OLTP para base de dados SAP HANA. Identificar e configurar objetos BD a replicar.	n.a	n/a
217	TO_AFA_1.2.03	Monitorizar o acelerador para instrução de propagação (pushdown) SAP ASE	Tarefas Excluídas	Acelerador de monitorização para objetos SAP ASE, incluindo instruções de propagação (pushdown), utilizando cockpits SAP HANA.	n.a	n/a
218		**SAP HANA: Opção de Análise de Transmissão em Fluxo [Streaming Analytics Option] (anteriormente Transmissão em Fluxo de Dados Inteligentes [Smart Data Streaming] SDS)**	**Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão.**			
219	TO_HANA_SA_1.0.01	Instalar o pacote da opção de análise de transmissão em fluxo (SAO)	Serviços Opcionais	O pacote SAO é instalado no nó SAP HANA DB/Tenant MDC.	n.a	n/a
220	TO_HANA_SA_1.0.02	Adicionar sistemas anfitriões da opção de análise de transmissão em fluxo	Serviços Opcionais	Pode ser fornecido um máximo de dois (2) sistemas anfitriões SAO. Podem ser fornecidos anfitriões SAO adicionais como um serviço EMS.	n.a	n/a
221	TO_HANA_SA_1.0.03	Adicionar um sistema anfitrião adicional da opção de análise de transmissão em fluxo	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Pode ser fornecido um máximo de dois (2) sistemas anfitriões SAO. Podem ser fornecidos anfitriões SAO adicionais como um serviço EMS.	n.a	n/a
222	TO_HANA_SA_1.0.04	Configurar a origem de dados no sistema anfitrião da opção de análise de transmissão em fluxo	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Configurar odbc.ini para a ligação SAP HANA a partir de cada um dos sistemas anfitriões SAO.	n.a	n/a
223	TO_HANA_SA_1.0.05	Configurar a autorização de transmissão em fluxo	Serviços Opcionais	Ativar funções, privilégios e acesso a objetos de transmissão em fluxo de dados inteligentes para monitorização e operações.	n.a	n/a
224	TO_HANA_SA_1.0.06	Ativar mosaicos Fiori relacionados com a análise de transmissão em fluxo no Cockpit SAP HANA existente na estrutura do Cliente	Serviços Opcionais	Executar tarefas para ativação do Cockpit SAP HANA para operações e monitorização.	n.a	n/a
225	TO_HANA_SA_1.0.07	Configurar o Cluster de Transmissão em Fluxo - configuração de Alta Disponibilidade	Serviços Opcionais	Configurar para alta disponibilidade, adicionando vários nós. Infraestrutura adicional necessária.	n.a	n/a
226	TO_HANA_SA_1.0.08	Disponibilização de Recuperação de Desastres (nós da opção de análise de transmissão em fluxo)	Serviços Opcionais	Aprovisionamento de número idêntico de nós num local secundário para espelhar o local primário, utilizando a ferramenta de aprovisionamento.	n.a	n/a
227	TO_HANA_SA_1.0.09	Configuração do Streaming Lite	Tarefas Excluídas	O componente streaming lite é opcional, não sendo necessário como parte de uma instalação SAO padrão. O pacote streaming lite só pode ser transferido como um componente separado. O streaming lite foi concebido para implementar projetos de transmissão em fluxo em dispositivos gateway remotos	n.a	n/a
228	TO_HANA_SA_1.0.10	Criar e implementar projetos de transmissão em fluxo da opção de análise de transmissão em fluxo	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Utilizando o SAP HANA studio, criar e implementar projetos para transmissão em fluxo de dados para SAP HANA e outras origens externas.	n.a	n/a
229	TO_HANA_SA_1.0.11	Monitorizar objetos e projetos da opção de análise de transmissão em fluxo	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Monitorizar objetos e projetos SAO utilizando Cockpits SAP HANA/ESP.	n.a	n/a
230		**SAP HANA: Contentores de Base de Dados Múltiplos (MDC)**	**Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão.**			
231	TO_HANA_MDC_1.1.01	Instalar SAP HANA MDC (servidor SAP HANA, cliente, AFL, bibliotecas de tempo de execução e SAP HANA studio) - SAP HANA 2.0	Serviços Padrão	Serviço Padrão se - SAP HANA 1.0. O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0.	n.a	n/a
232	TO_HANA_MDC_1.1.01A	Instalar SAP HANA MDC (servidor SAP HANA, cliente, AFL, bibliotecas de tempo de execução e SAP HANA studio) - SAP HANA 1.0	Serviços Opcionais	Serviço Opcional se - SAP HANA 2.0. O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0.	n.a	n/a
233	TO_HANA_MDC_1.1.06	Criação de utilizadores técnicos	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0. O cliente é responsável pela gestão de utilizadores, utilizando CUST_USER_ROLE_ADMIN	n.a	n/a
234	TO_HANA_MDC_1.1.07	Criação de tenants adicionais para cenários data mart na infraestrutura existente	Serviços Opcionais	Para utilização na infraestrutura existente. É necessário um pedido de alteração (PA) para requisitos de retenção de cópias de segurança e para a configuração de monitorização contínua nova.	n.a	n/a
235	TO_HANA_MDC_1.1.08	Criação de tenants adicionais para cenários data mart na nova infraestrutura	Serviços Opcionais	A utilização de infraestruturas adicionais requer um pedido de alteração (PA).	n.a	n/a
236	TO_HANA_MDC_1.1.04	Instalar serviços adicionais para contentores de base de dados de tenant	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Serviços adicionais como servidor dp, servidor de índices, XS Engine. Por padrão, é fornecido automaticamente um de cada quando um tenant é criado; a instalação de serviços adicionais exigida para determinados casos de utilização está abrangida neste item.	n.a	n/a
237	TO_HANA_MDC_1.1.05	Escalamento de base de dados de tenant	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Apenas sistemas SAP BW.	n.a	n/a
238	TO_HANA_MDC_1.2.16	Preparação de cópia/deslocamento de tenant, verificações, certificados, etapas preliminares, deslocar/copiar por meio de replicação, etapas de pós-processamento - não necessária infraestrutura adicional	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O deslocamento irá eliminar a base de dados de origem depois de a tarefa estar concluída. A cópia manterá a origem depois de a tarefa estar concluída.	n.a	n/a
239	TO_HANA_MDC_1.2.17	Preparação de cópia/deslocamento de tenant, verificações, certificados, etapas preliminares, deslocar/copiar por meio de replicação, etapas de pós-processamento - necessária infraestrutura adicional	Serviços Opcionais	O deslocamento irá eliminar a base de dados de origem depois de a tarefa estar concluída. A cópia manterá a origem depois de a tarefa estar concluída.	n.a	n/a
240	TO_HANA_MDC_1.2.01	Rede: reservar portas adicionais para uma instância, para ajustar o overhead do tenant por instância	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
241	TO_HANA_MDC_1.2.03	Auditoria: criar e ativar políticas de auditoria para a base de dados do sistema e cada base de dados de tenant	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a

242	TO_HANA_MDC_1.2.08	Armazenamento de dados: alteração de chaves de encriptação específicas de BD (chave de origem SSFS)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Alterar algumas/todas as chaves mediante pedido do cliente. Utilizado para a chave mestra SSFS de Instância e SSFS PKI de Sistema, chave raiz de encriptação do volume de dados, chave raiz de encriptação de registo para refazer, chaves de encriptação de páginas.	n.a	n/a
243	TO_HANA_MDC_1.2.06	Cópia de segurança de tenants individuais	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	De acordo com o padrão SAP HEC, as cópias de segurança são realizadas para toda a base de dados. No entanto, uma cópia de segurança de tenant individual (como um dump baseado em ficheiro) é possível, mediante pedido individual.	n.a	n/a
244	TO_HANA_MDC_1.2.07	Restauro de cópia de segurança de tenant individual	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
245	TO_HANA_MDC_1.2.10	Autorização: gerir privilégios do sistema e privilégios de base de dados de tenant - SAP HANA 2.0	Serviços Padrão	Serviço Padrão se - SAP HANA 2.0. O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0.	n.a	n/a
246	TO_HANA_MDC_1.2.10A	Autorização: gerir privilégios do sistema e privilégios de base de dados de tenant - SAP HANA 1.0	Serviços Opcionais	Serviço Opcional se - SAP HANA 1.0. O MDC é o padrão em SAP HANA 2.0.	n.a	n/a
247		**Configuração ativa/ativada para leitura ativa**	**Funcionalidade estendida além do âmbito dos serviços padrão. Avaliada e revista pela SAP caso a caso e aguarda disponibilidade de licença.**			
248	TO_HANA_AAR_1.1.01	Instalar sistema SAP HANA primário e secundário	Serviços Opcionais	Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções.	n.a	n/a
249	TO_HANA_AAR_1.1.03	Estabelecer reprodução de registos entre as duas instâncias SAP HANA	Serviços Opcionais	Importar unidades de entrega, configurar utilizadores e funções.	n.a	n/a
250	TO_HANA_AAR_1.1.04	Estabelecer a monitorização para o sistema secundário	Serviços Opcionais		n.a	n/a
251		**SAP HANA, Extensão de Memória Nativa (NSE)**	**O NSE está ativado por predefinição em sistemas que executam o SAP HANA 2.0 SP04 ou posterior. O Cliente é responsável por avaliar e solicitar espaço adicional em disco para armazenamento persistente. O armazenamento adicional de dados a quente tem de ser incluído como parte do contrato ou adicionado como parte de um Pedido de Alteração (PA).**			
252	TO_NSE_1.1.01	Alterar tamanho da cache de memória intermédia	Serviços Padrão	Não inclui o cálculo do tamanho apropriado da cache de memória intermédia; o Cliente terá de fornecer o tamanho da cache de memória intermédia. Pedido de Alteração (PA) necessário caso seja necessário armazenamento adicional.	n.a	n/a
253		**Configuração de Alta Disponibilidade Pacemaker**	**Pedido Opcional de Serviço/Alteração (PA) necessário para Acordo de Nível de Serviços (SLA).**			
254	TO_HANA_PM_1.1.01	Instalar pacote de Cluster SUSE (Pacemaker)	Serviços Opcionais	Para servidores de aplicação SAP HANA 2.0 ou SAP NetWeaver.	n.a	n/a
255	TO_HANA_PM_1.1.01A	Converter o Sistema não Pacemaker em Sistema baseado em Pacemaker	Serviços Opcionais	A conversão do sistema existente em Pacemaker combina todas as atividades de reestruturação do sistema existente para a arquitetura AD de destino do Pacemaker e, além disso, a instalação/configuração do Pacemaker de acordo com os padrões do Prestador de Serviços. A conversão é executada durante uma janela de tempo de inatividade fornecida pelo Cliente. Como pré-requisito, o Cliente tem de encomendar toda a infraestrutura necessária para a implementação do sistema Pacemaker/AD de destino, bem como os pacotes Pacemaker relacionados (SBD, Cluster e Majority Maker, se necessário). Pedido de Alteração necessário.	n.a	n/a
256		**SAP HANA: Classificação Dinâmica (DT)**	**A Classificação Dinâmica já não está disponível para novas instalações. Esta secção é mantida para clientes com implementações pré-existentes. Para casos BW, são recomendados nós de Extensão BW e para todos os restantes casos, é favor considerar o SAP HANA, extensão de memória nativa, disponível a partir do SAP HANA 2.0 SP04.**			
257		**Configuração Operacional**				
258	TO_HANA_DT_1.1.01	Configuração operacional do SAP HANA, classificação dinâmica: instalar e configurar tecnicamente o SAP HANA DT, adicionar o sistema anfitrião DT, importar unidades de entrega DT, manter autorizações técnicas	Serviços Opcionais		n.a	n/a
259		**Serviços Opcionais**				
260	TO_HANA_DT_1.2.01	Administrar espaços de BD de armazenamento prolongado (adicionar armazenamento prolongado a cada sistema anfitrião de armazenamento prolongado)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O aumento da utilização de armazenamento está sujeito a um Pedido de Alteração (PA) e a custos adicionais.	n.a	n/a
261	TO_HANA_DT_1.2.02	Administrar tabelas de armazenamento prolongado: criar, deslocar ou soltar tabelas de armazenamento prolongado em cada armazenamento ES	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
262		**C2 - Gestão das Bases de Dados**	**Excluindo SAP HANA e SAP IQ, descritas nas secções correspondentes.**			
263		**Operações da base de dados**				
264	DB_1.1.17	Fornecer recomendações sobre gestão de versões de base de dados	Serviços Padrão	O SAP HEC fornecerá orientações sobre versões de base de dados recomendadas, com base na experiência operacional em SAP HEC e em informações fornecidas por SAP Product Development.	n.a	n/a
265	DB_1.1.19	Monitorizar a utilização de recursos da base de dados (memória, CPU, armazenamento) para detetar problemas nas operações técnicas	Serviços Padrão	A saída de tarefas é canalizada para a gestão da capacidade; recomendações para otimização também podem ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support.	n.a	n/a

266	DB_1.1.02	Efetuar extensões da base de dados para aumentar a capacidade da base de dados	Serviços Padrão	O aumento da utilização será cobrado de acordo com o Contrato, podendo constituir um pré-requisito para esta tarefa.	n.a	n/a
267	DB_1.1.20	Monitorizar a base de dados quanto a problemas técnicos; analisar e solucionar falhas técnicas da base de dados	Serviços Padrão		n.a	n/a
268	DB_1.1.24	Resolução dos problemas do sistema, por exemplo, transações bloqueadas, para ultrapassar problemas e restaurar o estado normal das operações da base de dados	Serviços Padrão		n.a	n/a
269	DB_1.1.05	Agendar coletores da base de dados estatísticos periódicos para gerar dados do desempenho estatísticos	Serviços Padrão		n.a	n/a
270	DB_1.1.06	Realizar a reorganização para remover fragmentação de base de dados	Serviços Padrão		n.a	n/a
271	DB_1.1.07	Manter parâmetros da base de dados - estáticos e dinâmicos	Serviços Padrão	Com base em recomendações de fornecedor e padrões SAP HEC.	n.a	n/a
272	DB_1.1.21	Iniciar/parar base de dados	Serviços Padrão		n.a	n/a
273	DB_1.1.11	Realizar atualizações de versão do software da base de dados	Serviços Padrão	Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".	n.a	n/a

274	DB_1.1.12	Aplicar pacotes de correções (patches) da base de dados	Serviços Padrão	Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".	n.a	n/a
275	DB_1.1.13	Efetuar cópias de segurança da base de dados (cópias de segurança normais da base de dados e de registos)	Serviços Padrão	De acordo com a política de cópia de segurança do SAP HEC.	n.a	n/a
276	DB_1.1.14	Restaurar e recuperar a base de dados após problemas técnicos	Serviços Padrão		n.a	n/a
277	DB_1.1.22	Realizar a verificação da consistência da base de dados (DBCC)	Serviços Padrão		n.a	n/a
278	DB_1.1.25	Criar índices para tabelas de aplicação	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
279	DB_1.1.26	Reduzir a base de dados	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Válido apenas para SAP ASE.	n.a	n/a
280	HANA_1.1.11B	Gerir a instância de aplicação em modo de espera para alta disponibilidade	Serviços Padrão	Efetuado apenas para sistemas produtivos; só se as bases de dados em modo de espera dedicadas estiverem explicitamente incluídas no contrato como parte da solução. Não incluído no âmbito para configurações com vários nós. Não são realizados regularmente testes de ativação pós-falha por sistema.	n.a	n/a
281		**Base de Dados SAP ASE**				
282	DB_1.1.18	Implementar encriptação de base de dados SAP ASE na base de dados SAP ASE já instalada na cloud	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Não necessário tempo de inatividade.	n.a	n/a
283	HANA_1.1.11A	Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema SAP ASE) para alta disponibilidade	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
284		**IBM Db2**				
285	DB_DB2_1.1.01	Instalar e/ou atualizar o cliente Db2	Serviços Padrão		n.a	n/a
286	DB_DB2_1.1.02	Implementar encriptação de base de dados Db2 na base de dados Db2 já instalada durante Operações	Serviços Padrão	Ativar a encriptação em sistemas em funcionamento. Tempo de inatividade necessário para reinstalação de base de dados; a potencial utilização de armazenamento adicional está sujeita a um pedido de alteração (PA).	n.a	n/a
287	DB_DB2_1.1.03	Implementar encriptação de base de dados Db2 na base de dados Db2 já instalada durante Compilação	Serviços Padrão	A encriptação é ativada na compilação do sistema apenas se tiver sido solicitada.	n.a	n/a
288	DB_DB2_1.1.04	Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema Db2) para alta disponibilidade	Serviços Padrão	Efetuado apenas para sistemas produtivos; só se as bases de dados em modo de espera dedicadas estiverem explicitamente incluídas no contrato como parte da solução. Não incluído no âmbito para configurações com vários nós. Não são realizados regularmente testes de ativação pós-falha por sistema.	n.a	n/a

289	DB_DB2_1.1.05	Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema Db2) para Recuperação de Desastres (RD)	Serviços Padrão	A Recuperação de Desastres é um Serviço Opcional e só é prestado no serviço gerido caso a Recuperação de Desastres faça parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda e/ou seja adicionada com um Pedido de Alteração.	n.a	n/a
290	DB_DB2_1.1.06	Integrar sistema Db2 no Cockpit DBA	Serviços Padrão		n.a	n/a
291	DB_DB2_1.1.07	Verificar tabelas em crescimento e fornecer recomendações para arquivamento ou reorganização	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
292	DB_DB2_1.1.08	Reorganizar tabelas (Execução Técnica)	Serviços Padrão	Reorganização automática de tabelas efetuada por meio de tarefas agendadas. Podem ser efetuados pedidos adicionais via DB_DB2_1.09.	n.a	n/a
293	DB_DB2_1.1.09	Reorganizar tabelas (Execução Técnica) - Pedidos Adicionais	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Utilizado para pedidos adicionais para DB_DB2_1.08. Qualquer reorganização adicional de tabelas a efetuar manualmente, além das já agendadas para reorganização automática por meio de tarefa.	n.a	n/a
294	DB_DB2_1.1.10	Testar periodicamente procedimentos de cópia de segurança/restauro	Serviços Padrão	Esta tarefa não pode ser encomendada por clientes. Esta tarefa é utilizada para verificar procedimentos e disponibilidade operacional; os testes não são realizados para cada sistema individual, mas para cenários representativos.	n.a	n/a
295	DB_DB2_1.1.11	Criar espaço de tabela	Serviços Padrão	Apresentação do espaço de tabela criada inicialmente durante a compilação do sistema.	n.a	n/a
296	DB_DB2_1.1.12	Criar espaço de tabela e/ou movimento de tabela adicionais (Execução Técnica)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Utilizado para solicitar qualquer alteração na apresentação do espaço de tabela e nova configuração de espaço de tabela. As alterações devem ser decididas e disponibilizadas pelo cliente. As tabelas a deslocar devem ser decididas e disponibilizadas pelo cliente.	n.a	n/a
297	DB_DB2_1.1.13	Armazenamento de Dados: chaves de encriptação específicas de BD	Serviços Padrão	Cópia de segurança e manutenção do keystore	n.a	n/a
298	DB_DB2_1.1.14	Alteração: chaves de encriptação específicas de BD	Serviços Padrão	Alterar as chaves mediante pedido do cliente	n.a	n/a
299	DB_DB2_1.1.15	Gestão de utilizadores, funções e permissões para utilizadores técnicos e administrativos da BD, necessária 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 das soluções SAP HEC tal como indicado no contrato SAP HEC, com base em padrões e melhores práticas da SAP e do SAP HEC	Serviços Padrão	Se um sistema do cliente totalmente novo for configurado como uma cópia homogénea (sem alteração da plataforma da base de dados) de um sistema do cliente já alojado em SAP HEC, o esforço e custos respetivos são abrangidos pela configuração geral e não existirão custos adicionais relativos a uma "cópia do sistema". Os sistemas de origem não alojados no SAP HEC não são abordados por este comentário e são abrangidos pelo serviço de migração e integração SAP HEC contratado em separado.	n.a	n/a
303	BASIC_1.8.25	Reinstalação do sistema da SAP após entrega do sistema	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração. Alguns exemplos em que este Identificador é utilizado incluem a alteração do Endereço IP ou do SID do sistema existente ou a alteração do tipo de implementação de Greenfield (novo) para Brownfield (antigo), ou vice-versa, entre outros.	n.a	n/a
304	BASIC_1.8.25_A	Recompilação do Sistema - SAP NetWeaver e outras soluções baseadas em bases de dados (p. ex., SAP S/4HANA, SAP BW, SAP CRM, SAP BusinessObjects (BOBJ), etc.) implementação greenfield (nova)/inicial mínima	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.	n.a	n/a
305	BASIC_1.8.25_B	Recompilação do Sistema - Dissolução pequena (soluções não BD, p. ex., DNS, Web Dispatcher, Conector cloud, etc.)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.	n.a	n/a
306	BASIC_1.8.25_C	Recompilação do Sistema - Dissolução do SAP Solution Manager (SOLMAN) - greenfield (novo) e/ou brownfield (antigo)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.	n.a	n/a
307	BASIC_1.8.25_D	Recompilação do Sistema - Dissolução de configuração adicional e/ou refazer configuração do Launchpad SAP Fiori, TMS e/ou Adobe	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.	n.a	n/a
308	BASIC_1.8.25_E	Recompilação do Sistema - Dissolução de ativação adicional e/ou refazer a ativação de Melhores Práticas ou implementação EML/MC	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.	n.a	n/a
309	BASIC_1.8.25_F	Implementar Solução Modelo da SAP após compilação inicial	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O Cliente poderá solicitar uma recompilação do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço está previsto apenas para esforço, não incluindo quaisquer alterações necessárias à infraestrutura. Este serviço não é aplicável, caso seja necessária infraestrutura nova ou alterada, uma vez que infraestrutura nova ou alterada requer um Pedido de Alteração.	n.a	n/a
310	BASIC_1.8.02	Configuração técnica (pós-processamento da instalação) de sistemas instalados (por exemplo, agendamento de tarefas de lote padrão, cópias de segurança, etc.)	Serviços Padrão	O âmbito é determinado por este documento de Funções e Responsabilidades.	n.a	n/a
311	BASIC_1.8.27	Atualizar a licença para a solução de software gerida	Serviços Padrão	Atualizar números de instalação e licenças correspondentes (por exemplo, ABAP, JAVA, sistema SAP BOBJ com qualquer base de dados ou a base de dados autónoma SAP HANA, etc.)	n.a	n/a
312	BASIC_1.8.15	Configuração Técnica Básica de Sistemas SAP BW/4HANA	Serviços Padrão	Apenas para configurações ABAP Greenfield (novas).	n.a	n/a

313	BASIC_1.8.23	Instalar um sistema pré-configurado de uma solução modelo fornecida pela SAP num sistema estrutural cloud	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Este serviço realiza um restauro de um modelo adquirido, fornecido pela SAP, para um sistema estrutural cloud. A compilação do modelo não está incluída neste serviço. O serviço tem de ser solicitado durante a fase de aprovisionamento inicial. Os pedidos de solução modelo recebidos após a entrega inicial dos sistemas requerem custos de serviço adicionais. A validação da compatibilidade dos diferentes modelos fornecidos pela SAP não está incluída neste serviço. A infraestrutura de destino subjacente deve ser dimensionada e ajustada de modo adequado para o sistema pré-configurado. No caso de uma imagem do SAP Cloud Appliance Library (CAL), a imagem só pode ser utilizada para configurar o sistema de teste (sandbox).	n.a	n/a
314	BASIC_1.5.01	Personalizar e configurar a aplicação, manter a aplicação, suporte da aplicação e resolução de problemas da aplicação	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O SAP HEC entrega sistemas que estão tecnicamente configurados ao nível da plataforma técnica (por exemplo, SAP NetWeaver) e prontos a serem utilizados. Qualquer solução (por exemplo, SAP BW, SAP CRM, SAP EP) ou tarefa de configuração específica do cliente não estão incluídas e devem ser realizadas pelo cliente.	n.a	n/a
315	BASIC_1.8.03	Integrar sistemas instalados no ambiente de operações cloud	Serviços Padrão	Realizado uma (1) vez para cada sistema totalmente novo. Estão disponíveis execuções de teste adicionais como um serviço faturável.	n.a	n/a
316	BASIC_1.8.03A	Integrar sistemas instalados no ambiente de operações cloud - pedidos de execução de teste adicionais	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Para pedidos de execução de teste adicionais, conforme descrito em BASIC_1.8.03. Para PROD de Exercício de Simulação do Pós-processamento de Sistemas Antigos no modo de transferência (durante 24/7). Teste de simulação PRD adicional no modo de transferência e/ou atualização de versão de pós-processamento SAP ECS de um sistema Não PDR (DEV/QAS) para execução do modo de transferência.	n.a	n/a
317	BASIC_1.8.04	Ativar a monitorização do sistema	Serviços Padrão	Configurar a monitorização técnica apenas de componentes do sistema. Não inclui a monitorização de soluções, configuração do cliente, interfaces, ligações e tarefas, que pode ser efetuada com serviços adicionais.	n.a	n/a
318	BASIC_1.8.20	Fornecer suporte especial ao cliente durante a integração - geral	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Dependendo do âmbito e da abordagem do projeto de integração, os clientes poderão precisar de assistência técnica, por exemplo, sempre que for necessário acesso ao sistema operativo; este tipo de suporte à integração pode ser fornecido neste item.	n.a	n/a
319	BASIC_1.8.20A	Fornecer suporte especial ao cliente durante a integração - Serviço de Otimização do Tempo de Inatividade Após a Migração Brownfield (sistemas antigos)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Sujeito a avaliação e aprovação do Prestador de Serviços e fornecido com base em cada caso. Necessário um prazo de dois (2) meses. Otimizar as linhas cronológicas e atividades de pós-processamento desempenhadas durante o período após a migração. Reduzir o tempo de inatividade empresarial, utilizando paralelismo em atividades manuais. Inclui: 1) Análise das atividades após a migração para identificar áreas que possam ser otimizadas, resultando numa redução do tempo de inatividade empresarial necessário para migrações típicas; 2) Quando aplicável, implementação de recursos adicionais para realizar atividades manuais após a migração; 3) Atividades organizadas previamente que podem reduzir o número de itens de ação necessários durante a execução de pós-processamento.	n.a	n/a
320	BASIC_1.8.20_HC	HyperCare - serviço de salvaguarda de projetos	Serviços Opcionais	O pacote de serviços ampliados HyperCare ajuda a salvaguardar fases críticas do ciclo de vida da solução e fornece um conjunto definido e intensivo de serviços e verificações para apoiar os clientes durante períodos críticos do projeto, tais como entrada em produtivo, transferência empresarial, migrações, etc. Consultar o documento separado de descrições de serviço para obter detalhes. É necessário um prazo de, pelo menos, dez (10) dias úteis.	n.a	n/a
321	BASIC_1.8.20_NPA	Direito ativo para suporte ao fim de semana de Sistemas Não Produtivos - configuração inicial do sistema	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Disponibilidade do serviço e pedido a validar com o Prestador de Serviços. Utilizado para a configuração original/inicial do sistema de contratos. O cliente pode solicitá-lo durante o contrato inicial.	n.a	n/a
322	BASIC_1.8.05	Configurar a ligação relacionada com a aplicação a sistemas técnicos geridos pelo cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Criar ligações a sistemas satélite.	n.a	n/a
323	BASIC_1.8.11	Implementação das Soluções SAP Rapid Deployment (RDS)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Devido à grande variedade das soluções SAP RDS e de outros pacotes, isto tem de ser verificado individualmente de modo a determinar se o SAP HEC pode implementar uma entidade particular ou se isso terá de ficar a cargo do cliente ou de uma entidade consultora.	n.a	n/a
324	BASIC_1.8.14	Implementação de SAP Best Practices e pacotes semelhantes	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente deve informar a SAP sobre o requisito de ativação de SAP Best Practices (BP) durante o aprovisionamento inicial, caso contrário o cliente empresarial existente será substituído pela nova cópia de cliente, emitida pela ativação de SAP Best Practices. O cliente é responsável pela definição/seleção de conteúdo empresarial SAP Best Practices do país selecionado, fornecendo um documento de questionário SAP Best Practices preenchido. A ativação BP está limitada a um único país apenas neste serviço. A ativação BP pode apenas ser solicitada uma vez por estrutura de sistemas. Qualquer personalização que possa ser necessária após a ativação do conteúdo SAP Best Practices, para cumprir requisitos que são diferentes dos cenários SAP Best Practices, não está incluída neste serviço. A implementação de "SAP Best Practices for SAP S/4HANA" inclui a ativação de funções empresariais necessárias no cliente 000, o aprovisionamento de um cliente com a alternativa de configuração de cliente desejada e a ativação de itens de âmbito SAP Best Practices nos sistemas (se solicitado no documento de questionário SAP Best Practices fornecido pelo cliente). A importação e ativação de itens de âmbito SAP Best Practices, caso solicitado durante a compilação do sistema, são efetuadas após a entrega do sistema ao cliente. A ativação técnica SAP Fiori será efetuada no cliente (re)criado. A ativação das Aplicações SAP Fiori correspondentes não é abrangida por este serviço.	n.a	n/a
325	BASIC_1.8.19	Configurar a ajuda online SAP (instalação local)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Uma (1) vez por sistema; sujeito a pedido de alteração (PA) contratual para abranger o aumento da utilização de infraestruturas e esforços administrativos adicionais.	n.a	n/a
326	BASIC_1.8.24	Implementar um sistema pré-configurado a partir da solução SAP Cloud Appliance Library (CAL) num sistema estrutural	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Parte opcional para a instalação de sistemas da estrutura de soluções cloud do cliente. A imagem CAL só pode ser utilizada para configurar o sistema de teste (sandbox). O serviço tem de ser solicitado durante a fase de aprovisionamento inicial. Todos os pedidos de implementação de imagem CAL recebidos após a entrega inicial dos sistemas irão gerar custos de serviço adicionais. A validação da compatibilidade das diferentes Empresas Modelo não está incluída neste serviço.	n.a	n/a
327	BASIC_1.8.21	Instalar controladores ODBC para ligar a bases de dados externas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Em SLT/SAP HANA SDS/BOBJ; o cliente tem de fornecer o software necessário, incluindo os direitos de utilização adequados para uma instalação na cloud; o cliente tem de disponibilizar as especificações para a ligação necessária (por exemplo, SSL/TLS).	n.a	n/a

328	BASIC_1.8.12	Aumentar a capacidade do sistema, acrescentando componentes adicionais (nós, servidores de aplicação, etc.) ou deslocando o sistema existente para uma infraestrutura maior (por exemplo, servidor de base de dados maior) - requer alteração da infraestrutura	Serviços Opcionais	Pedido de alteração (PA) contratual necessário de modo a refletir a maior utilização de infraestruturas, sujeito a taxas de serviço adicionais. Caso se trate de uma alteração apenas do tipo de software ou de configuração, deve ser utilizada a tarefa BASIC_1.8.12A.	n.a	n/a
329	BASIC_1.8.10	Entrega dos dados do prestador de serviços para o cliente - uma vez	Serviços Padrão	Entregue uma (1) vez por período de duração do contrato, como parte do processo de exclusão/cessação. Esforços para uma (1) entrega única dos dados (criação de exportação/cópia de segurança utilizando ferramentas padrão da SAP e transferência para armazenamento), como parte de um contrato ou do cancelamento do sistema, estão incluídos no serviço. O planeamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são da responsabilidade do cliente. Qualquer outra ocorrência da entrega de dados durante a fase de um contrato ativo é um serviço adicional, utilizando BASIC_1.8.13.	n.a	n/a
330	BASIC_1.8.13	Entrega dos dados do Prestador de Serviços para o cliente - para pedidos durante o contrato ativo	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Pedidos de entrega adicional de dados (criação de exportação ou cópia da cópia de segurança existente utilizando Ferramentas SAP para o armazenamento do Cliente) durante o contrato ativo. O planeamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são responsabilidade do cliente. Nota: uma entrega dos dados final única é um serviço separado e já está incluído no Identificador BASIC_1.8.10 para cenários de exclusão/cessação do contrato.	n.a	n/a
331	BASIC_1.8.13A	Entrega dos dados do prestador de serviços para o cliente - pedidos adicionais apenas para cópia de segurança da base de dados SAP HANA ou para sistema de ficheiros	Serviço Adicional	Pedidos de entrega adicional de dados (criação de exportação/cópia de segurança ou cópia da cópia de segurança existente para o armazenamento do Cliente) durante o contrato ativo. O planeamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são responsabilidade do cliente. Nota: está incluída uma (1) entrega como um Serviço Padrão, de acordo com BASIC_1.8.10, para exclusão/cessação do contrato. Este Serviço inclui apenas a cópia de segurança da base de dados SAP HANA ou a entrega dos dados do Prestador de Serviços para o cliente para o sistema de ficheiros.	n.a	n/a
332		**Gestão de Incidentes**				
333	BASIC_1.16.01	Operar o call center que recebe os incidentes 24x7x365	Serviços Padrão	Suporte 24x7 só em inglês, idiomas locais, se disponíveis, durante horário de expediente e mediante acordo explícito com o cliente. Outros detalhes são descritos no Anexo de Suporte para Serviços Cloud, disponível no SAP Trust Center.	n.a	n/a
334	BASIC_1.16.02	Processamento de incidentes - Qualificar e atribuir prioridades aos incidentes - Iniciar a resolução de incidentes - Monitorizar a evolução da resolução de incidentes - Escalar incidentes tal como definido pelo processo de escalamento - Determinar a resolução de incidentes ou solução alternativa - Implementar a solução ou solução alternativa - Verificar a resolução de incidentes - Informar o cliente sobre a resolução de incidentes	Serviços Padrão		n.a	n/a
335	BASIC_1.16.03	Aceitar/aprovar a solução e confirmar a resolução de incidentes	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
336		**Deteção e notificação dos eventos ("monitorização")**				
337	BASIC_1.8.17	Monitorização e deteção dos eventos relativos à disponibilidade do sistema da SAP e a estados críticos do sistema	Serviços Padrão	Os requisitos de monitorização são definidos com base nas Funções e Responsabilidades SAP HEC e em SLAs; as métricas de monitorização ativadas e os limites utilizados estão sujeitos a alterações e ajustes constantes.	n.a	n/a
338	BASIC_1.7.07	Controlar transações empresariais críticas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Monitorização manual; baseada no esforço por execução.	n.a	n/a
339		**Operações Gerais**				
340	BASIC_1.8.08	Iniciar/parar sistemas geridos SAP HEC	Serviços Padrão	Utilizado para uma vasta gama de cenários, incluindo, nomeadamente: ajuste do horário de verão/hora padrão; reinício de sistemas geridos com opção de reinicialização; reinício de servidores de aplicação adicionais; reinício do agente de diagnóstico do SAP Solution Manager; etc.	n.a	n/a
341	BASIC_1.1.15	Resolução dos problemas técnicos em sistemas geridos SAP HEC	Serviços Padrão	Apenas para problemas técnicos; os problemas relacionados com aplicações têm de ser solucionados pelo cliente.	n.a	n/a
342	BASIC_1.1.14	Apoiar os clientes com tarefas da sua área de responsabilidade, caso seja necessário acesso ao sistema operativo	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Nos casos em que a execução de tarefas exige a realização de atividades ao nível do sistema operativo e pelas quais o cliente é responsável de acordo com este documento. Os clientes não terão acesso ao sistema operativo para servidores geridos dentro do SAP HEC. O prestador de serviços SAP HEC dará apoio ao cliente, por exemplo, assumindo as tarefas ou fornecendo outros métodos para executar as tarefas. Este item aplica-se apenas a assistência pouco frequente/ocasional; os projetos que requerem acesso ao sistema operativo regular, mais prolongado e mais geral, para implementação, desenvolvimento e suporte, não podem ser suportados por meio deste item. O esforço EMS é calculado por servidor.	n.a	n/a
343	BASIC_1.1.16	Manter parâmetros de aplicação - estáticos e dinâmicos	Serviços Padrão	O SAP HEC é responsável pela execução desta tarefa, uma vez que pode ter impacto no desempenho e na disponibilidade do sistema. O SAP HEC fornecerá recomendações para parâmetros técnicos do sistema; o SAP HEC também adaptará os parâmetros de acordo com pedidos de clientes, com exceção de determinadas definições padronizadas, necessárias para manter a estabilidade ou a segurança do sistema.	n.a	n/a
344		**Gestão de Segurança SAP**				
345	BASIC_1.2.22	Definir e implementar o conceito de segurança para aplicação	Tarefas Excluídas	O Cliente poderá contratar outros serviços da SAP para definir e implementar o conceito de segurança para aplicação.	n.a	n/a
346	BASIC_1.2.23	Definir e implementar o conceito de segurança da infraestrutura e das aplicações	Serviços Padrão	São aplicáveis regras especiais para o Aprovisionamento de Servidores SAP HEC; é favor consultar a secção respetiva para obter detalhes.	n.a	n/a
347	BASIC_1.2.19	Análise específica do cliente do Registo de Auditoria de Segurança	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
348	BASIC_1.2.20	Analisar o sistema da SAP e identificar notas de segurança SAP relevantes	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	As notas de segurança para sistemas instalados podem ser avaliadas e analisadas para identificar notas críticas relevantes para a stack ABAP. Esta tarefa é entregue automaticamente, se o Cliente tiver Pacotes SAP Cloud Application Services (CAS) relevantes. Os Clientes sem Pacotes CAS relevantes têm de avaliar e analisar notas de segurança no SAP for Me (anteriormente conhecido como ONE Support Launchpad). Os Clientes são igualmente responsáveis por analisar SAP Knowledge Base Articles (KBAs) relacionados e por determinar se os KBAs devem ser aplicados. Se necessário, pode ser criado um Pedido de Serviço, utilizando BASIC_1.2.27, para solicitar a implementação de notas de segurança não relacionadas com aplicações.	n.a	n/a

349	BASIC_1.2.27	Implementar Notas de Segurança SAP - relacionadas com SAP Basis/ABAP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Implementar Notas de Segurança SAP para SAP Basis sem atividades manuais. Esta tarefa é entregue automaticamente, se o Cliente tiver Pacotes CAS relevantes. Os Clientes sem Pacotes CAS relevantes podem verificar as notas de segurança no SAP for Me (anteriormente conhecido como ONE Support Launchpad) e criar um Pedido de Serviço para implementar notas.	n.a	n/a
350	BASIC_1.2.18	Administrar utilizadores (criar, alterar, eliminar, bloquear, desbloquear)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
351	BASIC_1.2.18A	Administrar funções, como criação de função e alteração de função	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
352	BASIC_1.2.15	Manter perfis, funções, autorizações, dados de origem e palavras-passe de utilizador no cliente 000	Serviços Padrão		n.a	n/a
353	BASIC_1.2.16	Fornecer ao cliente acesso ao cliente 000	Serviços Padrão	Apenas perfil predefinido restrito; fornecido conjunto limitado de utilizadores; serviço apenas prestado mediante pedido.	n.a	n/a
354	BASIC_1.2.25	Design/arquitetura de Single Sign-on (SSO) para sistemas na estrutura SAP HEC	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
355	BASIC_1.2.24	Implementação de Single Sign-on (SSO) para sistemas na estrutura SAP HEC	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
356	BASIC_1.2.21	Fornecer informações do registo de auditoria aos clientes	Tarefas Excluídas	Os clientes podem gerir/arquivar registos, de acordo com a SAP Note 3137004. A configuração predefinida para o destino de registo de auditoria é "Registar na Base de Dados" e é o único método suportado. O registo do destino como "Sistema de Ficheiros" não é permitido.	n.a	n/a
357		**Segurança - Geral**				
358	BASIC_2.1.01	Implementar o HSM (Módulo de Segurança de Hardware) gerido do Azure Key Vault	Serviços Opcionais	Salvaguardar chaves criptográficas para aplicações cloud. Infraestrutura adicional necessária. A manutenção de controladores do sistema operativo está incluída como parte do serviço.	n.a	n/a
359	BASIC_2.1.02	Gerir chaves criptográficas	Serviços Padrão	Aplicável a sistemas geridos por SAP ECS. Esta tarefa disponibiliza rotação automática de chaves a cada um (1) ano, arquiva a chave anterior e impõe uma política de expiração de chaves de três (3) anos. A gestão de chaves é aplicada especificamente na camada de armazenamento e inclui todos os tipos de armazenamento: armazenamento de objetos, armazenamento de blocos/volumes e partilhas de ficheiros, e é aplicável a SAPDC e aos hiperescaladores que se seguem: Azure, AWS e GCP.	n.a	n/a
360		**Serviço SAP Infrastructure and Application Logging (LogServ)**				
361	BASIC_1.2.33	Ativar o serviço SAP Infrastructure and Application Logging (LogServ) para sistemas no SAP ECS	Serviços Opcionais	Apenas sistemas SAP ECS. O serviço SAP Infrastructure and Application Logging (LogServ) permite a centralização, recolha em tempo real, retenção e recuperação de registos para sistemas, aplicações e outros serviços.	n.a	n/a
362	BASIC_1.2.34	Atividades LogServ no SIEM do Cliente	Tarefas Excluídas	O serviço não inclui as atividades que se seguem no SIEM do Cliente: validação e confirmação de registos de receção; criação de regras de correlação; ou monitorização de infrações.	n.a	n/a
363		**Serviço SAP Infrastructure and Application Security (RAVEN)**	**Apenas sistemas SAP ECS.**			
364	BASIC_1.2.35	Ativar RAVEN nos sistemas SAP ECS	Serviços Opcionais	Apenas para sistemas SAP ECS. Fornece monitorização de segurança centralizada, avaliação de vulnerabilidades, criação de relatórios de conformidade, análises de ameaças às aplicações da SAP e dashboards de segurança melhorados por meio do SAP ECS Security Portal.	n.a	n/a
365	BASIC_1.2.36	Atividades nas plataformas SIEM, SOC ou de análises externas do Cliente	Tarefas Excluídas	RAVEN fornece telemetria de segurança melhorada e relatórios por meio do armazenamento de objetos e do SAP ECS Security Portal. A integração, criação de regras de correlação, ajuste de alertas, resposta a incidentes, investigação de ameaças, personalização de dashboards e operacionalização na plataforma SIEM ou SOC do Cliente permanecem responsabilidade do Cliente.	n.a	n/a
366		**Cópia homogénea do sistema (também conhecido como atualização do sistema)**	**Uma cópia homogénea do sistema é definida como 1) um novo sistema compilado como uma cópia de um sistema existente numa estrutura com o mesmo centro de dados ou plataforma de hiperescalador, ou 2) uma "atualização de dados" que substitui a base de dados de um sistema já existente na estrutura, no mesmo centro de dados ou plataforma de hiperescalador. As cópias para sistemas não NetWeaver não são possíveis durante a fase de compilação inicial. Após a fase de compilação inicial, as cópias para sistemas não NetWeaver têm de ser avaliadas individualmente e não são possíveis em todos os casos. Nota: as versões do sistema operativo e da base de dados no sistema de origem e de destino devem ser iguais.**			
367	BASIC_1.3.01	Cópia homogénea do sistema (também conhecido como atualização do sistema) para sistemas não NetWeaver durante a fase de compilação inicial.	Tarefas Excluídas	Apenas disponível depois de a fase de compilação inicial estar concluída e o sistema ter entrado em produtivo (com o estado correspondente apresentado em todas as ferramentas).	n.a	n/a
368	BASIC_1.3.11	Tarefas de pré-processamento não abrangidas por PCA (Automatização após Cópia) - por exemplo, exportar tabelas definidas pelo cliente com configuração 'antiga'	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Exemplos adicionais de tarefas não abrangidas por PCA incluem, nomeadamente: gravação da configuração para ligações remotas SAP HANA; implementação de "Exportar Tabelas de Configuração definidas pelo Cliente" para utilização em PCA; e capturas de ecrã de transações definidas pelo cliente.	n.a	n/a
369	BASIC_1.3.10	Cópia homogénea do sistema - fase pós-compilação (planeamento, preparações, verificações, cópia de segurança da base de dados, restauro da base de dados, tarefas de pós-processamento técnicas, teste de funcionalidades técnicas do sistema) - Apenas atualização intrarregional (mesma região)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Apenas disponível depois de a fase de compilação inicial estar concluída e o sistema ter entrado em produtivo (com o estado correspondente apresentado em todas as ferramentas). Nota: as cópias para sistemas não NetWeaver têm de ser avaliadas individualmente e não são possíveis em todos os casos. Apenas intrarregional (mesma região) (por exemplo, não é possível restaurar um sistema na região 2 a partir de uma cópia de segurança da região 1). Estão disponíveis atualizações extrarregionais (entre regiões) como um Serviço Opcional. Não inclui atividades como mascaramento de dados, encriptação, etc.	n.a	n/a
370	BASIC_1.3.10A	Cópia homogénea do sistema - fase pós-compilação (planeamento, preparações, verificações, cópia de segurança da base de dados, restauro da base de dados, tarefas de pós-processamento técnicas, teste de funcionalidades técnicas do sistema) - Atualização extrarregional (entre regiões)	Serviços Opcionais	Estão disponíveis atualizações extrarregionais (entre regiões) como um Serviço Opcional. Nota: este serviço não está disponível em todas as regiões e/ou centros de dados e não é disponibilizado por todos os prestadores de serviços. Não inclui atividades como mascaramento de dados, encriptação, etc.	n.a	n/a

371	BASIC_1.3.07	Tarefas de pós-processamento, por exemplo, Pesquisa Incorporada, BDLS - sistemas pré-existentes	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Para sistemas existentes/ativos	n.a	n/a
372	BASIC_1.3.07A	Tarefas de pós-processamento, por exemplo, Pesquisa Incorporada, BDLS - novas compilações	Serviços Padrão	Novas compilações para cenários de cópia de sistema SAP ECS para SAP ECS.	n.a	n/a
373	BASIC_1.3.09	Teste de aplicação	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
374		**Cópia heterogénea do sistema (também conhecido como migração do sistema)**	**Uma cópia heterogénea do sistema é definida como um novo sistema, compilado como uma cópia de um sistema existente na estrutura, no mesmo centro de dados ou plataforma de hiperescalador e dentro da mesma oferta de produtos.**			
375	BASIC_1.14.01	Cópia heterogénea do sistema	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Cópia de um sistema existente numa estrutura, no mesmo centro de dados e/ou plataforma de hiperescalador. Âmbito, abordagem e preço sujeitos a planeamento individual, dependendo das circunstâncias e dos requisitos; pedido de alteração (PA) necessário para alterações da infraestrutura. Este serviço não pode ser utilizado para copiar um sistema entre ofertas de produtos (por exemplo, HEC para PCE). Regra geral, um serviço de importação não está disponível durante a fase de aprovisionamento. As cópias para sistemas não NetWeaver têm de ser avaliadas individualmente e não são possíveis em todos os casos.	n.a	n/a
376		**Gestão das Versões**				
377	BASIC_1.5.13A	Instalação de novas entidades de software no sistema após a entrega inicial ao cliente, durante a integração SAP HEC (aplicável, por exemplo, a add-ons e outros tipos de pacotes de soluções adicionais)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Pedido de Alteração (PA) contratual exigido no caso de alteração do âmbito do serviço gerido ou de aumento da utilização de infraestruturas.	n.a	n/a
378	BASIC_1.5.13B	Instalação de novo conteúdo no sistema após a entrega inicial ao cliente, durante a integração SAP HEC (aplicável, por exemplo, a idiomas, pacotes de conteúdo, etc.)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Pedido de Alteração (PA) contratual exigido no caso de alteração do âmbito do serviço gerido ou de aumento da utilização de infraestruturas.	n.a	n/a
379	BASIC_1.5.03	Implementar SAP Notes, instruções de correção baseadas no transporte (TCI) e outros tipos de correções manuais (correções não fornecidas como pacote de correções de software) no sistema gerido (notas e correções necessárias para corrigir problemas relacionados com aplicações)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	As correções de problemas da responsabilidade do cliente de acordo com este documento de Funções e Responsabilidades e que, por isso, não são abrangidas pelo Serviço Padrão correspondente para a implementação de SAP Notes técnicas são consideradas como relacionadas com a "aplicação" e as SAP Notes correspondentes seriam aplicadas do modo definido nesta tarefa. Normalmente, isso pertenceria à camada de aplicação e/ou camada de apresentação do SAP NetWeaver, assim como da stack S/4HANA.	n.a	n/a
380	BASIC_1.5.04	Implementar SAP Notes, instruções de correção baseadas no transporte (TCI) e outros tipos de correções manuais (correções não fornecidas como pacote de correções de software) no sistema gerido (notas necessárias para corrigir problemas relacionados com componentes técnicos SAP)	Serviços Padrão	Dependente da criticidade da reparação e apenas se não estiver disponível um Support Package adequado; as correções de problemas da responsabilidade do Prestador de acordo com Funções e Responsabilidades e/ou que requerem atividades que não podem ser realizadas pelo cliente são consideradas "técnicas" e as SAP Notes correspondentes seriam aplicadas do modo definido nesta tarefa. A área temática da nota correspondente só pode servir de indicador aproximado, uma vez que apenas um subconjunto de áreas temáticas BC-* é abrangido pelo serviço padrão. As duas áreas em que o serviço é principalmente aplicado são BC-CST e BC-DB. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias de acordo com a SAP Note em questão e que não sejam de natureza técnica (por exemplo, definições relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo cliente.	n.a	n/a
381	BASIC_1.5.05	Aplicar SAP Notes de Aplicação para Auditoria de Licenças	Serviços Padrão	A Medição de Licenças Automatizada permite a medição automática do consumo de utilizadores e mecanismos, de modo a verificar o cumprimento das licenças do cliente. Dependente da criticidade da reparação da funcionalidade de Medição de Licenças, e apenas se não estiver disponível um Support Package adequado; correção de problemas da responsabilidade do Prestador de Serviços, de acordo com as Funções e Responsabilidades. Normalmente, isso pertence à camada de aplicação e/ou camada de apresentação do SAP NetWeaver, assim como da stack S/4HANA. As SAP Notes que pertencem a componentes de aplicação como FI, CO, etc., estão incluídas. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias de acordo com a SAP Note em questão e que não sejam de natureza técnica (por exemplo, definições relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do Cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo Cliente.	n.a	n/a
382	BASIC_1.5.12	Verificar a existência das atualizações de software SAP (SAP Support Packages, atualizações do núcleo SAP)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	A SAP irá analisar as versões de software do sistema e fornecerá recomendações sobre novas versões, por exemplo, núcleo SAP e SAP Support Packages.	n.a	n/a
383	BASIC_1.5.06	Implementação dos pacotes de correções (patches) para software de sistema executado ao nível do SO, por exemplo, núcleo SAP	Serviços Padrão	Poderá ser necessário tempo de inatividade adicional do sistema. Podem ser encomendados como parte de um "Pacote de Serviços".	n.a	n/a
384	BASIC_1.5.21	Implementar pacotes de correções (patches) de núcleo utilizando o Serviço de Atualização de Núcleo Rotativo	Serviços Padrão	Para alcançar um mínimo de efeitos adversos nas operações empresariais ao realizar a importação para uma nova versão de núcleo, as instâncias são reiniciadas uma após a outra. Isso significa que durante este procedimento pelo menos uma instância de servidor de aplicação está sempre disponível para operações empresariais. Elegibilidade Mínima: é necessário um mínimo de dois (2) servidores de aplicação para executar automaticamente o serviço com um tempo de inatividade do sistema minimizado. O serviço pode ser utilizado a partir da versão de núcleo SAP 741 e SAP_BASIS igual ou posterior a 749 SP5. Este serviço está apenas previsto para sistemas ABAP da SAP. Este serviço não inclui a configuração de um gateway adicional na instância ASCS porque esse gateway falhará quando a instância ASCS for reiniciada.	n.a	n/a

385	BASIC_1.5.09	Implementar atualizações na solução SAP gerida, utilizando ferramentas e métodos padrão	Serviços Padrão	O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "pacote de correções", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS), mas não a atualização do SAP S/4HANA para a versão principal seguinte; a sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; caso um determinado componente SAP não esteja modelado na PAM, esta atividade pode ser considerada uma "atualização" para esse componente, salvo quando explicitamente indicado; este item não inclui a utilização de abordagens de atualização mais sofisticadas como nZDT/ZDO/Minimização do Tempo de Inatividade, etc.; necessita de tempo de inatividade programado padrão para a implementação. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias que não sejam de natureza técnica (por exemplo, definições relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo cliente. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável.	n.a	n/a
386	BASIC_1.5.11	Implementar atualizações ou atualizações de versão no software empresarial SAP gerido - solução ABAP utilizando a Opção de Tempo de Inatividade Zero (ZDO) de SUM, que faz parte do Serviço de Minimização do Tempo de Inatividade da Manutenção	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "pacote de correções", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS); a sequência de versões e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; Nota: qualquer implementação de atualizações ou de atualizações de versão poderá precisar de tempo de inatividade adicional do sistema ou de pré-requisitos para recursos do sistema, incluindo, nomeadamente, memória adicional, CPU e um sistema de controlo de qualidade ou de pré-produção para a realização de testes e validação. Caso os recursos do sistema não estejam disponíveis na estrutura existente do cliente, terão de ser disponibilizados por meio de um pedido de alteração (PA) e poderão originar taxas de serviço adicionais. Exige tempo de inatividade programado mínimo para implementação. Quaisquer tarefas pós-instalação necessárias que não sejam de natureza técnica (por exemplo, definições relacionadas com aplicações/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) têm de ser realizadas pelo cliente. Suportado de acordo com a SAP Note 2707731 - Pré-requisitos e Restrições da Opção de Tempo de Inatividade Zero de SUM.	n.a	n/a
387	BASIC_1.5.10	Manutenção continuada dos idiomas do sistema, por exemplo, realizar a inclusão dos idiomas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Taxa EMS baseada por sistema. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável.	n.a	n/a
388	BASIC_1.1.01	Atualização de versão/atualização do Software SAP: planeamento e coordenação	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "pacote de correções", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS). A sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace. O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais; além das atualizações de versão, inclui também a implementação de Pacotes de Ampliação da SAP; a sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; exclui software de terceiros. O planeador de manutenção (stack.xml) pode ser criado pelo Cliente ou delegado ao Prestador de Serviços; o Cliente é responsável por confirmar a stack.xml, a versão de destino e o add-on. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável.	n.a	n/a
389	BASIC_1.5.01A	Orquestrar o projeto de atualização de versão técnica	Serviços Padrão	Utilizado para a execução técnica. Utilizado para solicitar a atualização de versão da orquestração do projeto de software de aplicação para a estrutura completa para uma nova versão importante (do produto) ou um novo Pacote de Ampliação. P. ex., SAP S/4HANA 2021 para 2023, EHP 7 para 8 e SAP NetWeaver 7.4 para 7.5. É recomendado solicitar este serviço apenas quando a linha cronológica, o âmbito, os pré-requisitos e as dependências de alto nível para a atualização de versão estiverem definidos.	n.a	n/a
390	MOVE_1.1.06	SAP Readiness Check para atualizações de versão SAP S/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura SAP S/4HANA indicada no contrato. Inclui a implementação e Notas de atualização de versão do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA no sistema correspondente e a geração dos ficheiros necessários, com entrega subsequente do ficheiro de exportação ao cliente. O Cliente tem de submeter o pedido para a geração de relatórios e de dashboards do SAP Readiness Check ou a SAP efetuará isso em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma atualização de versão SAP S/4HANA.	n.a	n/a

391	BASIC_1.5.07	Atualização de versão do Software SAP: executar tarefas de atualização de versão técnica	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais; além das atualizações de versão, inclui também a implementação de Pacotes de Ampliação da SAP; a sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace; exclui software de terceiros. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. A atividade descrita em BASIC_1.5.07 tem como objetivo suportar requisitos operacionais padrão e não pode ser utilizada para ensaios de atualização de versão, atividades de teste repetidas, atualizações de sistema repetidas ou exercícios de simulação. Quaisquer atividades que envolvam várias execuções de atualização de versão para o mesmo nível de versão de destino com fins de ensaio, validação ou simulação devem ser planeadas e tratadas num âmbito de projeto ou de contratação de serviços separado e não estão incluídas nesta tarefa.	n.a	n/a
392	BASIC_1.5.22	Atualização da versão do Software SAP: tarefas de BASE preliminares e posteriores	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O termo "atualização" denota a alteração para uma versão secundária nova do software SAP alojado, centrada normalmente em correções de erros e pequenas melhorias. A terminologia para estes eventos é diferente dentro do portfólio da SAP, no entanto, os termos utilizados com frequência neste contexto são "pacote de correções", "Support Package", e semelhantes; este item inclui igualmente a implementação de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS). A sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace. Os exemplos deste serviço incluem: executar verificação de simplificação; desbloquear objetos; remover objetos inativos; implementar notas relativas à atualização; auxiliar no ajuste de modificação.	n.a	n/a
393	BASIC_1.5.22A	Atualização da versão do Software SAP: tarefas de BASE preliminares e posteriores	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Os exemplos deste serviço incluem: executar verificação de simplificação; desbloquear objetos; remover objetos inativos; implementar notas relacionadas com a atualização de versão; auxiliar no ajuste de modificação para problemas técnicos, suporte e monitorização da Migração de Dados Silenciosa. O termo "atualização de versão" denota a alteração para uma versão principal nova do software SAP alojado, que inclui normalmente melhorias funcionais; além das atualizações de versão, inclui também a implementação de Pacotes de Ampliação da SAP; a sequência de lançamento e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na Product Availability Matrix (PAM), no SAP Service Marketplace.	n.a	n/a
394	TO_NWABAP_1.5.08	Ajustar objetos de repositório como parte de alterações do software	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Execução de ajustes em SPDD/SPAU para objetos da SAP. Os objetos do cliente em SPDD/SPAU necessitam da decisão do cliente durante a execução.	n.a	n/a
395	BASIC_1.5.08	Executar tarefas de processamento de erros técnicos relacionados com a aplicação, como parte do processo de execução técnica para atualizações de versão e atualizações e para a Gestão de Alterações.	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Resolução de problemas e implementação de correção de SAP Notes, relacionadas com atividades técnicas de atualização de versão ou atualização. Decisões funcionais a confirmar pela equipa funcional do Cliente ou SAP Product Support, caso necessário durante a implementação da resolução.	n.a	n/a
396		**Serviços pró-ativos**				
397	BASIC_1.7.02	Preparar sessões de serviço SAP através da manutenção do RTCCTOOL	Serviços Padrão	Efetuado apenas para sistemas produtivos; as atividades que tenham de ser executadas no SAP Solution Manager do cliente são da total responsabilidade do cliente.	n.a	n/a
398	BASIC_1.7.03	Análise de relatórios das Sessões de Serviço SAP (incluindo SAP EarlyWatch Alert) para sistemas operados no SAP HEC quanto a conclusões e recomendações relativas a aspetos incluídos no âmbito do serviço SAP HEC (operações técnicas)	Serviços Padrão	Efetuado apenas para sistemas produtivos.	n.a	n/a
399		**Gestão do desempenho do sistema**				
400	BASIC_1.12.01	Avaliação inicial de problemas de desempenho do sistema	Serviços Padrão	O prestador de serviços realiza uma avaliação inicial de problemas de desempenho do sistema identificados ou notificados, para identificar potenciais causas raiz. O âmbito principal desta avaliação é a verificação rápida dos módulos técnicos do serviço, relevantes para o desempenho. Isto pode incluir a infraestrutura, a base de dados e a stack técnica SAP para causas raiz e, com base no resultado, determinar a probabilidade de a causa raiz ser técnica ou relacionada com a aplicação.	n.a	n/a
401	BASIC_1.12.03	Resolver problemas do desempenho do sistema da SAP (causas raiz técnicas no âmbito do serviço cloud)	Serviços Padrão	Com base no resultado da avaliação inicial, a resolução de problemas pelo prestador de serviços só é realizada em situações causadas por problemas técnicos dentro do âmbito do serviço e quando o desempenho do sistema está fora do comportamento habitual e expectável (por exemplo, como demonstrado no passado em situações de carga comparáveis).	n.a	n/a
402	BASIC_1.12.02	Serviço de Desempenho e de Índice de Referência	Serviços Opcionais	Este é um pacote de serviços opcionais que inclui a definição de métricas e medidas de desempenho relativamente às que permitem identificar desvios no comportamento do sistema; está disponível uma descrição de serviço detalhada.	n.a	n/a
403	BASIC_1.7.06	Analisar e resolver problemas de desempenho (causas raiz fora do âmbito dos serviços SAP HEC e causas raiz relacionadas com a aplicação)	Tarefas Excluídas	Em algumas situações, o SAP HEC poderá prestar suporte ao cliente, utilizando um serviço de Gestão de Aplicações SAP HEC em EMS, no entanto, devido à grande variedade de possíveis cenários e causas raiz, este item tem sido, regra geral, excluído do serviço SAP HEC; os clientes devem procurar assistência, através de outros serviços da SAP, para problemas de desempenho de aplicações.	n.a	n/a
404	BASIC_1.7.08	Analisar e otimizar o código do cliente para melhorar o desempenho e a estabilidade do sistema	Tarefas Excluídas	O Cliente poderá 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 disponibilizar um certificado assinado depois de o Prestador submeter o ficheiro de pedido de certificado.	n.a	n/a
407	BASIC_1.11.02	Enviar pedido de assinatura de certificado à Autoridade de Certificação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
408	BASIC_1.11.06	Monitorizar o período de validade dos certificados	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Limitado apenas a certificados para URLs. O cliente deve disponibilizar o URL para a verificação do certificado.	n.a	n/a
409		**Recuperação de Desastres**	**A Recuperação de Desastres é um Serviço Opcional e só é prestado no serviço gerido caso a Recuperação de Desastres faça parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda e/ou seja adicionada com um Pedido de Alteração.**			

410	BASIC_1.9.01	Implementar a configuração da recuperação de desastres de acordo com o plano da arquitetura e as especificações contratuais. Testar o centro de dados interno e a infraestrutura técnica do sistema da estrutura gerida.	Serviços Opcionais	Efetuado apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda. O teste interno da estrutura gerida requer tempo de inatividade adicional.	n.a	n/a
411	BASIC_1.9.02	Desenvolver e utilizar procedimentos de recuperação de desastres apenas para replicação de sistemas de ficheiros e de bases de dados	Serviços Opcionais	Efetuado apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.	n.a	n/a
412	BASIC_1.9.03	Gestão contínua da arquitetura de recuperação de desastres: controlo da replicação dos dados para local secundário, incluindo resolução dos problemas	Serviços Opcionais	Efetuado apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.	n.a	n/a
413	BASIC_1.9.04	Gestão contínua da arquitetura de recuperação de desastres: manutenção e gestão de alterações para sistemas em local secundário, para garantir a consistência do sistema, incluindo resolução dos problemas	Serviços Opcionais	Efetuado apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço SAP HEC se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.	n.a	n/a
414	BASIC_1.9.05	Desenvolver e manter procedimentos de recuperação de desastres para as áreas e os aspetos do serviço da responsabilidade do cliente	Tarefas Excluídas	Infraestrutura do cliente, conectividade ao SAP HEC, interfaces (incluindo ligações RFC, detalhes de ligação noutros sistemas integrados), medidas e processos organizacionais, etc., incluídos	n.a	n/a
415	BASIC_1.9.06	Executar ativação pós-falha durante o teste de recuperação de desastres (BD, aplicação e cnames) - Teste de RD offline	Serviços Opcionais	Nota: este Serviço não é aplicável à oferta de RD de Curta Distância, cenários de arquitetura AD/RD; as inserções/atualizações/eliminações BD realizadas durante o teste perder-se-ão. Efetuado apenas para sistema produtivo; mediante pedido; no máximo, uma (1) vez em cada ano civil (qualquer outro teste será cobrado como serviço faturável); incluído no serviço apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda; o cliente é responsável pela criação e execução de testes funcionais e tem de prestar suporte em determinados aspetos técnicos, por exemplo, relativamente a interfaces, conectividade, etc. Não existe replicação da localização RD para a localização primária durante o período de teste.	n.a	n/a
416	BASIC_1.9.10	Executar ativação pós-falha durante o teste de recuperação de desastres (BD, aplicação e cnames) - Teste de RD offline - teste adicional	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Nota: este Serviço não é aplicável à oferta de RD de Curta Distância, cenários de arquitetura AD/RD; as inserções/atualizações/eliminações BD realizadas durante o teste perder-se-ão. Efetuado apenas para sistema produtivo; mediante pedido; no máximo, uma (1) vez em cada ano civil (qualquer outro teste será cobrado como serviço faturável); incluído no serviço apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda; o cliente é responsável pela criação e execução de testes funcionais e tem de prestar suporte em determinados aspetos técnicos, por exemplo, relativamente a interfaces, conectividade, etc. Não existe replicação da localização RD para a localização primária durante o período de teste.	n.a	n/a
417	BASIC_1.9.09	Realizar testes de recuperação de desastres online (também conhecido como "barreira"); os sistemas primários permanecem acessíveis	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Também conhecido como "barreira". Nota: a solução "SAP Cloud Connector" não pode ser suportada; este Serviço não é aplicável à oferta de RD de Curta Distância. AD/RD mista disponível para centros de dados da SAP e para os seguintes hiperescaladores: Azure, AWS and GCP. Efetuado apenas para sistemas produtivos; mediante pedido; só pode ser entregue se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda. O Cliente tem de suportar determinados aspetos técnicos, p. ex., relativamente a interfaces, conectividade, etc.	n.a	n/a
418	BASIC_1.9.07	Executar ativação pós-falha produtiva, no caso de um desastre declarado oficialmente pelo prestador de serviços - todos os cenários de arquitetura AD/RD.	Serviços Opcionais	Nota: este Serviço é aplicável a RD de Curta e Longa Distância; declaração de desastre verdadeira para todos os cenários de arquitetura AD/RD ou RD de Curta Distância. "Desastre" descreverá um evento catastrófico que provoca danos/destruição generalizados, tipicamente não limitado a um sistema ou estrutura individual, mas abrangendo partes maiores da infraestrutura global; assim, a recuperação de desastres não é uma medida para superar falhas de sistemas isolados devido a incidentes relacionados com hardware ou software; efetuado apenas para sistemas produtivos; só incluído no serviço se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda	n.a	n/a
419	BASIC_1.9.11	Alta Disponibilidade (AD)/Recuperação de Desastres (RD) mista: executar a ativação pós-falha produtiva para um SID específico e inverter o vetor de replicação	Serviços Opcionais	Nota: este Serviço não é aplicável a RD de Longa Distância; ativação pós-falha produtiva completa. Para arquitetura AD/RD mista. Não disponível em todos os Hiperescaladores. Está incluída, no máximo, uma (1) ativação pós-falha de ciclo completo, solicitada pelo cliente, por ano civil, por SID (intermutabilidade). As ativações pós-falha resultantes de desastres declarados pela SAP não contam para o máximo. As ativações pós-falha adicionais, solicitadas pelo cliente, são faturáveis. Só incluído no serviço se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.	n.a	n/a
420	BASIC_1.9.12	Alta Disponibilidade (AD)/Recuperação de Desastres (RD) mista: executar a ativação pós-falha produtiva para um SID específico e inverter o vetor de replicação - pedidos adicionais de cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Nota: este Serviço não é aplicável a RD de Longa Distância; ativação pós-falha produtiva completa. Para arquitetura AD/RD mista. Não disponível em todos os Hiperescaladores. Está incluída, no máximo, uma (1) ativação pós-falha de ciclo completo, solicitada pelo cliente, por ano civil, por SID (intermutabilidade). As ativações pós-falha resultantes de desastres declarados pela SAP não contam para o máximo. As ativações pós-falha adicionais, solicitadas pelo cliente, são faturáveis. Só incluído no serviço se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/Formulário de Encomenda.	n.a	n/a
421		**Extensão de Operações**	**Estes serviços fornecem extensões possíveis para áreas da Gestão de Incidentes, de Alterações e de Eventos, além do âmbito padrão dos serviços.**			

422	BASIC_1.15.01	Analisar Problema Técnico - Cliente SAP Basis/Cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Só disponível para sistemas geridos.	n.a	n/a
423	BASIC_1.15.02	Gestão de Alterações: alterações da configuração técnica do sistema não incluídas nos Serviços Padrão SAP HEC, de acordo com a Definição de F&R	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Só disponível para sistemas geridos.	n.a	n/a
424	BASIC_1.15.03	Gestão de Eventos: monitorização de tipos de evento técnicos/não funcionais não incluídos no Serviço Padrão SAP HEC, de acordo com a Definição de F&R	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Só disponível para sistemas geridos. Uma (1) única Monitorização do Sistema.	n.a	n/a
425	BASIC_1.15.04	Cumprimento de Pedidos de Serviço: realizar o Cumprimento de Pedidos de Serviço para tarefas técnicas/não funcionais, não incluídas no Serviço Padrão SAP HEC, de acordo com a Definição de F&R	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Só disponível para sistemas geridos.	n.a	n/a
426	BASIC_1.15.05	Aprovisionamento do Sistema: extensão para o âmbito de aprovisionamento acordado contratualmente - exemplo: clientes, idiomas e/ou componentes de software adicionais	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	As alterações à infraestrutura exigem um pedido de alteração.	n.a	n/a
427		**E - Operações NetWeaver (ABAP e Java)**	**Dependendo de condições técnicas, algumas tarefas enumeradas nesta secção são aplicáveis apenas a uma das duas plataformas (NW ABAP ou NW Java).**			
428		**Operações NetWeaver Gerais**				
429	TO_NWABAP_1.1.04	Analisar o registo do sistema da SAP e corrigir falhas técnicas incluídas no âmbito dos serviços	Serviços Padrão	Poderá necessitar da assistência do cliente.	n.a	n/a
430	TO_NWABAP_1.1.06	Monitorizar processos de atualização no software SAP para evitar problemas nas operações do sistema	Serviços Padrão	SAP HEC informa o cliente sobre problemas no processo de atualização; podem ser utilizados métodos de diagnóstico de incidências fornecidos por SAP Enterprise Support para encontrar causas raiz relacionadas com aplicações para atualizações.	n.a	n/a
431	TO_NWABAP_1.1.07	Analisar cancelamentos de atualizações, determinar o impacto empresarial e as ações apropriadas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Relativamente a problemas de aplicação e impacto.	n.a	n/a
432	TO_NWABAP_1.1.10	Analisar entradas de bloqueio, determinar o impacto empresarial e as ações apropriadas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
433	TO_NWABAP_1.1.12	Verificar dumps ABAP para detetar problemas graves do sistema	Serviços Padrão	O prestador de serviços informa o cliente na eventualidade de problemas graves relativos a aplicações que têm de ser solucionados pelo cliente. Dumps relevantes para a responsabilidade do prestador serão solucionados pelo prestador.	n.a	n/a
434	TO_NWABAP_1.1.22	Verificação e classificação de dumps ABAP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Incluindo dumps relacionados com aplicações.	n.a	n/a
435	TO_NWABAP_1.1.23	Analisar o registo de aplicação da SAP e fornecer recomendações sobre a correção de falhas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente especifica que erros devem ser analisados (em SLG1). O pedido de serviço está limitado a quatro (4) erros por pedido de suporte	n.a	n/a
436	TO_NWABAP_1.1.24	Reorganizar filas qRFC/tRFC	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
437	TO_NWABAP_1.1.25	Verificar tabelas de crescimento rápido no sistema da SAP e fornecer recomendações para arquivamento ou reorganização	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Este serviço pretende fornecer informações sobre as principais tabelas em crescimento e fornecer recomendações básicas para o arquivamento e a reorganização de tabelas. A criação de uma Estratégia de Arquivamento completa não faz parte deste serviço.	n.a	n/a
438	TO_NWABAP_1.1.13	Administrar grupos de início de sessão SAP	Serviços Padrão	O cliente pode realizar esta atividade; caso seja solicitado que SAP HEC realize a tarefa, o design/definição deve ser fornecido pelo cliente.	n.a	n/a
439	TO_NWABAP_1.1.26	Criar/atualizar/alterar o PSE (ambiente de segurança pessoal) do sistema	Serviços Padrão	Os clientes poderão optar por desempenhar eles próprios esta tarefa, caso seja conveniente.	n.a	n/a
440	TO_NWABAP_1.1.16	Implementar/atualizar ferramentas para garantir a disponibilidade para serviços de suporte da SAP	Serviços Padrão		n.a	n/a
441	TO_NWABAP_1.1.17	Gestão de Web Service Runtime (WSRT)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
442	TO_NWABAP_1.1.18	Configurar ligações RFC técnicas (transação SM59) a sistemas centrais geridos pela SAP, utilizados para operações do sistema	Serviços Padrão	Ligação RFC técnica = ligação RFC genérica necessária do mesmo modo para todos os sistemas baseados em SAP HEC, por exemplo, para configuração de monitorização SAP HEC.	n.a	n/a
443	TO_NWABAP_1.1.31	Cancelamento do processo de trabalho; otimização de análise após o carregamento de tarefas de lote	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
444	TO_J2EE_1.1.01	Resolver problemas do SAP J2EE no caso de problemas técnicos	Serviços Padrão	Apenas para problemas técnicos; os problemas relacionados com aplicações têm de ser solucionados pelo cliente.	n.a	n/a

445	TO_J2EE_1.1.02	SAP J2EE: ajustar/configurar aplicações Java	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
446	TO_NWABAP_1.1.32	Desativar serviços ICF críticos na instância SAP ABAP	Serviços Padrão	É recomendado que determinados serviços ICF críticos (32 Serviços ICF) não estejam ativos para servidores de aplicação ABAP em estruturas geridas produtivas.	n.a	n/a
447		**Operações de Cliente SAP**				
448	TO_NWABAP_1.2.01	Copiar cliente dentro de um Sistema da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – igual ou inferior a 500 GB	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Fluxo de processos - informações adicionais disponíveis. Os tamanhos de cliente acima de 500 GB devem ser solicitados mediante um Pedido de Serviço Assistido, utilizando TO_NWABAP_1.2.01A, e requerem alinhamento com um representante SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para planeamento, devido a limitações técnicas. Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. O Cliente deve efetuar uma verificação para garantir que existe armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n.a	n/a
449	TO_NWABAP_1.2.01A	Copiar cliente num Sistema da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos) – superior a 500 GB	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Os tamanhos de cliente acima de 500 GB devem ser solicitados por meio de um Pedido de Serviço Assistido, utilizando TO_NWABAP_1.2.01A. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. O Cliente deve efetuar uma verificação para garantir que existe armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n.a	n/a
450	TO_NWABAP_1.2.06	Eliminar cliente num sistema da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Disponível para sistemas mantidos num ambiente SAP Enterprise Cloud Services (ECS), para o qual a SAP é o Prestador de Serviços. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável.	n.a	n/a
451	TO_NWABAP_1.2.02	Realizar a exportação/importação de cliente ou cópia de cliente remota entre sistemas da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos) – igual ou inferior a 300 GB	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Os tamanhos de cliente acima de 300 GB devem ser solicitados por meio de um Pedido de Serviço Assistido, utilizando TO_NWABAP_1.2.02A. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. O Cliente deve efetuar uma verificação para garantir que existe armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n.a	n/a
452	TO_NWABAP_1.2.02A	Realizar a exportação/importação de cliente ou cópia de cliente remota entre sistemas da SAP (incluindo análise e resolução dos problemas técnicos) – superior a 300 GB	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Os tamanhos de cliente acima de 300 GB devem ser solicitados por meio de um Pedido de Serviço Assistido, utilizando TO_NWABAP_1.2.02A. As cópias do sistema são recomendadas devido a restrições técnicas, conforme descrito na SAP Note 489690. Os clientes são aconselhados a verificar as condições prévias mencionadas na SAP Note 489690 e a confirmar no modelo do Pedido de Serviço Assistido. Este serviço pode apenas ser pedido após a conclusão de uma migração por parte de um Parceiro, caso aplicável. O Cliente deve efetuar uma verificação para garantir que existe armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n.a	n/a
453	TO_NWABAP_1.2.07	Tarefas de pré-processamento, isto é, suspender tarefas, bloquear utilizadores, exportar tabelas com configuração 'antiga'	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
454	TO_NWABAP_1.2.08	Tarefas de pós-processamento, isto é, Enterprise Search, Launchpad SAP Fiori, desbloquear utilizadores, libertar tarefas)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
455	TO_NWABAP_1.2.05	Investigar e resolver problemas relacionados com aplicações (por exemplo, com determinadas tabelas e campos da base de dados)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
456	TO_NWABAP_1.2.09	Criar cliente novo	Serviços Padrão	Efetuar entrada nova na transação SCC4. Preenchimento do cliente realizado como pedido de serviço separado, por meio de cópia de cliente.	n.a	n/a
457		**Administração de Interfaces**				
458	TO_NWABAP_1.3.24	Criar, executar e resolver problemas de pastas batch input	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
459	TO_NWABAP_1.3.25	Configurar funções relacionadas com interfaces (por exemplo, IDocs, scripts e tarefas de interface, qRFC/tRFC/bgRFC, cenários ALE, etc.)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
460	TO_NWABAP_1.3.26	Monitorização de interfaces e de funções relacionadas com interfaces	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	As atividades de monitorização estão limitadas a um breve período de tempo e apenas para uma (1) interface.	n.a	n/a
461		**Agendamento de Tarefas**				
462	TO_NWABAP_1.4.09	Agendar tarefas padrão (SM36/SJOBREPO) Monitorizar tarefas de lote do sistema da SAP para facilitar uma melhor manutenção do sistema da SAP	Serviços Padrão	De acordo com as diretrizes da SAP definidas nas SAP Notes 2190119 (SAP S/4HANA) ou 16083 (SAP ECC); tarefas padrão adicionais da SAP serão analisadas e acordadas com o cliente.	n.a	n/a
463	TO_NWABAP_1.4.14	Agendar/alterar/eliminar tarefas de acordo com as necessidades do cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Podem ser tratadas até oito (8) tarefas num pedido de serviço.	n.a	n/a
464	TO_NWABAP_1.4.15	Administrar tarefas de lote de aplicação: - Monitorizar tarefas - Resolver problemas de acordo com o manual de resolução de problemas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
465		**Gestão dos Transportes**				
466	TO_NWABAP_1.5.10	Criar e manter domínio de transporte no cliente 000 e transportar diretório	Serviços Padrão	A migração do método de transporte de HTC para HTA não está incluída nesta tarefa.	n.a	n/a
467	TO_NWABAP_1.5.16	Copiar e eliminar ficheiros de comandos e ficheiros de dados de Transportes SAP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
468	TO_NWABAP_1.5.11A	Manter o sistema de gestão de transportes da SAP, incluindo a configuração de vias de transporte e quaisquer outras configurações (importação automática, importação programada, etc.)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
469	TO_NWABAP_1.5.12	Configuração inicial de instruções de correção baseadas no transporte (TCI) no cliente 000	Serviços Padrão		n.a	n/a
470	TO_NWABAP_1.5.01	Configuração de CTS+	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Necessário acesso ao sistema operativo.	n.a	n/a
471	TO_NWABAP_1.5.03	Executar transportes para mover objetos entre sistemas da SAP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
472	TO_NWABAP_1.5.04	Resolver problemas no Sistema de Gestão de Transportes da SAP	Serviços Padrão	Apenas para problemas de transporte técnicos, não relacionado com problemas originados pelo conteúdo dos transportes, por exemplo, objetos bloqueados.	n.a	n/a
473	TO_NWABAP_1.5.14	Instalação e configuração de ChaRM no SAP Solution Manager	Tarefas Excluídas		n.a	n/a

474	TO_NWABAP_1.5.09	Teste e aceitação de alterações de objeto	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
475		**Gestão de Saídas**				
476	TO_NWABAP_1.7.01	Criar, alterar e eliminar impressoras na solução SAP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	SAP HEC só suportaria tipos de impressoras incluídos nas diretrizes publicadas da SAP.	n.a	n/a
477	TO_NWABAP_1.7.02	Analisar pedidos de saída defeituosos (transação SP01)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
478	TO_NWABAP_1.7.03	Reorganizar o sistema spool da SAP para manter o sistema limpo	Serviços Padrão	Via tarefa de lote padrão da SAP.	n.a	n/a
479	TO_NWABAP_1.7.04	Desenho e implementação de formulários de impressão	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
480	TO_NWABAP_1.7.05	Bloquear/desbloquear impressoras SAP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
481	TO_NWABAP_1.7.06	Verificar a consistência da tabela spooler para evitar problemas de impressão	Serviços Padrão	Via tarefa de lote padrão da SAP.	n.a	n/a
482	TO_NWABAP_1.7.07	Configurar spool virtual (balanceamento de carga entre processos de spool)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
483	TO_NWABAP_1.7.08	Resolver problemas técnicos de spool e impressão (no sistema da SAP)	Serviços Padrão	Os problemas originados fora do sistema/âmbito da solução da SAP têm de ser solucionados pelo cliente.	n.a	n/a
484	TO_NWABAP_1.7.09	Impressão e suporte locais	não oferecido	A impressão local requer a instalação de controladores de impressora nos servidores SAP HEC, o que não é oferecido no SAP HEC devido à disponibilidade dos controladores em repositórios SUSE, a restrições de segurança e a uma possível degradação do desempenho.	n.a	n/a
485		**F - Aprovisionamento de Servidores (também conhecido como IaaS)**	**Não incluído no serviço de base, necessária SKU e/ou contrato adicionais. Serviço para fornecer plataforma de servidor, por exemplo, para instalar e executar aplicações não SAP (IaaS); esta secção não é aplicável à infraestrutura de servidores utilizada para executar a estrutura de sistemas da SAP gerida. Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador).**			
486		**Planeamento de Segurança**				
487	TO_SPROV_1.4.01	Fornecer requisitos de comunicação de aplicações	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
488	TO_SPROV_1.4.02	Determinar requisitos de segurança e comunicação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
489	TO_SPROV_1.4.03	Criar e manter políticas de segurança	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
490	TO_SPROV_1.4.04	Determinar uma estratégia de segurança e planos de implementação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
491	TO_SPROV_1.4.05	Monitorizar e avaliar estratégias de segurança	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
492		**Operações de Hardware**				
493	TO_SPROV_1.5.03	Planear e realizar manutenção da infraestrutura SAP HEC	Serviços Padrão		n.a	n/a
494		**Gestão de Servidores**				
495	TO_SPROV_1.6.11	Dimensionamento da infraestrutura de servidores	Tarefas Excluídas	Máquinas virtuais fornecidas conforme especificado no SOW/Formulário de Encomenda; o cliente tem de garantir que o dimensionamento é exato e que as máquinas virtuais fornecidas cumprem os requisitos do caso de utilização visado.	n.a	n/a
496	TO_SPROV_1.6.01	Fornecer infraestrutura de servidores	Serviços Padrão		n.a	n/a
497	TO_SPROV_1.6.02	Fornecer licenças para SO	Serviços Padrão	As licenças serão fornecidas e cobradas por SAP HEC.	n.a	n/a
498	TO_SPROV_1.6.03	Instalar sistema operativo básico	Serviços Padrão	SO suportado: SUSE LINUX e MS Windows Server (versões SAP HEC mais atuais).	n.a	n/a
499	TO_SPROV_1.6.04	Instalar pacotes de correções (patches) de SO e atualizações de segurança	Tarefas Excluídas	O servidor será enviado com o nível de pacote de correções (patch) de segurança mais recente disponível; após a entrega, o cliente é responsável pelas atualizações.	n.a	n/a
500	TO_SPROV_1.6.05	Instalar software antivírus e atualizações de padrões	Tarefas Excluídas	O cliente é responsável pela instalação de antivírus e por 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	Realizar o arranque/encerramento programado do hardware	Serviços Padrão	Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador).	n.a	n/a
503	TO_SPROV_1.6.08	Reiniciar o hardware após falha	Serviços Padrão	Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador).	n.a	n/a

504	TO_SPROV_1.6.09	Monitorizar hardware ao nível do hipervisor	Serviços Padrão	Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador).	n.a	n/a
505	TO_SPROV_1.6.10	Monitorizar sistema operativo de instâncias SO fornecidas	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
506		**Gestão de Armazenamento**				
507	TO_SPROV_1.7.01	Configuração inicial e gestão continuada de armazenamento	Serviços Padrão	Será disponibilizada capacidade de armazenamento conforme o contratado, com base em especificações do cliente; são aplicáveis limitações técnicas para o volume de armazenamento que pode ser fornecido ao abrigo deste serviço (detalhes especificados na descrição de serviço correspondente).	n.a	n/a
508	TO_SPROV_1.7.02	Gerir ficheiros de dados/sistemas de ficheiros	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
509	TO_SPROV_1.7.03	Solicitar tamanho da área de armazenamento/extensões de tamanho para a área de armazenamento de cópias de segurança. Selecionar e executar cópias de segurança de acordo com as necessidades de aplicação/cliente e armazenar dados de cópias de segurança na área de armazenamento de cópias de segurança designada. Garantir a manutenção da área de armazenamento de cópias de segurança.	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
510	TO_SPROV_1.7.04	Fornecer uma partilha NFS ou SMB como área de armazenamento de cópias de segurança para permitir o armazenamento de cópias de segurança definidas pelo cliente. O dimensionamento da área de armazenamento de cópias de segurança é efetuado com base nas informações do cliente, de acordo com o contratado.	Serviços Padrão		n.a	n/a
511	TO_SPROV_1.7.06	Montagem do sistema de ficheiros do servidor gerido para um servidor IaaS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Os serviços relacionados com a infraestrutura poderão ser diferentes dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, Hiperescalador). A aplicabilidade a uma determinada estrutura de cliente tem de ser verificada com o Gestor de Conta SAP HEC correspondente; os clientes não podem utilizar esta montagem para executar tarefas que comportem um risco para o desempenho ou estabilidade da infraestrutura SAP HEC gerida (por exemplo, serviços de rede, sincronizações de dados de grande volume, etc.).	n.a	n/a
512	TO_SPROV_1.7.05	Escalar a capacidade de armazenamento	Serviços Opcionais		n.a	n/a
513		**Gestão de Aplicações**				
514	TO_SPROV_1.8.01	Definir requisitos de aplicação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
515	TO_SPROV_1.8.02	Fornecer licenças de software específicas de cliente	Tarefas Excluídas	O cliente tem de certificar-se de que detém licenças válidas para executar o software instalado num ambiente como o SAP HEC.	n.a	n/a
516	TO_SPROV_1.8.03	Instalar a aplicação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
517	TO_SPROV_1.8.04	Operar a aplicação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
518	TO_SPROV_1.8.05	Instalar pacotes de correções (patches) e atualizações de segurança	Tarefas Excluídas	O cliente é responsável pela gestão do ciclo de vida do software.	n.a	n/a
519	TO_SPROV_1.8.06	Monitorização de aplicações	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
520		**Instantâneo de máquina virtual IaaS (cópia de segurança de imagens offline)**				
521	TO_SPROV_1.10.01	Configuração de Serviços	Serviços Opcionais		n.a	n/a
522	TO_SPROV_1.10.02	Solicitar armazenamento adicional para cópia do dispositivo de blocos	Tarefas Excluídas	Este Volume (armazenamento adicional) tem de ser aprovisionado para acomodar temporariamente a cópia de segurança do dispositivo de blocos, antes de ser deslocada para a solução de cópia de segurança padrão.	n.a	n/a
523	TO_SPROV_1.10.04	Instantâneo do IaaS	Serviços Opcionais	Apenas aplicáveis ao centro de dados da SAP. Realizados apenas mediante pedido do cliente; encerramento, dispositivo de blocos rsync e cópia para solução de cópia de segurança padrão. Máximo de dois (2) instantâneos por mês. Duração mínima de três (3) meses necessária para serviço de instantâneo e armazenamento (se necessário). Qualquer armazenamento necessário pode ser prolongado pela duração do contrato.	n.a	n/a
524	TO_SPROV_1.10.05	Reiniciar servidor e informar o cliente	Serviços Opcionais	Depois de um reinício bem sucedido da máquina virtual, informar o cliente e atualizar o pedido de suporte.	n.a	n/a
525	TO_SPROV_1.10.06	Iniciar aplicações necessárias no servidor	Tarefas Excluídas	O cliente tem de se certificar de que as aplicações são iniciadas depois da operação de instantâneo.	n.a	n/a
526		**Recuperação de Desastres**				
527	TO_SPROV_1.9.01	Fornecer máquinas virtuais (VM) e armazenamento relacionado no centro de dados secundário	Serviços Opcionais	Apenas para os servidores IaaS explicitamente indicados no contrato como relevantes para recuperação de desastres (RD).	n.a	n/a
528	TO_SPROV_1.9.02	Configurar a aplicação na máquina virtual dedicada no centro de dados secundário. Configurar a replicação do sistema de ficheiros entre os centros de dados principal e secundário em toda a rede alargada (WAN) do cliente. Monitorizar o estado da replicação e realizar as atividades de operação necessárias.	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
529		**H - Serviços de Movimento para Conversão e Transição do Sistema**				
530		**Descoberta de Transformação - Serviços de Preparação Técnica**				

531	MOVE_1.1.02	SAP Readiness Check para SAP S/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura ECC indicada no contrato. Inclui a implementação do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA; notas no sistema correspondente e geração dos ficheiros necessários, com entrega subsequente do ficheiro de exportação ao cliente. O Cliente tem de submeter o pedido para a geração de relatórios e de dashboards do SAP Readiness Check ou a SAP efetuará isso em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma conversão SAP S/4HANA a partir do sistema SAP ECC.	n.a	n/a
532	MOVE_1.1.03	Análise do Código Personalizado - Configuração	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O serviço pode apenas ser aplicado durante uma conversão de SAP ECC para SAP S/4HANA ou uma atualização de versão 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 para uma análise do código personalizado. As SAP Notes necessárias serão implementadas. Com base na abordagem determinada, no fim do serviço será entregue ao cliente uma configuração funcional da análise do código personalizado SAP S/4HANA, no sistema SAP S/4HANA local, sistema ATC Central Remoto ou na Aplicação Custom Code Migration.	n.a	n/a
533	MOVE_1.1.04	SAP Signavio Process Insights, edição de descoberta	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura SAP ECC e 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 ficheiro ZIP com entrega ao cliente.	n.a	n/a
534	MOVE_1.1.07	SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui a implementação do de Notas do SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA no sistema correspondente e a geração dos ficheiros necessários, com entrega subsequente do ficheiro de exportação ao cliente. O Cliente tem de submeter o pedido para a geração de relatórios e de dashboards do SAP Readiness Check ou a SAP efetuará isso em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma conversão SAP BW/4HANA a partir do sistema SAP BW.	n.a	n/a
535	MOVE_1.1.08	SAP Readiness Check para SAP Datasphere, ponte do SAP BW	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O serviço pode apenas ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui a implementação de Notas do SAP Readiness Check para SAP Datasphere, ponte do SAP BW, no sistema correspondente e a geração dos ficheiros necessários, com entrega subsequente do ficheiro de exportação ao cliente. O Cliente tem de submeter o pedido para a geração de relatórios e de dashboards do SAP Readiness Check ou a SAP efetuará isso 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 de Iniciação para conversão SAP BW/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Este serviço é um pacote de várias configurações de ferramentas e só pode ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui a implementação dos requisitos técnicos no sistema correspondente para a execução dos ambientes de ferramenta que se seguem: a) Cockpit de Transferência do SAP BW/4HANA; b) Analisador de SAP Notes; c) Add-on de Iniciação do SAP BW. Breve explicação das ferramentas e do artigo passível de entrega: a) o Cockpit de Transferência do SAP BW/4HANA é uma coleção de ferramentas relevantes para a conversão. As ferramentas estão agrupadas pelas fases de preparação e realização. Isto inclui ferramentas de verificação prévia, dimensionamento, análise de código, transferência de âmbito e de transferência de autorizações para processar objetos que não são compatíveis com o SAP BW/4HANA. b) O Analisador de Notas do SAP BW e do SAP BW/4HANA fornece um processo claro e consistente para atualizar um determinado componente ou processo do SAP BW ou do SAP BW/4HANA, sem a implementação de support packages. O Analisador de Notas é utilizado para instalar todas as ferramentas e atualizações necessárias para um determinado componente ou processo. c) O primeiro passo do processo de conversão existente é instalar o Add-on de Iniciação do SAP BW/4HANA. Após a instalação, estão disponíveis vários modos no sistema SAP BW, que definem o caminho para o SAP BW/4HANA: modo BW, Compatibilidade, B4H e Pronto para conversão. Para ajudar na transição do sistema SAP BW de um modo para o seguinte, o sistema fornece um programa que verifica a existência de incompatibilidades em todo o sistema e cria uma lista de tarefas.	n.a	n/a
537		**Planeamento Integral da Conversão**				
538	MOVE_1.6.01	Planeamento e Coordenação Integrais da Conversão	Tarefas Excluídas	O planeamento integral da conversão de sistema para produtos SAP refere-se ao processo de converter um sistema da SAP existente numa nova plataforma de software. É uma tarefa complexa, na qual devem ser considerados todos os aspetos do sistema, incluindo processos empresariais, migração de dados, definições de segurança e integração com outros sistemas. O planeamento deste tipo de conversão de sistema requer uma análise exaustiva do sistema existente e um mapa de objetivos detalhado para a transição para a nova solução da SAP. Isto inclui a identificação e priorização dos ajustes e configurações do sistema necessários, o planeamento e a execução de testes de aplicação e verificações de processos, a criação e documentação de planos de formação para os empregados e a definição de estratégias de implementação. Contudo, deve ser considerado que um planeamento integral da conversão de sistema requer conhecimentos muitos especializados e não faz parte do portfólio do prestador.	n.a	n/a
539		**Preparação da Conversão**				
540	MOVE_1.3.01	Configuração e operações do ambiente do Projeto de Conversão Sandbox	Serviços Opcionais	Utilizado para compilar sistemas sandbox na estrutura cloud privada. Estes sistemas temporários podem ser utilizados pelo Cliente para executar com sucesso projetos de conversão SAP S/4HANA. Utilizações da aplicação para cenários como execuções de avaliação da conversão SAP S/4HANA, teste da conversão SAP S/4HANA com dados de produção, execução de várias iterações técnicas para familiarização com o processo e para determinação da duração realista da conversão SAP S/4HANA. Estes sistemas sandbox podem ser encomendados com qualquer duração necessária, de acordo com as necessidades do projeto do Cliente.	n.a	n/a
541		**Execução da Conversão para o sistema SAP ECC e SAP BW**				

542	MOVE_1.3.04	Planeamento e coordenação da conversão técnica de sistema dos sistemas SAP ERP e SAP BW para SAP S/4HANA e SAP BW/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Este serviço é vivamente recomendado em complemento da conversão técnica de sistema. Esta abordagem de conversão de sistema gerida disponibiliza ao cliente uma equipa dedicada, planeamento e coordenação parciais para a execução técnica da conversão de sistema, incluindo o planeamento da transferência para produção da conversão técnica e a integração das atividades de conversão técnica de sistema no planeamento global do cliente. A responsabilidade global pela conversão de sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) é do cliente e tais atividades não fazem parte deste serviço. Este serviço tem de ser encomendado em separado para cada execução de conversão. Assim que este serviço de planeamento e coordenação tenha sido realizado para uma execução de conversão de sistema, tem de ser solicitado para quaisquer outras execuções de conversão, durante todo o período do projeto de conversão. Este serviço é aplicável para o sistema SAP ECC e SAP BW.	n.a	n/a
543	BASIC_1.5.20	Conversão Técnica de Sistema dos sistemas SAP ERP e SAP BW para SAP S/4HANA e SAP BW/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O termo "conversão de sistema" refere-se à transição de uma versão SAP ERP mais antiga para uma versão SAP S/4HANA atual, ou de uma versão SAP BW mais antiga para uma versão SAP BW/4HANA atual. Este componente do serviço por si mesmo é uma abordagem de conversão de sistema não gerida, que apenas disponibiliza ao cliente suporte à execução técnica sem que esta seja planeada e coordenada pela SAP; assim sendo, a comunicação entre todas as partes envolvidas baseia-se apenas em pedidos de suporte. A Opção de Migração da Base de Dados, relevante para a migração BD de qualquer BD para SAP HANA, não faz parte deste serviço e deve ser solicitada em separado, se necessário. Este serviço inclui a preparação e a execução da ferramenta SUM para a conversão de sistema, incluindo tarefas que apenas a SAP pode prestar. A responsabilidade global pela conversão de sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) é do cliente e tais atividades não fazem parte deste serviço. Este item não inclui a utilização de abordagens de conversão de sistema mais sofisticadas, tais como, nZDT/ZDO/Minimização do Tempo de Inatividade, etc. É necessário um tempo de inatividade planeado padrão para esta abordagem de conversão de sistema padrão. Uma vez que este componente do serviço por si mesmo é uma abordagem de conversão de sistema não gerida e baseada em pedidos de suporte, requer a adição do serviço de planeamento correspondente (Planeamento e coordenação da conversão técnica de sistema). A integração de outros serviços da SAP (em termos da conversão funcional e das atividades pré e pós-conversão) é igualmente recomendada. Este serviço tem de ser encomendado em separado para cada execução de conversão de sistema e é apenas aplicável aos sistemas SAP ECC e SAP BW.	n.a	n/a
544		**Execução da Conversão para Sistemas Baseados em SAP NetWeaver**				
545	MOVE_1.7.01	Planeamento e coordenação da conversão técnica de sistema para a Base do SAP S/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Este serviço é vivamente recomendado em complemento da conversão técnica de sistema. Esta abordagem de conversão de sistema gerida disponibiliza ao cliente uma equipa dedicada, planeamento e coordenação parciais para a execução técnica da conversão de sistema, incluindo o planeamento da transferência para produção da conversão técnica e a integração das atividades de conversão técnica de sistema no planeamento global do cliente. A responsabilidade global pela conversão de sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) é do cliente e tais atividades não fazem parte deste serviço. Este serviço tem de ser encomendado em separado para cada execução de conversão. Assim que este serviço de planeamento e coordenação tenha sido realizado para uma execução de conversão de sistema, tem de ser solicitado para quaisquer outras execuções de conversão, durante todo o período do projeto de conversão. Este serviço é aplicável para SAP GTS 11.0. Outros produtos SAP estão apenas disponíveis mediante pedido e estão sujeitos a alteração.	n.a	n/a
546	MOVE_1.7.02	Conversão Técnica de Sistema de sistemas SAP NetWeaver para a Base SAP S/4HANA	Serviços Padrão	O termo "conversão de sistema" refere-se à transição de um sistema mais antigo baseado em SAP NetWeaver para a versão atual da Base SAP S/4HANA. Este componente do serviço por si mesmo é uma abordagem de conversão de sistema não gerida, que apenas disponibiliza ao cliente suporte à execução técnica sem que esta seja planeada e coordenada pela SAP; assim sendo, a comunicação entre todas as partes envolvidas baseia-se exclusivamente em pedidos de suporte. A Opção de Migração da Base de Dados, relevante para a migração BD de qualquer BD para SAP HANA, não faz parte deste serviço e deve ser solicitada em separado, se necessário. Este serviço inclui a preparação e a execução da ferramenta SUM para a conversão de sistema, incluindo tarefas que apenas a SAP pode prestar. A responsabilidade global pela conversão de sistema (conversão funcional, atividades pré e pós-conversão) é do cliente e tais atividades não fazem parte deste serviço. Este item não inclui a utilização de abordagens de conversão de sistema mais sofisticadas, tais como, nZDT/ZDO/Minimização do Tempo de Inatividade, etc. É necessário um tempo de inatividade planeado padrão para esta abordagem de conversão de sistema padrão. Uma vez que este componente do serviço por si mesmo é uma abordagem de conversão de sistema não gerida e baseada em pedidos de suporte, requer a adição do serviço de planeamento correspondente (Planeamento e coordenação da conversão técnica de sistema). A integração de outros serviços da SAP (em termos da conversão funcional e das atividades pré e pós-conversão) é igualmente recomendada. Este serviço tem de ser encomendado em separado para cada execução de conversão de sistema e é aplicável para SAP GTS 11.0. Outros produtos SAP estão apenas disponíveis mediante pedido e estão sujeitos a alteração.	n.a	n/a
547		**Atividades de Conversão Funcional**				

548	MOVE_1.3.03	Conversão Funcional e Gestão de Projetos de Conversão	Tarefas Excluídas	Exclui todos os componentes de uma conversão funcional, bem como as atividades pré e pós-conversão e a responsabilidade global do projeto e de planeamento. A oferta de serviço para Conversão de Sistema não inclui a adaptação e reformulação dos processos empresariais do cliente ou quaisquer alterações ou ajustes aos requisitos funcionais específicos do cliente. Isto inclui, por exemplo, tarefas como integração de fornecedores do cliente, alterações e migrações de livros comerciais, processamento de itens de simplificação, remediação de código personalizado, etc. Adicionalmente, os serviços de Conversão de Sistema não abrangem atividades anteriores ou posteriores à conversão técnica. Isto exclui atividades de preparação e depuração, otimização de processos, formação e personalização de permissões de utilizador ou requisitos especiais que possam surgir após a conversão. Estas atividades não estão incluídas no âmbito dos serviços. O cliente assume a responsabilidade global pelo projeto de conversão, bem como pelo planeamento global daí resultante.	n.a	n/a
549		**X1 - Software de Terceiros**				
550		**Software de Terceiros (por exemplo, add-ons de parceiro, bibliotecas, software de cliente; não aplicável a soluções identificadas explicitamente como serviços geridos noutras secções deste documento e no contrato para o cliente).**	**Não incluído no serviço de base, necessária SKU e/ou contrato adicionais. O cliente tem de garantir o licenciamento adequado do software de terceiros correspondente, que permita a sua utilização no sistema gerido; o software de terceiros no contexto do sistema gerido é definido como qualquer solução de software cuja propriedade intelectual não é detida pela SAP; a compatibilidade técnica e operacional de cada Solução de Terceiros com SAP tem de ser verificada individualmente pelo cliente; o prestador de serviços não assumirá responsabilidade por efeitos negativos na plataforma de infraestruturas e de sistemas subjacente, gerida pelo prestador de serviços, que sejam causados por essa Solução de Terceiros.**			
551		**Add-ons ABAP de Terceiros geridos**				
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	Monitorização de aplicações	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
555	TO_PA_1.1.04	Aplicar atualizações	Serviços Padrão		n.a	n/a
556	TO_PA_1.1.05	Resolução de problemas de aplicação, incluindo contactos com a organização de suporte dos parceiros	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
557	TO_PA_1.1.06	Desinstalação de Add-ons ABAP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
558		**Add-ons ABAP de Terceiros não geridos**				
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	Monitorização de aplicações	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
562	TO_PA_1.2.04	Aplicar atualizações	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
563	TO_PA_1.2.05	Resolução de problemas de aplicação, incluindo contactos com a organização de suporte dos parceiros	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
564		**Outro Software de Terceiros não gerido**	**Qualquer tipo de software de terceiros, cuja instalação na infraestrutura gerida seja parcial ou totalmente solicitada, está sujeito a avaliação prévia. Os detalhes sobre este processo e as condições estão documentados nas políticas correspondentes relativas a software de terceiros.**			
565	TO_PA_1.3.01	Avaliação do software de terceiros	Serviços Padrão	Esta tarefa pode demorar várias semanas até estar concluída. Os resultados de avaliações concluídas anteriormente serão reutilizados, originando tempos de execução do processo mais reduzidos.	n.a	n/a
566	TO_PA_1.3.02	Instalação de software complexo de terceiros que não pode ser efetuada pelo Cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Exemplos: agentes SO; controlador de impressão, add-ons Java, etc.	n.a	n/a
567		**X2 - SAP Business Connector**				
568		**Operações**				
569	TO_BC_1.1.01	Ativação SSL	Serviços Padrão		n.a	n/a
570	TO_BC_1.1.02	Atualizar parâmetros do SAP Business Connector	Serviços Padrão		n.a	n/a
571	TO_BC_1.1.03	Criar/repor o utilizador administrador para o SAP Business Connector	Serviços Padrão	Criar/repor o utilizador CUST_BC_ADMIN, utilizado pelo Cliente para iniciar sessão	n.a	n/a
572	TO_BC_1.1.04	Reorganização do Arquivo de Mensagens	Tarefas Excluídas	A tarefa envolve a edição, modificação e/ou manipulação de dados do Cliente e só pode ser realizada pelo Cliente.	n.a	n/a
573	TO_BC_1.1.05	Criar destinos	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
574		**X4 - SAP Data Services (DS)**				
575		**Operações**				
576	TO_DS_1.1.22	Autorização - Gestão de Utilizadores e Direitos	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
577	TO_DS_1.1.06	Criar/modificar tarefas de Data Services	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
578	TO_DS_1.1.07	Agendar tarefas de Data Services	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
579	TO_DS_1.1.08	Configurar ligações de base de dados	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a

580	TO_DS_1.1.09	Monitorizar tarefas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Monitorização manual; baseada no esforço por execução.	n.a	n/a
581	TO_DS_1.1.10	Cópia de segurança de repositório DS e BOE	Serviços Padrão		n.a	n/a
582	TO_DS_1.1.11	Eliminar histórico de tarefas de lote	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
583	TO_DS_1.1.12	Verificar se os servidores de acesso e de tarefas estão a funcionar	Serviços Padrão		n.a	n/a
584	TO_DS_1.1.13	Remover conteúdo obsoleto de repositório	Serviços Padrão		n.a	n/a
585	TO_DS_1.1.14	Resolver problemas com tarefas DS	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
586	TO_DS_1.1.23	Criar/gerir repositórios adicionais	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O sistema é entregue com repositórios padrão; se forem solicitados mais repositórios, esses serão entregues por EMS.	n.a	n/a
587	TO_DS_1.1.26	Cópia de segurança: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
588	TO_DS_1.1.27	Restauro: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados 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 poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
590	TO_DS_1.1.29	Instalar e configurar Adaptadores de SAP Data Services	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
591	TO_DS_1.1.30	Adicionar e configurar servidores de tarefas/grupos de tarefas adicionais para balanceamento de carga	Serviços Opcionais	Dependendo do dimensionamento, poderá ser necessária uma infraestrutura adicional.	n.a	n/a
592	TO_DS_1.1.31	Configurar Recursos de Tempo de Execução	Serviços Padrão		n.a	n/a
593	TO_DS_1.1.32	Configurar e-mail SMTP	Serviços Padrão		n.a	n/a
594	TO_DS_1.1.33	Iniciar/parar serviços	Serviços Padrão		n.a	n/a
595	TO_DS_1.1.34	Configuração da Integração do Enhanced Change and Transport System (CTS+)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
596	TO_DS_1.1.35	Configurar transportes via SAP Data Services (DS) Object Promotion Management	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
597	TO_DS_1.1.36	Efetuar cópia de segurança do Repositório SAP Data Services utilizando a Ferramenta de Importação/Exportação	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
598		**X6 - SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)**				
599		**Operações**				
600	TO_BI_1.1.06	Cópia de segurança (cópia de segurança de todo o conteúdo/cópia de segurança de BIAR)	Serviços Padrão		n.a	n/a
601	TO_BI_1.1.07	Analisar/reparar e compactar todos os erros de repositório	Serviços Padrão		n.a	n/a
602	TO_BI_1.1.11	Limpar diretórios vazios criados para o Repository Diagnostic Tool	Serviços Padrão		n.a	n/a
603	TO_BI_1.1.26	Limpeza e Manutenção da cache - Tomcat, Web Intelligence, Ficheiros de Registo	Serviços Padrão		n.a	n/a
604	TO_BI_1.1.17	Programar ações de objeto: importação e execução	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
605	TO_BI_1.1.18	Promover/implementar objetos BI entre ambientes	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a

606	TO_BI_1.1.19	Criar, renomear e remover ligações e universos	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
607	TO_BI_1.1.21	Fornecer acesso de utilizador e manter autorizações	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
608	TO_BI_1.1.47	Configuração SAML	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
609	TO_BI_1.1.27	Implementar modelos e configurações do sistema para alterações de hardware	Serviços Padrão		n.a	n/a
610	TO_BI_1.1.29	Instalação e configuração de controladores de auditoria/monitorização para relatórios de auditoria	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
611	TO_BI_1.1.30	Realizar Instalação e Configuração da Integração ERP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
612	TO_BI_1.1.33	Cópia de segurança: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
613	TO_BI_1.1.34	Restauro: mediante pedido - Base de dados BI e Sincronização de Repositório de Ficheiros	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados 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 poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
615	TO_BI_1.1.37	Configurar Aplicação Web - Definições de proxy inverso	Serviços Padrão		n.a	n/a
616	TO_BI_1.1.38	Adicionar e configurar servidores BI adicionais para balanceamento de carga	Serviços Opcionais	Poderá ser necessária infraestrutura adicional.	n.a	n/a
617	TO_BI_1.1.39	Gerir processos de servidor e grupos de servidores	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
618	TO_BI_1.1.40	Configurar/suportar tarefas técnicas para a Gestão de Versões de Relatório BI	Serviços Padrão	O Cliente é responsável por manter versões de relatório.	n.a	n/a
619	TO_BI_1.1.41	Configuração da Integração do Enhanced Change and Transport System (CTS+)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
620		**X7 - SAP PI**				
621		**Implementação do SAP PI**				
622	TO_PI_1.1.01	Instalar adaptadores e componentes de software fornecidos pela SAP	Serviços Padrão	Incluído apenas para itens explicitamente indicados no contrato/Formulário de Encomenda SAP HEC. Isto também é válido para ofertas adicionais da SAP como, por exemplo: ADAPTADORES para SAP NW PI 1.1, SAP NW Process Integration, business-to-business add-on 1.0, SAP NW Process Integration Secure Connectivity Add-on 1.0. Não inclui esforços para processamento de conteúdo como a importação de ficheiros TPZ para ESR.	n.a	n/a
623	TO_PI_1.1.02	Instalar adaptadores fornecidos por parceiros externos	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Tem de fornecer software e licenças dos adaptadores. Não inclui esforços para processamento de conteúdo como a importação de ficheiros TPZ para ESR.	n.a	n/a
624	TO_PI_1.1.04	Criar vistas SSL e PSEs	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
625		**Operações de SAP PI**				
626	TO_PI_2.1.02	Monitorizar funções PI específicas da aplicação, por exemplo, mensagens, filas, etc.	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
627	TO_PI_2.1.03	Monitorizar o processamento de mensagens em PI (sucesso e desempenho)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
628	TO_PI_2.1.04	Monitorizar canais de comunicação, filas, registos de tarefas pendentes de PI (AEX)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
629	TO_PI_2.1.05	Monitorizar processos BPM (sucesso e desempenho)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
630	TO_PI_2.1.06	Configurar adaptadores	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
631	TO_PI_2.1.07	Lidar com mensagens incorretas	Tarefas Excluídas		n.a	n/a

632	TO_PI_2.1.08	Configurar arquivamento de mensagens	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
633	TO_PI_2.1.27	Executar e monitorizar arquivamento de mensagens	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
634	TO_PI_2.1.11	Manutenção de funções/autorizações (exceto função de administrador da SAP e do cliente inicial)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
635	TO_PI_2.1.16	Manter utilizadores (exceto para a função de administrador da SAP e do cliente inicial)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
636	TO_PI_2.1.17	Configuração da manutenção PI/BPM/AEX	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
637	TO_PI_2.1.28	Monitorizar atividades de manutenção para PI/BPM/AEX	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
638	TO_PI_2.1.19	Ajustar a parametrização e configuração de PO/PI/AEX	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	A configuração não abrange a realização de cenários de integração (desenvolvimento de conteúdos).	n.a	n/a
639	TO_PI_2.1.21	Manutenção do diretório da estrutura de sistemas (SLD)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Relacionado com cenários de PI.	n.a	n/a
640	TO_PI_2.1.21A	Configurar a ligação do diretório da estrutura de sistemas ECS (SLD) para o SLD do cliente	Serviços Padrão	Os dados SLD serão reencaminhados para a instância SLD definida pelo cliente. Não é possível a filtragem de dados SLD.	n.a	n/a
641	TO_PI_2.1.22	Aplicar atualização de conteúdo de aplicação básica SAP ao Enterprise Services Repository (ESR)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
642	TO_PI_2.1.23	Tratar erros e analisar causa raiz para processamento incorreto de mensagens em PI (AEX)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
643	TO_PI_2.1.24	Verificar disponibilidade de PI/PO/AEX após alterações (atualizações de versão, pacotes de correções (patches), notas)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
644	TO_PI_2.1.25	Configurar ligações de sistema necessárias a sistemas de parceiros	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
645	TO_PI_2.1.26	Gestão do transporte de objetos de PI	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
646		**X8 - SAP Enterprise Portal**				
647		**Operações**				
648	TO_EP_1.1.01	Monitorização de serviços de aplicação para Portal, Unificadores, Unification Server, PCD e CM	Serviços Padrão	Só monitorização de serviços de aplicação; o cliente é responsável pela monitorização do conteúdo do portal.	n.a	n/a
649	TO_EP_1.1.03	Manter LDAP (Novell, ADS, iPlanet e outros)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
650	TO_EP_1.1.04	Analisar registos do Sistema do Portal e rever as falhas ocorridas	Serviços Padrão	O prestador deve informar o cliente sobre a necessidade de assistência.	n.a	n/a
651	TO_EP_1.1.05	Manutenção da estrutura de sistemas, ligação de sistemas externos - por exemplo, SAP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Necessária ligação de porta.	n.a	n/a
652	TO_EP_1.1.07	Mapeamento de utilizadores	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
653	TO_EP_1.1.08	Atribuição de função/canal/iPanel	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados 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	Configurar e manter dados de origem de utilizadores do Portal	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
656	TO_EP_1.1.11	Bloquear e eliminar dados de origem de utilizadores do portal	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
657	TO_EP_1.1.12	Desbloquear utilizadores do portal bloqueados	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
658	TO_EP_1.1.13	Definir e alterar perfis de autorização de portal específicos do Cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
659	TO_EP_1.1.14	Administrar Repositório de Conteúdo	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
660	TO_EP_1.1.20	Personalizar, atualizar versão do POE incluindo todos os componentes	Tarefas Excluídas	Definir palavras-passe J2EE, configurar a porta Java, adicionar pacotes de serviços.	n.a	n/a
661	TO_EP_1.1.22	Atualização de versão 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 por desenvolver novos serviços Java e por personalizar serviços Java existentes.	n.a	n/a
663		**X9 - SAP IQ (utilizado como persistência de dados para NLS, ILM ou soluções de arquivamento de terceiros)**				
664		**Instalação/Configuração de Base de Dados**				
665	TO_SIQ_1.1.01	Verificar/preparar requisitos de sistema (Versão BW, SAP Notes, configuração origem/destino)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
666	TO_SIQ_1.1.03	Configuração inicial/definições de parâmetros	Serviços Padrão		n.a	n/a
667	TO_SIQ_1.1.06	Inicializar ligação entre BW/NLS e SAP IQ	Serviços Padrão	O prestador realizará a configuração necessária. O cliente tem de configurar a ligação NLS do lado do BW.	n.a	n/a
668		**Operações da Base de Dados**				
669	TO_SIQ_1.2.02	Gestão de capacidade da base de dados	Serviços Padrão		n.a	n/a
670	TO_SIQ_1.2.04	Realizar a verificação da consistência da base de dados (DBCC)	Serviços Padrão		n.a	n/a

671	TO_SIQ_1.2.05	Resolução de problemas técnicos da base de dados	Serviços Padrão		n.a	n/a
672	TO_SIQ_1.2.06	Configurar cópia de segurança	Serviços Padrão		n.a	n/a
673	TO_SIQ_1.2.07	Restaurar cópia de segurança	Serviços Padrão		n.a	n/a
674	TO_SIQ_1.2.08	Monitorizar ligação à base de dados	Serviços Padrão	O cliente tem de verificar a ligação do lado do BW.	n.a	n/a
675		**Aplicação**				
676	TO_SIQ_1.4.01	Criar/agendar/restaurar pedidos de arquivamento de dados	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
677	TO_SIQ_1.5.01	Aprovisionar o servidor para o servidor da solução de arquivamento	Serviços Opcionais	Se a solução de parceiro exigir um servidor suplementar; consultar a secção Aprovisionamento de Servidores deste documento para obter detalhes.	n.a	n/a
678	TO_SIQ_1.4.04	Instalar software de arquivamento do parceiro	Tarefas Excluídas	O cliente tem de certificar-se de que detém licenças válidas para executar o software instalado no ambiente cloud.	n.a	n/a
679	TO_SIQ_1.4.05	Configurar software de arquivamento do parceiro	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
680	TO_SIQ_1.4.06	Serviços geridos para software de parceiro de arquivamento (processamento dos problemas)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
681		**SAP Information Lifecycle Management (ILM) para SAP IQ**				
682	TO_SIQ_1.6.01	Verificar e preparar os requisitos do sistema (dimensionamento, SAP Notes)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
683	TO_SIQ_1.6.02	Ativação de ILM Store em NetWeaver	Serviços Padrão		n.a	n/a
684	TO_SIQ_1.6.03	Definir parâmetros em SAP IQ para ILM Store	Serviços Padrão		n.a	n/a
685	TO_SIQ_1.6.05	Configurar Autorizações de ILM Store	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
686	TO_SIQ_1.6.06	Integrar ILM Store no processo de arquivamento	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
687	TO_SIQ_1.6.07	Configuração de ligação ArchiveLink a ILM Store	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
688	TO_SIQ_1.6.08	Configuração de ligações de armazenamento	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
689	TO_SIQ_1.6.09	Verificar parâmetros ICM	Serviços Padrão		n.a	n/a
690	TO_SIQ_1.6.10	Configurar clientes e origens em 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 Certificado ILM	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 licenças e implementação para Sistemas Produtivos	Serviços Padrão		n.a	n/a
695		**X11 - Conector SAP Cloud**				
696		**Instalação e Configuração**				
697	TO_SCC_1.1.02	Configuração - Ativar ligação de saída via LoadBalancer	Serviços Padrão	Ativar o Conector Cloud para estabelecer a ligação com domínios/intervalos IP da aplicação SAP Business Technology Platform ou domínios/intervalos IP do SAP Business Network (por exemplo, Ariba, LBN, AIN)	n.a	n/a
698	TO_SCC_1.1.04	Configuração - Recursos locais (serviços OData) que o cliente pretende utilizar no SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente SAP Cloud Platform)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a

699	TO_SCC_1.1.11	Configuração SNC para Conector SAP Cloud	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O Prestador de Serviços deve realizar atividades ao nível do sistema operativo, relacionadas com a configuração. O Cliente deve realizar atividades ao nível da interface de utilizador (IU), como parte da configuração. O Cliente pode disponibilizar propriedades de certificado, caso não disponibilize um ficheiro PSE. Nesses casos, o Prestador de Serviços irá gerar o CSR (Pedido de Assinatura de Certificado) e partilhá-lo-á com o Cliente para ser assinado. Caso o Cliente disponibilize um ficheiro PSE para utilização durante a configuração SNC, o Prestador de Serviços utilizará o ficheiro PSE disponibilizado durante a configuração.	n.a	n/a
700		**X12 - Integração do SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente SAP Cloud Platform) - Data Services Agent (BTPI-DS) (anteriormente HCI-DS)**				
701		**Instalação e Configuração**				
702	TO_BTPIDS_1.1.01	Instalar o SAP BTPI - Data Services Agent	Serviços Padrão	A instalação requer uma subscrição existente ou relevante e/ou uma inclusão como parte do contrato.	n.a	n/a
703	TO_BTPIDS_1.1.02	Configuração - Ativar ligação de saída via LoadBalancer para ligação com BTPI	Serviços Padrão		n.a	n/a
704	TO_BTPIDS_1.1.03	Configuração - estabelecer ligação à conta Cloud do cliente	Serviços Padrão	Necessário acesso ao portal BTPI ou o prestador de serviços solicitará ao cliente o ficheiro de configuração. Configuração realizada ao nível do sistema operativo. O prestador verificará se o estado do agente é verde no portal BTPI.	n.a	n/a
705	TO_BTPIDS_1.1.04	Configuração - Etapas de preparação do back-end empresarial para utilização de BTPI	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
706		**Configuração da Monitorização**				
707	TO_BTPIDS_1.2.01	Configuração da monitorização para disponibilidade ao nível do processo - Nagios	Serviços Padrão		n.a	n/a
708		**Processamento de Dados e Serviços de Dados**				
709	TO_BTPIDS_1.3.01	Migrar ou replicar dados entre arquivos 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 sistemas da SAP correspondentes	Serviços Padrão	Configuração inicial em SAP HEC.	n.a	n/a
713	TO_FIORI_1.1.03	Configuração - Web Dispatcher, redirecionamentos das aplicações SAP Fiori	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O SSL é um pré-requisito para esta tarefa. O âmbito durante o Aprovisionamento Inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial. Se forem adicionados mais sistemas, é necessário um Pedido de Alteração (PA) e poderão ser aplicados esforços EMS adicionais. Para sistemas migrados para ambientes para os quais a SAP é o Prestador de Serviços, é da responsabilidade do cliente configurar o Web Dispatcher para o sistema migrado; esta configuração pode ser entregue através de um serviço de integração e migração cloud, contratado em separado.	n.a	n/a
714	TO_FIORI_1.1.05	Configuração – SAP HANA XS Engine Web Dispatcher	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O SSL é um pré-requisito para esta tarefa. O âmbito durante o Aprovisionamento Inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial. Se forem adicionados mais sistemas, é necessário um Pedido de Alteração (PA) e poderão ser aplicados esforços EMS adicionais.	n.a	n/a
715	TO_FIORI_1.1.09	Ativação inicial do launchpad SAP Fiori, incluindo todas as configurações de conectividade necessárias	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Inclui a ativação de exemplos de aplicações SAP Fiori predefinidas para validar a ativação do Launchpad SAP Fiori para implementações Greenfield (novas). Para sistemas migrados para ambientes que utilizam a SAP como o prestador de serviços, é responsabilidade do cliente ativar as aplicações SAP Fiori existentes e está abrangido por um serviço de migração e integração cloud contratado em separado.	n.a	n/a
716	TO_FIORI_1.1.07	Configuração - aplicações SAP Fiori	Tarefas Excluídas	Em algumas situações, o prestador de serviços poderá prestar suporte ao cliente, utilizando um serviço de Gestão de Aplicações, no entanto, devido à grande variedade de possíveis cenários, este item tem sido, regra geral, excluído do serviço; os clientes devem procurar assistência por meio de outros serviços da SAP.	n.a	n/a
717	TO_FIORI_1.1.13	Ativar aplicações SAP Fiori padrão com base em funções empresariais da SAP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Abrange a ativação de aplicações SAP Fiori padrão com base em funções (modelo) empresariais padrão da SAP, ou seja, funções enviadas pela SAP que seguem a convenção de nomes SAP_BR_<...>. Podem ser selecionadas no máximo quatro funções empresariais padrão da SAP. Pode ser definido um pacote para a ativação. A ativação é apenas aplicável a sistemas de teste/sandbox e de desenvolvimento. As funções personalizadas ou aplicações personalizadas estão excluídas da ativação. A ativação de aplicações individuais não é possível.	n.a	n/a
718		**X15 - Web Dispatcher**				
719		**Operações do Web Dispatcher**				
720	TO_WD_1.1.01	Registar/remover sistemas no Web Dispatcher e opções correspondentes, relativamente a SSL	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O âmbito durante o aprovisionamento inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial.	n.a	n/a
721	TO_WD_1.1.02	Definição geral de gestão da 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 SSL em Ferramenta de Ficheiros de Parâmetros ou de Manutenção PSE em Admintool (processamento dos pedidos HTTPS)	Serviços Padrão		n.a	n/a
724	TO_WD_1.1.05	Comunicação com o servidor de mensagens/servidor de aplicação, utilizando SSL	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
725	TO_WD_1.1.06	Modificação dos pedidos HTTP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
726	TO_WD_1.1.07	Configuração do processamento de erros	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
727	TO_WD_1.1.08	Manutenção do ficheiro de autenticação	Serviços Padrão		n.a	n/a
728	TO_WD_1.1.09	Alterações no cliente 000 dos sistemas back-end relacionadas com o Web Dispatcher (HTTPURLLOC)	Serviços Padrão		n.a	n/a
729	TO_WD_1.1.10	Estratégia de registo e de rastreio	Serviços Padrão		n.a	n/a
730	TO_WD_1.1.11	Política de encriptação (protocolos, conjuntos de cifras, comprimento da chave)	Serviços Padrão		n.a	n/a
731	TO_WD_1.1.12	Contagens de ligações	Serviços Padrão		n.a	n/a
732	TO_WD_1.1.13	Intercâmbio de metadados utilizando SSL	Serviços Padrão		n.a	n/a
733	TO_WD_1.1.14	Definição de intervalos de portas	Serviços Padrão		n.a	n/a
734	TO_WD_1.1.15	Configuração de LoadBalancer para Web Dispatcher	Serviços Padrão	O cliente terá de disponibilizar detalhes de configuração (regras de encaminhamento, informação de redirecionamento, detalhes do sistema back-end, etc.). SAP HEC atualizará o LoadBalancer e o Web Dispatcher de modo correspondente.	n.a	n/a
735	TO_WD_1.1.16	Alterações DNS para Serviço Web Dispatcher	Tarefas Excluídas	Não existem opções para DNS personalizado.	n.a	n/a
736	TO_WD_1.1.17	Atualizar a versão do Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)	Serviços Padrão		n.a	n/a
737	TO_WD_1.1.18	Reiniciar o Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)	Serviços Padrão		n.a	n/a
738	TO_WD_1.1.19	Atualizar o fuso horário do Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)	Serviços Padrão		n.a	n/a
739	TO_WD_1.1.20	Atualizar tamanho de t-shirt (capacidade) para Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)	Serviços Opcionais		n.a	n/a
740	TO_WD_1.1.21	Adicionar vários servidores back-end para Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)	Serviços Padrão		n.a	n/a
741		**X16 - LoadBalancer**				
742		**Operação de LoadBalancer**				
743	TO_LRP_1.1.01	Configurar instância do LoadBalancer	Serviços Padrão	Apenas para LoadBalancers existentes. Não inclui os custos para LoadBalancers adicionais e/ou infraestrutura adicional, se necessário. A configuração de LoadBalancers adicionais além do volume contratado está sujeita a um Pedido de Alteração.	n.a	n/a
744	TO_LRP_1.1.02	Registar/remover sistemas no LoadBalancer	Serviços Padrão		n.a	n/a
745	TO_LRP_1.1.03	Configurar a distribuição da carga para servidores de aplicação	Serviços Padrão		n.a	n/a
746	TO_LRP_1.1.04	Disponibilizar IP externo para cenários que utilizam a Internet	Serviços Padrão		n.a	n/a
747	TO_LRP_1.1.05	Configurar descarregamento SSL (encriptação)	Serviços Padrão		n.a	n/a
748	TO_LRP_1.1.07	Realizar processamento DNS para domínio do cliente	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
749	TO_LRP_1.1.08	Disponibilizar o certificado X.509 para que o domínio do cliente permita SSL	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
750	TO_LRP_1.1.08A	Ativar o certificado X.509 para ALB em Amazon Web Services (AWS) com Web Dispatcher e back-ends relacionados	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Apenas disponível para Amazon Web Services (AWS). O Mutual Transport Layer Security (mTLS) estende o protocolo TLS utilizado para proteger comunicações em rede. O TLS é vulgarmente utilizado para estabelecer ligações seguras através da Internet, garantindo autenticação, confidencialidade dos dados e integridade. Contudo, no TLS tradicional, a autenticação é efetuada apenas de um lado, em que 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	Disponibilizar o certificado X.509 para URL da SAP, por exemplo, domínio *.xxx.ondemand.com	Serviços Padrão		n.a	n/a
752	TO_LRP_1.1.10	Instalar o certificado X.509 do cliente	Serviços Padrão		n.a	n/a
753	TO_LRP_1.1.11	Configurar o firewall para aplicações Web	Serviços Padrão		n.a	n/a
754	TO_LRP_1.1.12	Configurar o processamento de persistência	Serviços Padrão		n.a	n/a
755	TO_LRP_1.1.14	Configurar verificações de integridade	Serviços Padrão		n.a	n/a
756	TO_LRP_1.1.15	Configurar a filtragem de listas de bloqueios e listas de permissões baseada em URL/IP	Serviços Padrão		n.a	n/a
757	TO_LRP_1.1.16	Configurar função da página "pedimos desculpa"	Serviços Padrão		n.a	n/a
758	TO_LRP_1.1.17	Configurar ligações de saída para a Internet	Serviços Padrão		n.a	n/a
759	TO_LRP_1.1.18	Ativar o acesso a partir do SAP HEC a domínio da Internet/público	Serviços Opcionais	Suportado utilizando LoadBalancer de saída. Utilizado para integrar SAP HEC com outros serviços cloud 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	Configurar a ligação ao servidor de arquivo	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 arquivo (repositório de conteúdo)**				
765	TO_OT_1.2.01	Instalação de BD de servidor de arquivo	Serviços Padrão		n.a	n/a
766	TO_OT_1.2.02	Instalação de servidor de arquivo	Serviços Padrão		n.a	n/a
767	TO_OT_1.2.03	Configuração de armazenamento de arquivos	Serviços Padrão		n.a	n/a
768	TO_OT_1.2.04	Anexar armazenamento ao servidor de arquivo	Serviços Padrão		n.a	n/a
769	TO_OT_1.2.05	Configuração do servidor de arquivo	Serviços Padrão		n.a	n/a
770		**Migração de arquivos existentes para a cloud privada**				
771	TO_OT_1.6.01	Migração de dados arquivados do sistema de arquivo OpenText	Tarefas Excluídas	Necessário 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	Necessário projeto de consultoria.	n.a	n/a
773		**Tarefas administrativas, servidor de arquivo**				
774	TO_OT_1.7.01	Cópia de segurança padrão (processamento do armazenamento)	Serviços Padrão		n.a	n/a
775	TO_OT_1.7.02	Monitorização padrão	Serviços Padrão		n.a	n/a
776	TO_OT_1.7.03	Tarefas administrativas (criar novos arquivos)	Serviços Padrão	Mediante pedido do cliente.	n.a	n/a
777		**Arquivamento: gestão das aplicações**				
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	Eliminação de dados	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
781		**Digitalização e Pipeline**				
782	TO_OT_1.3.01	Instalação no local (cliente de digitalização)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
783	TO_OT_1.3.02	Configuração de digitalização	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
784	TO_OT_1.3.03	Instalação de pipeline no local	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
785	TO_OT_1.3.04	Configuração de pipeline no local	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
786		**VIM: instalação de componentes SAP em SAP ERP**	**Caso VIM faça parte do âmbito 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 empresarial	Tarefas Excluídas	RDS disponível.	n.a	n/a
790	TO_OT_1.4.04	Personalização ArchiveLink	Serviços Padrão		n.a	n/a
791		**VIM: Invoice Capture Center (ICC)**	**Caso VIM faça parte do âmbito 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 e conectividade básicas	Serviços Padrão		n.a	n/a
794	TO_OT_1.5.03	Configuração empresarial básica	Tarefas Excluídas	RDS disponível.	n.a	n/a
795	TO_OT_1.5.04	Ampliações específicas do cliente	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
796		**StreamServe**	**Caso StreamServe faça parte do âmbito da solução**			
797	TO_OT_1.9.01	Instalação de StreamServe	Serviços Padrão	A realizar ao nível do sistema operativo.	n.a	n/a
798	TO_OT_1.9.02	Configurar a ligação ao servidor StreamServe	Serviços Padrão		n.a	n/a
799	TO_OT_1.9.03	Configuração básica do StreamServe	Serviços Padrão	O cliente deve disponibilizar o FQDN do Servidor OpenText.	n.a	n/a
800	TO_OT_1.9.05	Configuração específica de aplicação	Tarefas Excluídas	por exemplo, ajustar formulários de impressão, funções BAPI, etc.	n.a	n/a
801		**Tarefas Comuns SAP S/4HANA**				
802	TO_OT_1.10.1	Instalar Add-on OpenText, edição Cloud	Serviços Padrão	Inclui 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	Ativar/manter nós ICF necessários para a ativação/atualização de aplicações	Serviços Padrão		n.a	n/a

804	TO_OT_1.10.3	Ativar/manter Serviços OData necessários para a ativação/atualização de aplicações	Serviços Padrão		n.a	n/a
805		**SAP Vendor Invoice Management para Soluções SAP (VIM)**				
806	TO_OT_1.11.1	Estabelecer/manter uma ligação segura ao OpenText Core Capture para Soluções SAP (IES Cloud)/OT2	Serviços Padrão	Criar e manter ligações de SAP S/4HANA SM59. O ID do cliente e a palavra-passe secreta do Centro de Administração têm de ser fornecidos ao SAP HEC	n.a	n/a
807		**SAP Extended Enterprise Content Management para Soluções SAP (xECM)**				
808	TO_OT_1.12.1	Estabelecer/manter uma ligação segura a OpenText Cloud (OTK)	Serviços Padrão	Criar e manter ligações do SAP S/4HANA SM59, STRUST e na hierarquia IMG do xECM "Criar ligações HTTP".	n.a	n/a
809		**SAP Archiving and Document Access para Soluções SAP (ADA)**				
810	TO_OT_1.13.1	Instalar o OpenText Core Archive Connector and Document Pipelines	Serviços Padrão	Apenas instalação de aplicação.	n.a	n/a
811	TO_OT_1.13.2	Estabelecer/manter uma ligação segura ao OpenText Core Archive para Soluções SAP (ADA Cloud)/OT2	Serviços Padrão	Configuração inicial e registo de tenants do cliente.	n.a	n/a
812	TO_OT_1.13.3	Adicionar/manter ligação a sistemas SAP S/4HANA	Serviços Padrão		n.a	n/a
813	TO_OT_1.13.7	Manter definição do 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 utilizadores	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
815		**Gestão do Ciclo de Vida do Software**				
816	TO_OT_1.14.1	Implementar atualizações específicas do cliente na solução OpenText Core Archive Connector gerida (pacotes de software não disponíveis geralmente através do SAP Service Marketplace)	Serviços Padrão		n.a	n/a
817		**X17A - SAP Extended Enterprise Content Management by OpenText (OT xECM)**				
818		**Instalação**				
819	TO_OT_XECM_1.1.1	Instalar os Componentes OT xECM (Servidor de Conteúdo, Servidor de Arquivo, AppWorks, Servidor OTDS, repositório de Base de Dados)	Serviços Padrão	Servidor de Conteúdo, Servidor de Arquivo, AppWorks, Servidor OTDS, repositório de Base de Dados.	n.a	n/a
820	TO_OT_XECM_1.1.2	Instalar Add-on(s) OT xECM NetWeaver ABAP	Serviços Padrão	Instalar OT xECM, OT ADA e Add-on OTA Fiori no Sistema SAP S/4HANA.	n.a	n/a
821	TO_OT_XECM_1.1.3	Instalar implementação de servidor de aplicação OT xECM adicional para AD	Serviços Padrão	Pode precisar de Pedido de Alteração (PA) para a opção AD.	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	Monitorização	Serviços Padrão		n.a	n/a
825	TO_OT_XECM_1.2.3	Configuração da aplicação	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados 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 SAP S/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
828	TO_OT_XECM_1.2.6	Configurar comunicação segura SSL/TLS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
829	TO_OT_XECM_1.2.7	SSO com Windows AD	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
830		**X18 - SAP Information Steward**				
831		**Operações**				
832	TO_IS_1.1.02	Adicionar servidores de tarefas SAP Information Steward (IS) adicionais para balanceamento de carga na infraestrutura existente	Serviços Padrão	Adicionar servidor adicional na infraestrutura existente. É necessário um Pedido de Alteração (PA), caso deva ser implementada infraestrutura adicional.	n.a	n/a
833	TO_IS_1.1.13	Adicionar servidores de tarefas SAP Information Steward (IS) adicionais para balanceamento de carga na infraestrutura nova	Serviços Opcionais	Adicionar servidor adicional na infraestrutura nova. É necessário um Pedido de Alteração (PA).	n.a	n/a
834	TO_IS_1.1.03	Gestão dos utilizadores e acessos	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
835	TO_IS_1.1.04	Criar e gerir tarefas da aplicação IS	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
836	TO_IS_1.1.05	Executar utilitários SAP Information Steward	Tarefas Excluídas		n.a	n/a

837	TO_IS_1.1.06	Administração de informações de dados, metadados, pacote de depuração e revisão de correspondências	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
838	TO_IS_1.1.08	Cópia de segurança do sistema de ficheiros e do repositório IS	Serviços Padrão		n.a	n/a
839	TO_IS_1.1.09	Monitorização de serviços e do servidor de tarefas IS	Serviços Padrão		n.a	n/a
840	TO_IS_1.1.11	Resolução dos problemas com tarefas e utilitários IS (informações de dados, tarefas de regra, gestão dos metadados, depuração de dados)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
841	TO_IS_1.1.12	Executar ajuste do desempenho para informações de dados, depuração de dados, gestão dos metadados, enciclopédia de metadados e revisão de correspondências.	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
842		**X20 -SAP Process Mining by Celonis**				
843		**SAP Process Mining by Celonis**				
844	TO_CEL_1.1.02	Criação do Java KeyStore	Serviços Padrão		n.a	n/a
845	TO_CEL_1.1.03	Configuração de consultas SQL autorizadas	Tarefas Excluídas	O prestador irá atualizar o ficheiro correspondente ao nível do SO.	n.a	n/a
846	TO_CEL_1.1.04	Configurar parâmetros de auditoria e regras de palavras-passe	Serviços Padrão		n.a	n/a
847	TO_CEL_1.1.05	Solicitar rastreio de registo para utilizador	Serviços Padrão		n.a	n/a
848	TO_CEL_1.1.06	Importação/exportação de transportes	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
849	TO_CEL_1.1.07	Administração geral de utilizadores, grupos e autorizações	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
850	TO_CEL_1.1.08	Alterar definições do sistema no lado da aplicação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
851	TO_CEL_1.1.09	Efetuar cópia de segurança/restaurar base de dados H2	Serviços Padrão		n.a	n/a
852		**X21 - SAP Identity Management (IDM)**				
853		**Configuração**				
854	TO_IDM_1.0.01	Ajudar o cliente com tarefas relacionadas com IDM que requerem acesso ao sistema operativo	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
855	TO_IDM_1.0.02	Instalar distribuidores IDM como parte da instalação inicial do ambiente cloud	Serviços Padrão		n.a	n/a
856	TO_IDM_1.0.03	Ligar a IU IDM ao sistema IDM	Serviços Padrão	A configuração SSL não é abrangida por esta tarefa.	n.a	n/a
857		**X22 - SAP Financial Consolidation (FC)**				
858		**Administração de Origens de Dados**				
859	TO_FC_1.1.01	Iniciar/parar/definir visões de atividades e de palavras-passe de administrador para origens de dados	Serviços Padrão		n.a	n/a
860	TO_FC_1.1.02	Adicionar serviços Web	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
861	TO_FC_1.1.03	Adicionar servidor de aplicação FC/servidor Web na infraestrutura existente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Adicionar servidor adicional na infraestrutura existente. É necessário um Pedido de Alteração (PA), caso deva ser implementada infraestrutura adicional.	n.a	n/a
862	TO_FC_1.1.15	Adicionar servidor de aplicação FC/servidor Web na infraestrutura nova	Serviços Opcionais	Adicionar servidor adicional na infraestrutura nova. É necessário um Pedido de Alteração (PA).	n.a	n/a
863	TO_FC_1.1.04	Migrar e filtrar origem de dados	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
864	TO_FC_1.1.05	Instalar configuração de software	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
865	TO_FC_1.1.06	Enviar/transmitir mensagens para utilizadores finais	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
866	TO_FC_1.1.07	Definir configuração de registo para servidores de aplicação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
867	TO_FC_1.1.08	Definir comandos disponíveis para máquinas e instâncias	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
868	TO_FC_1.1.09	Ativar/desativar máquina na consola de administração FC	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
869	TO_FC_1.1.10	Iniciar/parar instâncias na consola de administração FC	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
870	TO_FC_1.1.11	Criar tarefas programadas para iniciar e parar servidores	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
871	TO_FC_1.1.12	Criar/eliminar origens de dados	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Requer ações ao nível do SO.	n.a	n/a

872	TO_FC_1.1.13	Criar pasta de transporte FC	Serviços Padrão		n.a	n/a
873	TO_FC_1.1.14	Reiniciar periodicamente a plataforma FC	Serviços Padrão		n.a	n/a
874		**Monitorização**				
875	TO_FC_1.2.04	Monitorizar um URL de aplicação FC por SID	Serviços Padrão	Limitado a um URL por SID. O cliente tem de fornecer o URL a monitorizar.	n.a	n/a
876	TO_FC_1.2.03	Monitorizar outros URLs de aplicação FC	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente tem de fornecer o URL a monitorizar.	n.a	n/a
877		**Administração de Bases de Dados SAP HANA**				
878	TO_FC_1.3.01	Pré-requisitos para a criação de Visões de Modelação SAP HANA com Cube Designer	Tarefas Excluídas	O cliente precisa de acesso ao SAP HANA studio e de autorização para Administração de Clientes SAP HANA.	n.a	n/a
879	TO_FC_1.3.02	Eliminar direitos criados durante as implementações do cubo	Tarefas Excluídas	O cliente precisa de acesso ao SAP HANA studio e de autorização para Administração de Clientes SAP HANA.	n.a	n/a
880		**Configurar página Web SAP Financial Consolidation**				
881	TO_FC_1.4.01	Restabelecer ligação automaticamente	Serviços Padrão		n.a	n/a
882	TO_FC_1.4.02	Ativar o Registo Técnico Web de SAP Financial Consolidation	Serviços Padrão		n.a	n/a
883	TO_FC_1.4.03	Prestar suporte a sessões HTTP de longo prazo com firewalls	Serviços Padrão		n.a	n/a
884	TO_FC_1.4.04	Publicar documentos por meio de um URL	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
885	TO_FC_1.4.05	Configurar HTTPS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
886	TO_FC_1.4.06	Personalização da página inicial da Web de SAP Financial Consolidation	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
887		**Configurar a página Web HTML5 de SAP Financial Consolidation**				
888	TO_FC_1.5.01	Configurar/personalizar definições avançadas do site Web HTML5 de SAP Financial Consolidation	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
889		**Ferramenta de Arquivamento**				
890	TO_FC_1.6.01	Instalar e aceder à ferramenta de arquivamento	Serviços Padrão		n.a	n/a
891	TO_FC_1.6.02	Executar o processo de arquivamento	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Apenas possível utilizando serviços AMS/SAP, pois requer acesso ao nível do SO.	n.a	n/a
892		**Instalar e configurar o Servidor SAP NetWeaver BW para implementar InfoCubos com o SAP Financial Consolidation Cube Designer**				
893	TO_FC_1.8.01	Instalar o componente FPM Basis no servidor SAP NetWeaver BW	Serviços Padrão		n.a	n/a
894	TO_FC_1.8.02	Criar funções de SAP NetWeaver BW para implementar InfoCubos com o Cube Designer	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
895	TO_FC_1.8.03	Instalar o Gestor de Ligações das soluções SAP EPM na plataforma BOE	Serviços Padrão		n.a	n/a
896	TO_FC_1.8.04	Configurar a Consola de Gestão Central para o SAP Cube Designer	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
897	TO_FC_1.8.05	Configurar o Servidor de Gestão Central para uma instalação distribuída	Serviços Padrão	Caso solicitado durante a compilação inicial, isto será configurado como serviço padrão.	n.a	n/a
898	TO_FC_1.8.06	Configurar proxy inverso	Serviços Padrão		n.a	n/a
899	TO_FC_1.8.07	Criar uma ligação EPM para SAP Financial Consolidation com cubos SAP NetWeaver BW ou SAP PCM, SAP SSM ou SAP HANA	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
900		**SAP Financial Information Management**				
901	TO_FC_1.9.01	Configurar o número de linhas numa visualização de ficheiro simples	Serviços Padrão		n.a	n/a
902	TO_FC_1.9.02	Configurar parâmetros de tempo limite	Serviços Padrão		n.a	n/a

903		**X25 - SAP Business Process Automation by Redwood (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 da licença	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
907	TO_BP_1.1.05	Ligar o sistema central de servidor SAP BPA a sistemas remotos no ambiente cloud	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
908	TO_BP_1.1.07	Monitorização do sistema central SAP BPA	Serviços Padrão		n.a	n/a
909	TO_BP_1.1.08	Monitorização de tarefas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
910	TO_BP_1.1.09	Gestão de utilizadores e funções	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
911	TO_BP_1.1.12	Configuração inicial do agendamento de tarefas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
912	TO_BP_1.1.13	Modificação da configuração do agendamento	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
913	TO_BP_1.1.14	Reagendamento de tarefas para o sistema remoto	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
914	TO_BP_1.1.15	Definir a estrutura de monitorização para tarefas acionadas pelo SAP BPA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
915		**X29 - SAP TREX**				
916		**Operações TREX**				
917	TO_TREX_1.1.14	Configuração pós-instalação e ligação TREX com uma aplicação (Java ou ABAP)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Isto inclui atividades de configuração pós-instalação e ligação entre TREX e uma aplicação (Java ou ABAP), tal como descrito na documentação oficial dos produtos (help.sap.com)	n.a	n/a
918	TO_TREX_1.1.15	Administrar índices de TREX	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
919	TO_TREX_1.1.16	Administrar Taxonomias	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
920	TO_TREX_1.1.17	Monitorização do estado das filas TREX	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Monitorização manual; baseada no esforço por execução.	n.a	n/a
921	TO_TREX_1.1.18	Eliminar documentos incorretos em filas TREX	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados 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	Instalar o Servidor (automático) SAP Predictive Analytics	Serviços Padrão		n.a	n/a
925	TO_SPA_1.1.03	Instalar o Predictive Factory	Serviços Padrão		n.a	n/a
926	TO_SPA_1.1.04	Instalar SAP HANA Automated Predictive Library	Serviços Padrão		n.a	n/a
927	TO_SPA_1.1.05	Instalação e conectividade do Cliente SAP Predictive Analytics	Serviços Padrão		n.a	n/a
928	TO_SPA_1.1.06	SAP Predictive Analytics - Configurações de Origem de Dados para Servidor Automático	Serviços Padrão	Instalar e configurar controladores ODBC para SAP HANA como origem de dados. A configuração de origens de dados adicionais será cobrada além do EMS.	n.a	n/a
929	TO_SPA_1.1.14	SAP Predictive Analytics - Configurações de Origem de Dados para Servidor Automático (adicional)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Instalar e configurar controladores ODBC para SAP HANA como origem de dados. A configuração de origens de dados adicionais será cobrada além do EMS.	n.a	n/a
930	TO_SPA_1.1.07	Automated Analytics/Predictive Factory - Instalação e configuração de autenticação	Serviços Padrão		n.a	n/a
931	TO_SPA_1.1.08	Automated Analytics/Predictive Factory - Configuração de Autorização	Serviços Padrão		n.a	n/a
932	TO_SPA_1.1.09	Automated Analytics/Predictive Factory - Comunicação Segura SSL/TLS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
933	TO_SPA_1.1.10	Automated Analytics/Predictive Factory - Single Sign-on (SSO) com Windows Active Directory	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
934	TO_SPA_1.1.11	Configuração de Servidores de Modelação no Predictive Factory	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
935	TO_SPA_1.1.12	Execução de comandos/programas externos a partir do Predictive Factory	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
936	TO_SPA_1.1.13	Implementar a configuração de sistemas anfitriões adicionais para Alta Disponibilidade	Serviços Opcionais		n.a	n/a
937		**Outros serviços**				
938	TO_SPA_1.2.01	Configuração do integrador SAP Predictive Analytics	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
939	TO_SPA_1.2.02	Instalar e configurar Modelos SAP Predictive Analytics	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
940		**X31 - SAP Solution Manager**				
941		**Instalação e Configuração**				
942	TO_SOLM_1.1.01	Instalação e configuração de ITSM no SAP Solution Manager	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
943	BASIC_1.8.07	Monitorização da configuração: instalar o Agente de Diagnóstico do SAP Solution Manager (SMD) e integrá-lo com o sistema SAP Solution Manager do Cliente, tanto para sistemas na fase de Entrada em Produtivo como na fase de Compilação.	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Integrar o Agente de Diagnóstico do SAP Solution Manager (SMD) recém-instalado com um Sistema SAP Solution Manager detido pelo cliente, operado na cloud. Nota: isto é diferente do sistema SAP Solution Manager central detido pelo prestador de serviços.	n.a	n/a
944	BASIC_1.8.18	Monitorização da configuração com o SAP Solution Manager do cliente localizado na cloud: configuração da monitorização dentro do sistema SAP Solution Manager do cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O esforço EMS é calculado por servidor; a configuração da monitorização é efetuada utilizando apenas modelos padrão do SAP Solution Manager, não estando incluídos definições e ajustes específicos do cliente.	n.a	n/a
945	BASIC_1.8.26	Configurar o SAP Solution Manager: dashboard padrão Focused Insights	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O esforço EMS é calculado por SAP Solution Manager - não incluídos definições e ajustes específicos do cliente.	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 Controlo (servidor TDMS) e configuração do sistema recetor (servidor de destino)	Serviços Padrão		n.a	n/a
949	TO_TDMS_1.1.02	Aplicação de pacotes de correções (patches) dos sistemas emissores (sistema de origem)	Serviços Padrão		n.a	n/a
950	TO_TDMS_1.1.03	Configuração inicial TDMS, criação de clientes, instalar ligações RFC, instalar autorizações, criação de shell	Serviços Padrão		n.a	n/a
951	TO_TDMS_1.1.04	Definição de dados de encriptação, personalização, utilizando o modelador BPL	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
952		**X34 - SAP PowerDesigner**				
953		**Configuração Operacional**				
954	TO_PWR_1.1.01	Instalar componentes (Portal, Repo, Proxy)	Serviços Padrão	Instalar e configurar o repositório SAP PowerDesigner, incluindo quaisquer atualizações de Support Package e de pacote de correções (patch). A base de dados SAP ASE será configurada como servidor de repositório. Instalar e configurar o Apache Tomcat Server no servidor do portal para acesso remoto à Web. Instalar e configurar o servidor de administração SAP PowerDesigner como servidor de teste para a implementação inicial. Exportação/importação de ficheiros da aplicação Web SAP PowerDesigner para o servidor do portal.	n.a	n/a
955	TO_PWR_1.1.02	Instalar proxy	Serviços Padrão	Instalar e configurar o servidor proxy SAP PowerDesigner - será instalado no mesmo servidor que o servidor de administração SAP PowerDesigner. Este é um componente opcional.	n.a	n/a
956	TO_PWR_1.1.03	Instalação e configuração	Serviços Padrão	Instalar e configurar controladores ODBC para SAP HANA como origem de dados. A configuração de origens de dados adicionais será cobrada como EMS. Instalar e configurar autenticação para servidores de portal e de repositório. Configuração de autorizações - disponibilização de utilizadores e funções específicos para acesso ao portal e ao repositório SAP PowerDesigner.	n.a	n/a
957	TO_PWR_1.1.04	Servidor de portal - Configuração SSL/TLS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Configurar comunicação segura através da configuração SSL/TLS.	n.a	n/a
958	TO_PWR_1.1.05	Servidor do portal - Single Sign-on (SSO) com Windows Active Directory	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
959		**X36 - SAP Billing and Revenue Innovation Management**				
960		**Operações Gerais**				
961	TO_BRIM_CC_1.0.01	Gerir (desbloquear/repor) utilizador administrador	Serviços Padrão	Administração de "Utilizadores Administradores" 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	Instalar a base de dados SAP Convergent Charging	Serviços Padrão		n.a	n/a
964	TO_BRIM_CC_1.1.02	Instalar o servidor central SAP Convergent Charging	Serviços Padrão		n.a	n/a
965	TO_BRIM_CC_1.1.03	Etapas pós-instalação - Instalação da ferramenta central e do cockpit do SAP Convergent Charging	Serviços Padrão		n.a	n/a
966		**Operações**				
967	TO_BRIM_CC_1.2.01	Iniciar/parar sistema	Serviços Padrão		n.a	n/a
968	TO_BRIM_CC_1.2.02	Aplicar atualizações	Serviços Padrão		n.a	n/a
969	TO_BRIM_CC_1.2.03	Atualização da versão	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a

970	TO_BRIM_CC_1.2.04	Monitorização	Serviços Padrão		n.a	n/a
971	TO_BRIM_CC_1.2.05	Definição e ativação de parâmetros técnicos padrão com reinício	Serviços Padrão	Se necessário de acordo com a SAP Note, com a equipa de suporte do produto ou com um problema principal.	n.a	n/a
972	TO_BRIM_CC_1.2.06	Definições adicionais de parâmetros	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
973	TO_BRIM_CC_1.2.07	Instalação de instâncias adicionais	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
974	TO_BRIM_CC_1.2.08	Atualização do sistema	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
975	TO_BRIM_CC_1.2.09	Configurar transportes	Serviços Padrão		n.a	n/a
976	TO_BRIM_CC_1.2.10	Ativar o 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	Instalar a base de dados SAP Convergent Mediation	Serviços Padrão		n.a	n/a
980	TO_BRIM_CM_1.1.02	Instalar a configuração da zona de controlo e da zona de execução do SAP Convergent Mediation	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	Instalar a configuração do Controlo de Execução Independente (ECSA) do SAP Convergent Mediation	Serviços Padrão		n.a	n/a
983		**Operações**				
984	TO_BRIM_CM_1.2.01	Procedimentos de Recuperação de Desastres e testes para o reprocessamento de eventos	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
985	TO_BRIM_CM_1.2.02	Eliminação de ficheiros recolhidos depois do conjunto de pontos de controlo	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
986	TO_BRIM_CM_1.2.03	Emitir registos de dados via push do servidor sFTP do cliente para o servidor sFTP do ambiente cloud	Tarefas Excluídas		n.a	n/a

987	TO_BRIM_CM_1.2.04	Iniciar/parar sistema	Serviços Padrão		n.a	n/a
988	TO_BRIM_CM_1.2.05	Iniciar/parar instância Pico específica	Serviços Padrão		n.a	n/a
989	TO_BRIM_CM_1.2.06	Monitorização	Serviços Padrão	Apenas monitorização da disponibilidade.	n.a	n/a
990	TO_BRIM_CM_1.2.07	Definição e ativação de parâmetros técnicos padrão com reinício	Serviços Padrão	Se necessário de acordo com a SAP Note, com a equipa de suporte do produto ou com um Problema Principal.	n.a	n/a
991	TO_BRIM_CM_1.2.08	Definições adicionais de parâmetros	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
992	TO_BRIM_CM_1.2.09	Instalar, adicionar e atualizar versão das instâncias Pico	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
993	TO_BRIM_CM_1.2.10	Importar/exportar configuração de fluxos de trabalho	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
994	TO_BRIM_CM_1.2.11	Manter ficheiros de referência externa	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
995	TO_BRIM_CM_1.2.12	Instalar licença	Serviços Padrão		n.a	n/a
996	TO_BRIM_CM_1.2.13	Atualização do sistema	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
997	TO_BRIM_CM_1.2.15	Instalar certificado assinado CA em CM	Serviços Padrão		n.a	n/a
998	TO_BRIM_CM_1.2.16	Configurar 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	Configurar SAP Plant Connectivity (Pco) para a funcionalidade SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1002	TO_MII_1.1.02	Configurar utilizador ALE	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1003	TO_MII_1.1.03	Estabelecer ligação ALE ao sistema ERP do cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1004	TO_MII_1.1.04	Executar modelo CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: SAP NetWeaver	Tarefas Excluídas		n.a	n/a

1005	TO_MII_1.1.05	Executar modelo CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: interfaces de integração	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1006	TO_MII_1.1.06	Configurar SAP Overall Equipment Effectiveness Management	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1007	TO_MII_1.1.07	Criar utilizadores XMII e realizar atribuições de funções	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1008		**X38 - SAP Manufacturing Execution**				
1009		**Configuração Operacional**				
1010	TO_ME_1.1.01	Executar modelo CTC para configuração do motor SAP NetWeaver	Serviços Padrão		n.a	n/a
1011	TO_ME_1.1.02	Executar modelo CTC para configuração de base de dados SAP	Serviços Padrão		n.a	n/a
1012	TO_ME_1.1.03	Executar modelo CTC para configuração SAP ME	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1013	TO_ME_1.1.04	Executar scripts SAP ME	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1014	TO_ME_1.1.05	Realizar integração entre SAP ME e ERP	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1015	TO_ME_1.1.06	Instalar Adobe Document Services	Serviços Opcionais		n.a	n/a
1016		**X39 - Integração R**	**Será descontinuado até 2027.**			
1017		**Configuração Operacional**				
1018	TO_RINT_1.1.02	Instalar componentes de Integração R	Serviços Padrão	R, Servidor R e pacotes dependentes são instalados de forma independente da base de dados SAP HANA.	n.a	n/a
1019	TO_RINT_1.1.03	Realizar tarefas técnicas pós-instalação	Serviços Padrão	Instalar a configuração SAP HANA para parâmetros de índice e de XS Engine para Integração R. Configurar autenticação e autorização de Servidor R. Disponibilizar utilizadores e funções específicos do ambiente cloud para Integração R. Configurar e instalar nós de Integração R para cada base de dados de tenant, incluindo inicialização de serviços, acesso ao cockpit, unidades de entrega e verificação.	n.a	n/a
1020	TO_RINT_1.1.04	Integração R - Configuração de sistemas anfitriões adicionais para Alta Disponibilidade (AD)	Serviços Opcionais	Adicionar e configurar nós adicionais de Integração R. A instalação e configuração de alta disponibilidade envolve a configuração de bases de dados multi-tenant ou single tenant, incluindo configuração de grupo de Integração R. Para a configuração do LoadBalancer de Integração R, consultar a secção F&R "LoadBalancer".	n.a	n/a
1021		**X40 - SAP SQL Anywhere - Mobilink**				
1022		**Implementação e Configuração**				
1023	TO_SQLA_ML_1.1.01	Instalar e ativar os serviços SQL Anywhere Mobilink	Serviços Padrão	Instalar e configurar o servidor SQL Anywhere Mobilink, incluindo quaisquer atualizações de Support Package e de pacote de correções (patch). Importar o objeto do sistema Mobilink para base de dados consolidada. Nota: antes da instalação Mobilink, já deve estar aprovisionada uma base de dados SAP HANA como uma base de dados consolidada.	n.a	n/a
1024	TO_SQLA_ML_1.1.02	Realizar tarefas técnicas pós-instalação	Serviços Padrão	Ativar funções, privilégios e acesso a objetos Mobilink para monitorização e operações. Fornecer utilizadores e funções específicos do ambiente cloud. Configurar e instalar nós Mobilink para cada base de dados de tenant SAP HANA, incluindo inicialização de serviços, unidades de entrega e verificação.	n.a	n/a
1025	TO_SQLA_ML_1.1.03	Mobilink - Configuração Single Sign-on (SSO)	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
1026	TO_SQLA_ML_1.1.04	Mobilink - Configuração de Sistema Anfitrião Adicional para Alta Disponibilidade (AD)	Serviços Opcionais	Adicionar e configurar sistemas anfitriões adicionais para configuração de alta disponibilidade. Para configuração multi-tenant, os nós Mobilink são adicionados exclusivamente a cada base de dados de tenant. Para a configuração Mobilink LoadBalancer, consultar a secção F&R "LoadBalancer".	n.a	n/a
1027	TO_SQLA_ML_1.1.05	Instalar e configurar scripts de sincronização	Tarefas Excluídas	Configurar o script de sincronização para upload e download de dados entre bases de dados remotas consolidadas.	n.a	n/a
1028		**X41 - SAP Analytics Cloud**				
1029		**Tenant SAP Analytics Cloud**				
1030	TO_SAC_1.1.01	Estabelecer a ligação entre o SAP Analytics Cloud e o sistema gerido SAP HEC	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1031	TO_SAC_1.1.02	Configurar comunicação Single Sign-on (SSO) com Propagação de Princípios do SAP Analytics Cloud para o SAP S/4HANA	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
1032	TO_SAC_1.1.03	Criar ou alterar utilizadores/funções ou a SAP como Fornecedor de Identidade	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1033		**Agente do SAP Analytics Cloud**				
1034	TO_SAC_1.2.01	Instalar o Agente do SAP Analytics Cloud	Serviços Padrão		n.a	n/a
1035	TO_SAC_1.2.02	Configurar o agente do SAP Analytics Cloud - Conector Cloud	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a

1036	TO_SAC_1.2.02A	Configurar SAP Analytics Cloud - Conector Java	Serviços Padrão		n.a	n/a
1037	TO_SAC_1.2.03	Configurar o SAP Analytics Cloud com ligações que requerem o agente do SAP Analytics Cloud, tais como, SAP S/4HANA, ERP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1038		**Tarefas SAP S/4HANA para SAP Analytics Cloud**				
1039	TO_SAC_1.3.01	Configurar STRUST para definições SSL	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1040	TO_SAC_1.3.03	Ativar INA para SAP Analytics Cloud	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1041	TO_SAC_1.3.04	Ativar CORS Analytics Cloud e editar a lista de permissões	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1042		**X42 - SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente SAP Cloud Platform)**				
1043		**Conta Global e Subconta(s)**				
1044	TO_BTP_1.1.02	Criar ou alterar direitos na Conta Global	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1045	TO_BTP_1.1.06	Administrar certificados (emissão, importação, exportação)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1046	TO_BTP_1.1.07	Criar ou alterar Definições de Domínios de Aplicação Personalizada	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1047		**Fornecedor de Identidade**				
1048	TO_BTP_1.2.01	Configurar Definições de Fornecedor Local	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1049	TO_BTP_1.2.02	Configurar Definições de Relações de Confiança e de Federação para Fornecedores de Identidade externos (por exemplo, Microsoft, Okta)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1050	TO_BTP_1.2.03	Configurar Definições de Relações de Confiança e de Federação para o Tenant Identity Authentication	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1051	TO_BTP_1.2.04	Configurar Propagação de Princípios de SAP Business Technology Platform, Conector SAP Cloud e SAP S/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1052	TO_BTP_1.2.05	Ativar CERTRULE com a finalidade de certificados baseados em cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Caso um sistema SAP S/4HANA existente deva ser utilizado para a integração.	n.a	n/a
1053	TO_BTP_1.2.06	Migração de utilizadores para o tenant Business Technology Platform Identity Authentication	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1054		**Tarefas SAP S/4HANA para o SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente SAP Cloud Platform)**				
1055	TO_BTP_1.3.02	Ativar nós ICF necessários para a ativação de exemplos de aplicações	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1056	TO_BTP_1.3.03	Ativar Serviços OData necessários para a ativação de exemplos de aplicações	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1057	TO_BTP_1.3.04	Enterprise Search Enablement (ESH)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1058	TO_BTP_1.3.05	Criar a função de autorização no sistema back-end para processamento OData	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Para exemplos de aplicação relevantes.	n.a	n/a
1059	TO_BTP_1.3.06	Ativar conteúdo Embedded BW para aplicações analíticas SAP Fiori	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1060	TO_BTP_1.3.07	Ativar INA para aplicações analíticas SAP Fiori	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1061		**Portal**				
1062	TO_BTP_1.4.01	Criar ou alterar páginas Web do Launchpad SAP Fiori (Diretório de Páginas Web e Definições de Página Web)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1063	TO_BTP_1.4.02	Criar ou alterar funções	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1064	TO_BTP_1.4.03	Criar ou alterar grupos incluindo atribuição de funções	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1065	TO_BTP_1.4.04	Criar ou alterar catálogos incluindo atribuição de funções	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1066	TO_BTP_1.4.05	Ativar exemplos de aplicações SAP Fiori e realizar a configuração de conectividade necessária	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1067		**SAP BTP Private Link para Azure**				

1068	TO_BTP_1.6.01	Criar o serviço Private Link Azure e partilhar o "ResourceID" com o cliente	Serviços Padrão		n.a	n/a
1069	TO_BTP_1.6.02	Etapas no SAP BTP para configurar o serviço SAP BTP Private Link	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1070	TO_BTP_1.6.03	Aprovação da ligação por parte de SM no Portal Azure - no prazo de 24 horas	Serviços Padrão		n.a	n/a
1071		**X43 - SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS)**	**O Conector SAP Cloud e o SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente 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	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Aplicável caso o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) esteja configurado numa conta BTP detida pelo cliente.	n.a	n/a
1074	TO_ADS_1.1.03	Configurar tipos de letra e informação de impressão utilizando ficheiros XDC e XCI - conta de cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Aplicável caso o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) esteja configurado numa conta BTP detida pelo cliente.	n.a	n/a
1075	TO_ADS_1.1.04	Configurar segurança de documentos - conta de cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Aplicável caso o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) esteja configurado numa conta BTP detida pelo cliente.	n.a	n/a
1076	TO_ADS_1.1.05	Configurar perfis de tarefas - conta de cliente	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Aplicável caso o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) esteja configurado numa conta BTP detida pelo cliente.	n.a	n/a
1077		**X44 - SAP Enterprise Threat Detection (ETD)**				
1078		**Fase de Compilação**				
1079	TO_ETD_1.1.01	Instalar ETD no SAP HANA XS	Serviços Padrão	Criar tenant SAP HANA específico para ETD. Importar unidade de entrega ETD para SAP HANA. Importar pacote de conteúdo ETD Ativar tarefas ETD em segundo plano obrigatórias.	n.a	n/a
1080	TO_ETD_1.1.02	Instalar e configurar a solução de transmissão em fluxo ETD	Serviços Padrão	Inicializar o launchpad ETD; instalar e configurar aplicações de transmissão em fluxo ETD, incluindo Apache Kafka e Zookeeper; configuração inicial de certificados de transmissão em fluxo ETD.	n.a	n/a
1081	TO_ETD_1.1.03	Configurar registos de aprovisionamento de sistema de origem baseado em SAP NetWeaver ABAP/JAVA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Exclui a implementação de SAP Notes de pré-requisito.	n.a	n/a
1082	TO_ETD_1.1.04	Ativar sistemas de origem não baseados em SAP NetWeaver suportados por ETD SAP ECS - Fase de Compilação	Serviços Padrão	Previsto para: SAP HANA (ECS alojado); SAP Cloud Connector (ECS alojado); BTP Accounts (NEO,CF); S/4HANA Public; SAP Commerce; SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud e SAP Analytics Cloud. O cliente deve disponibilizar: URLs, utilizadores técnicos e credenciais para cada sistema de origem.	n.a	n/a
1083	TO_ETD_1.1.06	Configurar registos de aprovisionamento de outros sistemas de origem, incluindo sistemas operativos	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1084	TO_ETD_1.1.07	Ativar tarefas ETD em segundo plano obrigatórias	Serviços Padrão		n.a	n/a
1085	TO_ETD_1.1.08	Encriptar a ligação SSL entre sistemas de origem ETD (ABAP/HANA/JAVA) e a transmissão em fluxo ETD	Serviços Padrão		n.a	n/a
1086	TO_ETD_1.1.09	Definir os tempos de retenção acordados inicialmente (Kafka, armazenamento amovível, armazenamento frequente e a quente SAP HANA) quando aplicável.	Serviços Padrão		n.a	n/a
1087	TO_ETD_1.1.10	Instalar e configurar ETD LogCollector - autónomo	Serviços Padrão	Utilizado quando o ETD Streaming é alojado por SAP Business Transformation Platform e os sistemas de origem são alojados em SAP Enterprise Cloud Services.	n.a	n/a
1088	TO_ETD_1.1.11	Configurar sistemas de origem SAP ECS baseados em SAP NetWeaver para enviar registos para o ETD LogCollector - autónomo	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Os registos são reencaminhados para o ETD Streaming no SAP Business Transformation Platform.	n.a	n/a
1089		**Fase de Execução**				
1090	TO_ETD_1.2.01	Agendar/ajustar tarefas ETD HANA em segundo plano individuais	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Ativar tarefas ETD em segundo plano opcionais.	n.a	n/a
1091	TO_ETD_1.2.02	Ajustar sistema de origem ABAP individual que envia tarefas agendadas (frequência, tipo de registos)	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1092	TO_ETD_1.2.03	Importar novos Pacotes de Conteúdo ETD	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1093	TO_ETD_1.2.04	Definir espaços de nomes e localizações ETD	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1094	TO_ETD_1.2.06	Monitorização de segurança para alertas criados no ETD	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Realizar monitorização de segurança ETD para os padrões acordados para os registos do sistema do cliente.	n.a	n/a

1095	TO_ETD_1.2.07	Análises Avançadas	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Executar investigação de ameaças pró-ativa e analisar suspeitas específicas.	n.a	n/a
1096	TO_ETD_1.2.08	Adaptação de Conteúdo	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Criar/atualizar e implementar padrões novos/atualizados e acordados.	n.a	n/a
1097	TO_ETD_1.2.09	Atualizar a versão do ETD no SAP HANA	Serviços Padrão	Importar unidade de entrega ETD nova para SAP HANA.	n.a	n/a
1098	TO_ETD_1.2.10	Reativar/religar o sistema de origem ABAP/Java	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Religar sistemas de origem ABAP/Java após atualizações de versão/migrações de sistema de origem.	n.a	n/a
1099	TO_ETD_1.2.12	Atualizar versão da Transmissão em Fluxo ETD	Serviços Padrão	Atualizar versão da transmissão em fluxo ETD, incluindo Apache Kafka, Zookeeper.	n.a	n/a
1100	TO_ETD_1.2.13	Monitorizar tarefas em segundo plano obrigatórias ETD SAP HANA XS	Serviços Padrão		n.a	n/a
1101	TO_ETD_1.2.14	Monitorizar tarefas em segundo plano opcionais e personalizadas ETD SAP HANA XS	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1102	TO_ETD_1.2.15	Renovar e monitorizar o certificado de transmissão em fluxo ETD quando expirado	Serviços Padrão		n.a	n/a
1103	TO_ETD_1.2.17	Renovar certificados expirados para a ligação SSL encriptada entre sistemas de origem ETD (ABAP/HANA/JAVA) e a Transmissão em Fluxo ETD	Serviços Padrão		n.a	n/a
1104	TO_ETD_1.2.19	Configurar sistemas de origem não baseados em SAP NetWeaver suportados por ETD SAP ECS - Fase de Execução	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Estão disponíveis configurações adicionais como um serviço faturável. Cada pedido de serviço está limitado entre um (1) até um total de dez (10) sistemas de origem, a adicionar ou remover, para qualquer tipo de origem. Previsto para: SAP HANA (ECS alojado); SAP Cloud Connector (ECS alojado); BTP Accounts (NEO,CF); S/4HANA Public; SAP Commerce; SAP Sales Cloud E SAP Service Cloud. O cliente deve disponibilizar: URLs, utilizadores técnicos e credenciais para cada sistema de origem	n.a	n/a
1105	TO_ETD_1.2.20	Alterar armazenamento frequente (RAM) ou retenção a quente (NSE) SAP HANA	Tarefas Excluídas	Nota: a alteração da retenção tem impacto direto na dimensão da memória/armazenamento SAP HANA/NSE e requer um pedido de alteração (PA) para ser processada.	n.a	n/a
1106	TO_ETD_1.2.21	Atualizar versão do ETD LogCollector - autónomo	Serviços Padrão		n.a	n/a
1107		**X45 - Conector ZPA Zscaler**				
1108		**Implementação e Configuração**				
1109	TO_ZPA_1.1.01	Instalar o conector ZPA e pacotes de SO necessários	Serviços Opcionais		n.a	n/a
1110	TO_ZPA_1.1.02	Configurar o conector ZPA	Serviços Opcionais		n.a	n/a
1111	TO_ZPA_1.1.03	Colocar na lista de permissões endereços IP de conector ZPA no LoadBalancer	Serviços Opcionais		n.a	n/a
1112	TO_ZPA_1.1.04	Configurar o conector na consola de administração ZPA	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1113	TO_ZPA_1.1.05	Disponibilizar chaves de aprovisionamento do conector ZPA	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1114	TO_ZPA_1.1.06	Instalar software de cliente	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1115	TO_ZPA_1.1.07	Suporte de cliente e de utilizador final	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1116	TO_ZPA_1.1.08	Dimensionamento do número necessário de conectores	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1117	TO_ZPA_1.1.09	Integração com o IDP do cliente (SAML)	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1118	TO_ZPA_1.1.10	Instalar chaves de aprovisionamento	Serviços Opcionais		n.a	n/a
1119		**X46 - SAP Omnichannel Banking (OCB)**				
1120		**Implementação e Configuração**				
1121	TO_OCB_1.1.01	Instalar Tomcat	Serviços Opcionais	O cliente fornece Tomcat relevante para OCB.	n.a	n/a
1122	TO_OCB_1.1.02	Instalar o software OCB Retail Banking (sector bancário de retalho) ou Business Banking (sector bancário empresarial) (digital)	Serviços Padrão		n.a	n/a
1123	TO_OCB_1.1.03	Implementar a central de negócios e a plataforma com ficheiros WAR personalizados	Tarefas Excluídas	O prestador efetua a tarefa pelo cliente para ficheiros WAR de produtos SAP e ficheiros WAR personalizados, fornecidos pelo cliente	n.a	n/a
1124	TO_OCB_1.1.04	Desenvolver ficheiros WAR	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1125		**X48 - Redwood RunMyJobs**				
1126		**Instalação e Configuração**				
1127	TO_RMJ_1.1.01	Instalar o agente da plataforma Redwood e configurar como gateway seguro	Serviços Padrão	Instalação e configuração do agente de gateway seguro numa máquina virtual dedicada. A instalação do agente de gateway seguro em servidores em execução em sistemas geridos não é permitida	n.a	n/a

1128	TO_RMJ_1.1.01A	Instalar o agente da plataforma SO Redwood (excluindo a funcionalidade de Gateway Seguro)	Serviços Padrão	Instalação e configuração do agente da plataforma SO na máquina virtual do servidor de aplicação da SAP. Este agente não deve ser utilizado como um Gateway Seguro.	n.a	n/a
1129	TO_RMJ_1.1.02	Monitorizar o agente da plataforma RunMyJobs	Serviços Padrão		n.a	n/a
1130	TO_RMJ_1.1.03	Reiniciar o agente da plataforma RunMyJobs	Serviços Padrão		n.a	n/a
1131	TO_RMJ_1.1.04	Agendamento de tarefas	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1132	TO_RMJ_1.1.05	Desenho e implementação manuais de definições de processo	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1133	TO_RMJ_1.1.06	Integrar o sistema da SAP com a Cloud Redwood RunMyJobs	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Ligar o cliente empresarial com o tenant do Cliente. O Cliente tem de disponibilizar um utilizador técnico para comunicação.	n.a	n/a
1134	TO_RMJ_1.1.07	Integrar o Sistema da SAP com a Solução Redwood	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Ligar o cliente empresarial com o tenant do cliente. O cliente tem de disponibilizar um utilizador técnico para comunicação.	n.a	n/a
1135	TO_RMJ_1.1.08	Importar objetos SAP para a Solução Redwood	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	P. ex., execução de qualquer Definição de Processos predefinida que comece com SAP_[BW_|MA_|PI_]Import*). Os objetos de origem e a localização de armazenamento relevantes em Redwood têm de ser disponibilizados pelo cliente.	n.a	n/a
1136	TO_RMJ_1.1.09	Alinhar sobre tarefas e KPIs a monitorizar e níveis de limite - inclui configuração da monitorização na Solução Redwood	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente deve designar as tarefas. O conceito de monitorização é desenvolvido pelo cliente e pelo prestador de serviços, num esforço conjunto.	n.a	n/a
1137	TO_RMJ_1.1.10	Monitorização da disponibilidade do serviço e da ligação do serviço ao tenant Redwood	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1138	TO_RMJ_1.1.11	Realizar a monitorização de tarefas com base no conceito de monitorização concebido	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1139	TO_RMJ_1.1.12	Diagnóstico de Incidências Técnico (Root Cause Analysis - RCA) no caso de erros em tarefas e implementar as alterações necessárias	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1140	TO_RMJ_1.1.13	Gestão de Utilizadores e Funções com a Solução Redwood	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Só aplicável se o acesso ao tenant Redwood for disponibilizado pelo cliente.	n.a	n/a
1141		**X49 - Reencaminhamento SMTP para Office365**				
1142		**Instalação e Configuração**				
1143	TO_SMTP_1.1.01	Instalar o reencaminhamento SMTP e pacotes SO necessários	Serviços Padrão		n.a	n/a
1144	TO_SMTP_1.1.02	Configurar servidores de reencaminhamento SMTP e LoadBalancers	Serviços Padrão		n.a	n/a
1145	TO_SMTP_1.1.03	Lista de permissões de IPs/FQND de reencaminhamento SMTP no LoadBalancer e NSG	Serviços Padrão		n.a	n/a
1146	TO_SMTP_1.1.04	Disponibilização de certificados para TLS e autenticação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1147	TO_SMTP_1.1.05	Configurar sistemas para utilizarem o servidor de reencaminhamento SMTP	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1148	TO_SMTP_1.1.06	Configurar o conector O365 no O365	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1149	TO_SMTP_1.1.07	Instalar certificados	Serviços Padrão		n.a	n/a
1150		**X50 - SAP Data Custodian (SDC) - Serviço de Integração**	**Sujeito à disponibilidade, numa base caso-a-caso. O SDC fornece um subconjunto de componentes, cada um dos quais encomendado em separado.**			
1151		**Serviço de Transparência e Controlo (SAP S/4HANA, ECC)**				
1152	TO_SDC_1.1.01	Instalar no SAP S/4HANA ou ECC	Serviços Padrão	Instalar no sistema SAP S/4HANA ou ECC existente com a versão necessária fornecida pelo cliente para integração SDC.	n.a	n/a
1153	TO_SDC_1.1.02	Parâmetros de perfil do sistema da SAP	Serviços Padrão	O prestador de serviços é responsável pela execução desta tarefa, uma vez que pode ter impacto no desempenho e na disponibilidade do sistema. Inclui recomendações para parâmetros técnicos do sistema. O prestador também adaptará os parâmetros de acordo com pedidos de clientes, com exceção de determinadas definições padronizadas, necessárias para manter a estabilidade ou a segurança do sistema. Para que o serviço de transparência e controlo do SAP Data Custodian funcione, o prestador de serviços tem de definir parâmetros de perfil - é necessário tempo de inatividade devido a reinício do sistema.	n.a	n/a
1154	TO_SDC_1.1.03	Ativar ligação de saída via LoadBalancer	Serviços Padrão	Permitir ligação de saída ao tenant SDC. O cliente deve disponibilizar o URL para o tenant SDC para permitir a ligação de saída; o cliente obterá esse URL junto da sua equipa SDC, durante o processo de integração.	n.a	n/a
1155		**Serviço de Transparência e Controlo para Infraestrutura (Hiperescalador)**				
1156	TO_SDC_1.1.04A	Criar componentes de infraestrutura no hiperescalador correspondente	Serviços Padrão	Existem componentes de infraestrutura (EventHub, PUB/SUB, S3, etc.) para cada hiperescalador, necessários para ativar o serviço de integração.	n.a	n/a
1157	TO_SDC_1.1.04	Atividades de integração incluindo configuração do tenant com mascaramento do principal e avaliações/questionários	Tarefas Excluídas	Realizado pela equipa SDC do cliente.	n.a	n/a
1158	TO_SDC_1.1.05	Configurar o tenant com o sistema SAP S/4HANA	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1159	TO_SDC_1.1.06	Configurar a sincronização de aplicações para atributos Principal[User]	Tarefas Excluídas		n.a	n/a

1160	TO_SDC_1.1.07	Manter políticas de casos de utilização no tenant do SAP Data Custodian	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1161	TO_SDC_1.1.08	Remediar incidentes para acessos não autorizados no tenant	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1162	TO_SDC_1.1.09	Gerar registo de acesso e outros relatórios	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1163		**Integração da Gestão de Chaves Externas (KMS)**				
1164	TO_SDC_1.2.01	Instalação do SAP HANA LSS e da Migração de Chaves	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Necessita da ativação do SAP HANA 2.0 SP06 ou posterior e da encriptação SAP HANA.	n.a	n/a
1165		**Integração no SAP Data Custodian**				
1166	TO_SDC_1.3.01	Integrar o SAP HANA no SAP Data Custodian KMS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	O cliente deve ter uma subscrição do SAP Data Custodian KMS e ter concluído a respetiva integração. O SAP HANA LSS deve estar instalado.	n.a	n/a
1167	TO_SDC_1.3.01A	Instalar o SAP HANA LSS e a Migração de Chaves e integrar o SAP HANA no SAP Data Custodian KMS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Necessita da ativação do SAP HANA 2.0 SP06 ou posterior e da encriptação SAP HANA. O cliente deve ter uma subscrição do SAP Data Custodian KMS e ter concluído a integração. O SAP HANA LSS deve estar instalado.	n.a	n/a
1168		**Desinstalar/Desassociar/Reverter Integração**				
1169	TO_SDC_1.4.01A	Desinstalar LSS e/ou desassociar/reverter a integração KMS	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Tempo de inatividade necessário.	n.a	n/a
1170		**X51 - SAP Disclosure Management (DM)**				
1171		**Instalação**				
1172	TO_SDM_1.1.01	Instalar componentes DM	Serviços Padrão	Servidor Web IIS, Servidor de Aplicação DM, Motor da Tarefa, Serviço XBRL e BD MS-SQL.	n.a	n/a
1173	TO_SDM_1.1.02	Instalar o conector DM BW	Serviços Padrão		n.a	n/a
1174	TO_SDM_1.1.03	Instalar pacotes de conteúdo DM	Serviços Padrão	Baseado em cenários.	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	Configurar Comunicação Segura SSL/TLS do Servidor de Aplicação DM	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Necessário acesso ao sistema operativo. Pode ser solicitada assistência por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n.a	n/a
1178	TO_SDM_1.2.04	Configurar SSO do Servidor de Aplicação DM com Windows AD	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
1179		**X52 - SAP 3D Visual Enterprise Generator (VEG)**				
1180		**Instalação**				
1181	TO_VEG_1.1.01	Instalar componentes VEG	Serviços Padrão	Servidor Web IIS, Servidor MSMQ, Servidor de Aplicação (Origem) com BD MS-SQL Express Incorporada.	n.a	n/a
1182	TO_VEG_1.1.02	Instalar sistema anfitrião 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	Configurar Comunicação Segura SSL/TLS VEG	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Necessário acesso ao sistema operativo. Pode ser solicitada assistência por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n.a	n/a
1186	TO_VEG_1.2.03	Integração com ERP/ECC/S/4HANA	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Necessário acesso ao sistema operativo. Pode ser solicitada assistência por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n.a	n/a
1187	TO_VEG_1.2.04	Configurar SSO com Windows AD	Tarefas Excluídas	O cliente poderá contratar outros serviços da SAP referentes a soluções SSO para o ambiente cloud.	n.a	n/a
1188		**X53 - SAP Content Server**				
1189		**Instalação e Operação**				
1190	TO_SCS_1.1.01	Instalar o SAP Content Server	Serviços Padrão		n.a	n/a
1191	TO_SCS_1.1.02	Instalar definição de parâmetros específicos	Serviços Padrão		n.a	n/a

1192	TO_SCS_1.1.03	SAP Content Server - Cópia do Sistema	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Apenas disponível depois de a fase de compilação inicial estar concluída. Nota: o Cliente terá de disponibilizar informações adicionais que serão alinhadas durante o processamento do pedido.	n.a	n/a
1193		**Configurar Repositórios**				
1194	TO_SCS_1.2.01	Gerar certificado de servidor (no caso de ativação SSL)	Serviços Padrão	Após a assinatura CA do SAPSSLS PSE, o certificado deve ser gerado.	n.a	n/a
1195	TO_SCS_1.2.03	Configuração técnica de repositórios em OAC0	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	As decisões estratégicas/conceptuais devem ser tomadas pelos clientes/consultores.	n.a	n/a
1196	TO_SCS_1.2.05	Definir a palavra-passe SAPR3 no sistema back-end do cliente	Serviços Padrão		n.a	n/a
1197		**Atualização de pacotes de correções (patches)**				
1198	TO_SCS_1.3.01	Atualização de SPs para versão do servidor de conteúdos	Serviços Padrão		n.a	n/a
1199	TO_SCS_1.3.02	Atualização de SPs para base de dados MaxDB	Serviços Padrão		n.a	n/a
1200		**Atualização da Versão**				
1201	TO_SCS_1.4.01	Verificações prévias para ligação de repositório	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Tem de ser efetuado o teste de ligação via RSCMST para todos os repositórios indicados.	n.a	n/a
1202	TO_SCS_1.4.02	Procedimento de Atualização de Versão Técnica - para versões até 7.53	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que não podem ser desempenhados pelo cliente	Para atualizações de versão até 7.53.	n.a	n/a
1203	TO_SCS_1.4.02A	Procedimento de atualização de versão técnica	Serviços Padrão	Para atualizações de versão da 7.53 para a 7.54 e posteriores.	n.a	n/a
1204	TO_SCS_1.4.03	Alterações da configuração pós-atualização de versão para repositórios - para versões até 7.53	Serviços Padrão	Para atualizações de versão até 7.53.	n.a	n/a
1205	TO_SCS_1.4.03A	Alterações da configuração pós-atualização de versão para repositórios	Serviços Padrão	Para atualizações de versão da 7.53 para a 7.54 e posteriores.	n.a	n/a
1206	TO_SCS_1.4.04	Verificações técnicas posteriores para ligação de repositórios	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Tem de ser efetuado o teste de ligação 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 SAP HANA 2.0**				
1209		**Instalação e Configuração**				
1210	TO_HANA_CP_1.1.03	Adicionar e manter recursos (por exemplo, sistemas SAP HANA) e grupos de recursos	Tarefas Excluídas	Configurar o cockpit SAP HANA implementado na estrutura gerida para gerir sistemas SAP HANA nas instalações dos clientes. O cliente pode realizar esta tarefa com um utilizador fornecido pelo prestador de serviços.	n.a	n/a
1211	TO_HANA_CP_1.1.04	Monitorizar o consumo de recursos de base de dados do cockpit SAP HANA	Serviços Padrão	Para detetar problemas em operações técnicas.	n.a	n/a
1212	TO_HANA_CP_1.1.05	Gestão de utilizadores	Tarefas Excluídas	O cliente tem de manter os respetivos utilizadores para o cockpit SAP HANA.	n.a	n/a
1213	TO_HANA_CP_1.1.06	Atualizar e atualizar a versão do cockpit SAP HANA	Serviços Padrão		n.a	n/a
1214		**X55 - SAP Focused Run**				
1215		**Configuração**				
1216	TO_FRUN_1.1.07	Ligar os primeiros sistemas geridos ao FRUN do cliente	Serviços Padrão	Esta tarefa inclui preparativos únicos iniciais para a conectividade FRUN, incluindo testes de ligação, troca de informações de certificado, aprovisionamento de utilizadores, reencaminhamento de dados SLD, etc. Esta tarefa pode igualmente ser utilizada para alterar quaisquer detalhes de ligação existentes, tais como, certificado, utilizador, nome do sistema anfitrião.	n.a	n/a
1217	TO_FRUN_1.1.08	Ligar sistemas geridos subsequentes ao FRUN do cliente	Serviços Padrão	Esta tarefa pode ser solicitada se pelo menos um outro sistema anfitrião gerido já tiver sido ligado com sucesso ao FRUN, com o ID de tarefa anterior.	n.a	n/a
1218	TO_FRUN_1.1.06	Configurar SSI e monitorização em FRUN	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1219		**X57 - SAP Cloud ALM**				
1220		**Instalação e Configuração**				
1221	TO_CALM_1.1.02	Configuração básica	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1222	TO_CALM_1.1.03	Configurar conectividade com SAP Cloud ALM	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Fornece validação do aprovisionamento SAP Cloud ALM automatizado. Inclui: criação de até dez (10) utilizadores no IDM e no CALM e atribuição de funções; e adição de serviços que estão atribuídos a um número de cliente diferente do SAP Cloud ALM.	n.a	n/a
1223	TO_CALM_1.1.04	Configurar conectividade com TMS Cloud	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente	Utilizado para tratar a conectividade entre sistemas CALM e ABAP. A ligações a sistemas não baseados em ABAP podem ser solicitadas via BASIC_1.15.04.	n.a	n/a
1224	TO_CALM_1.1.06	Configurar a gestão de testes	Serviços Geridos Ampliados ("EMS") que podem ser desempenhados pelo cliente		n.a	n/a
1225		**X60 - SAProuter para Cenários de Integração**				
1226		**Instalação e Configuração**				
1227	TO_SR_1.1.01	Instalar o SAProuter	Serviços Padrão		n.a	n/a
1228	TO_SR_1.1.02	Configurar o ficheiro saprouttab	Serviços Padrão	Configurar entradas saprouttab com base em cenários de integração: SAP SuccessFactors Employee Central Payroll ou SAP GTS SEEBURGER Cloud Integration	n.a	n/a

1229	TO_SR_1.1.03	Monitorização da disponibilidade do SAProuter	Serviços Padrão		n.a	n/a
1230	TO_SR_1.1.04	Monitorização da comunicação não SNC	Serviços Padrão	Comunicação excluindo cenários de integração: o SAP SuccessFactors Employee Central Payroll ou o SAP GTS SEEBURGER Cloud Integration irão gerar alertas.	n.a	n/a
1231		**X61 - SEEBURGER Cloud Integration para SAP Global Trade Services (GTS)**				
1232		**Instalação e Configuração**				
1233	TO_SEE_1.1.01	Criação de tenant SEEBURGER	Tarefas Excluídas	O cliente terá de efetuar o pedido à Equipa SEEBURGER para criar tenants no SEEBURGER Cloud. Isto inclui a coordenação com a equipa SEEBURGER para obter os IPs necessários a colocar na lista de permissões, nome SNC e certificados, etc.	n.a	n/a
1234	TO_SEE_1.1.02	Estabelecer comunicação com o back-end	Serviços Padrão	Sobre a pós-instalação do SAProuter consultar TO_SR_1.1.01 e TO_SR_1.1.02. Atualizar o nome SNC e os IPs SEEBURGER no ficheiro saprouttab para permitir a comunicação com o sistema back-end SAP GTS.	n.a	n/a
1235	TO_SEE_1.1.03	Estabelecer comunicação entre o balanceador de carga e o SAProuter	Serviços Padrão	Adicionar o SAProuter no conjunto de back-end de LoadBalancers (LoadBalancer de Aplicação & LoadBalancer de Rede) e colocar na lista de permissões os IPs de inquilino SEEBURGER fornecidos pelo cliente para facilitar a comunicação. Para configurar o LoadBalancer, consultar TO_LRP_1.1.01	n.a	n/a
1236	TO_SEE_1.1.04	Tarefas de Sistema ABAP	Tarefas Excluídas	O Cliente ativará o SNC (com parâmetros recomendados para proteção de segurança), criando o RFC no sistema back-end SAP GTS e mantendo perfis de parceiro, de acordo com as necessidades empresariais. O Cliente também atualizará no lado ABAP os certificados recebidos do lado do SEEBURGER e permitirá que o sistema anfitrião do SAProuter registe o programa no gateway, em ficheiros ACL de gateway (informação de segurança e informação de registo). A configuração do SOAManager será efetuada pelo Cliente. O Cliente deve trocar o certificado do sistema ABAP com o SEEBURGER e partilhar o nome SNC do sistema ABAP para a configuração. A Equipa SEEBURGER disponibilizará 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	Registo SAProuter em SuccessFactors	Serviços Padrão	Após a instalação do SAProuter, criar um pedido de suporte no componente XX-SER-NET-NEW para registar o SAProuter gerido. Consulte o guia "Setting Up an SNC-Based SAProuter Connection for Employee Central Payroll Systems" (Configurar uma Ligação SAProuter Baseada em SNC para Sistemas Employee Central Payroll) para obter o modelo.	n.a	n/a
1240	TO_SF_1.1.02	Colocar na lista de permissões o IP SuccessFactors Employee Central Payroll	Serviços Padrão	Consulte o guia "Setting Up an SNC-Based SAProuter Connection for Employee Central Payroll Systems" (Configurar uma Ligação SAProuter Baseada em SNC para Sistemas Employee Central Payroll) para obter os endereços IP SuccessFactors Employee Central Payroll, com base em regiões.	n.a	n/a
1241	TO_SF_1.1.03	Importar PSE para SAProuter	Serviços Padrão	Transferir o PSE gerado de SAP For Me - saproutercertificate (anteriormente conhecido como ONE Support Launchpad).	n.a	n/a
1242		**X63 - Interface de Deteção de Vírus SAP NetWeaver (NW-VSI) TrendMicro**				
1243		**Instalação e Configuração**				
1244	TO_TMVSI_AV_1.1.01	Ativar a licença NW-VSI TrendMicro	Serviços Opcionais	A Interface de Deteção de Vírus (VSI) da SAP é o componente de segurança da plataforma SAP NetWeaver. A VSI é utilizada para proteger todas as formas de conteúdos de cliente, incluindo documentos, imagens incorporadas e conteúdos ativos, incluindo JavaScript e scripts em documentos PDF e Office.	n.a	n/a
1245	TO_TMVSI_AV_1.1.02	Configurar camada de aplicação	Tarefas Excluídas		n.a	n/a
1246		**X64 - Microsoft SQL Server**				
1247		**Instalação e Configuração**				
1248	TO_MSSQL_1.1.01	Instalar e/ou atualizar o cliente MSSQL	Serviços Padrão		n.a	n/a
1249	TO_MSSQL_1.1.02	Implementar encriptação de base de dados MSSQL na base de dados MSSQL já instalada durante Operações	Serviços Opcionais	Ativar a encriptação em sistemas em funcionamento. Tempo de inatividade necessário para reinstalação de base de dados; a potencial utilização de armazenamento adicional está sujeita a um pedido de alteração (PA).	n.a	n/a
1250	TO_MSSQL_1.1.03	Implementar encriptação de base de dados MSSQL na base de dados MSSQL já instalada durante Compilação	Serviços Padrão	A encriptação é ativada na compilação do sistema apenas se tiver sido solicitada.	n.a	n/a
1251	TO_MSSQL_1.1.04A	Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema MSSQL) para Alta Disponibilidade	Serviços Padrão	Efetuado apenas para sistemas produtivos; só se as bases de dados em modo de espera dedicadas estiverem explicitamente incluídas no contrato como parte da solução. Não incluído no âmbito para configurações com vários nós. Não são realizados regularmente testes de ativação pós-falha por sistema.	n.a	n/a
1252	TO_MSSQL_1.1.04B	Gerir bases de dados em modo de espera (Replicação do Sistema MSSQL) para Recuperação de Desastres	Serviços Padrão		n.a	n/a
1253		**X65 - SAP Signavio Process Intelligence On-Premise Extractor**				
1254		**Instalação e Configuração**				

1255	TO_SGPIEX_1.1.01	Instalar e/ou atualizar	Serviços Padrão	Aplicável apenas às estruturas SAP ECC e SAP S/4HANA como um agente de integração. O agente é instalado numa máquina virtual padrão. Inclui a implementação de pré-requisitos técnicos para o extrator do SAP Signavio. Disponível para todos os hiperescaladores.	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.