



SAP HANA Enterprise Cloud

Production Cloud: Funciones y responsabilidades

Febrero de 2020

© 2020 SAP SE. Reservados todos los derechos.

© 2020 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Queda prohibida la reproducción o transmisión de cualquier parte de esta publicación, en cualquier forma o para cualquier fin, sin el permiso expreso de SAP SE o de una empresa filial de SAP.

SAP y los productos y servicios de SAP mencionados, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP SE (o de una empresa filial de SAP) en Alemania y en otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus empresas respectivas. Consulte <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.

A no ser que se establezca lo contrario en un acuerdo independiente formalizado por escrito entre SAP o una filial de SAP y su empresa: (i) Su uso de este Sitio Web de SAP, así como de cualquier información, material, contenido y/o servicio proporcionado desde o mediante cualquier Sitio Web de SAP, está sujeto a las Condiciones de Uso que se encuentran en <http://www.sap.com/corporate-en/about/legal/terms-of-use.html>; (ii) Dicha información, material, contenido y servicios se proporcionan TAL CUAL, sin representación o garantía de ningún tipo por parte de SAP, salvo que se establezca lo contrario en las Condiciones de Uso; (iii) SAP no asume ningún compromiso o responsabilidad en relación con la información, el contenido y/o los servicios proporcionados desde sitios web de terceros a los cuales esté vinculado un Sitio Web de SAP; y (iv) El uso de todo lo mencionado anteriormente se realiza a su propio riesgo y SAP declina de forma expresa cualquier responsabilidad o compromiso acerca de todos y cada uno de sus usos.

CINCO CATEGORÍAS: Para evitar cualquier tipo de duda, todas las tareas y servicios que se desglosan en el presente documento Funciones y Responsabilidades se proporcionan como un catálogo de servicios. No obstante, la relevancia y la necesidad de cada tarea o servicio individual será única para cada Entorno Informático de HEC del Cliente. Los Clientes son responsables de revisar y analizar estas tareas y de seleccionar dichas tareas/servicios en colaboración con el Arquitecto Asesor Cloud ("CAA") asignado de SAP HEC o con su Gestor de Servicio del Contrato/Responsable de Interacción del Cliente de SAP ("CESM"/"EL").

Servicios Estándar de HEC	Todas las tareas/servicios que se incluyen como parte de los Servicios estándar de HEC están cubiertos por la Tarifa de Servicio de HEC y los realiza la organización de entrega de HEC, según se aplique al Cliente.
Servicios Opcionales de HEC	Servicios Opcionales de HEC: Estas tareas/servicios no se incluyen en los Servicios estándar de HEC, no son Servicios Gestionados Mejorados de HEC ¹ ("EMS") y no pueden estar cubiertos por estos últimos. Estas tareas/servicios <ul style="list-style-type: none"> • pueden ser elegidos por el cliente, • están sujetos a tarifas adicionales por servicio, • deben contratarse específicamente y desglosarse en el contrato del cliente (contrato HEC original o mediante una solicitud de modificación), y • solo pueden realizarse por la organización de entrega de HEC
Servicios Gestionados Mejorados de HEC ¹ ("EMS") que puede llevar a cabo el cliente	Los servicios EMS de HEC incluyen tareas/servicios que puede realizar un cliente, el cual puede decidir disponer de los servicios de SAP ² .
Servicios Gestionados Mejorados de HEC ¹ ("EMS") que <u>no puede</u> llevar a cabo el cliente	Los servicios EMS de HEC incluyen tareas/servicios que no son necesarios para el Entorno Informático de HEC pero que el cliente puede decidir ejecutar. Solamente SAP puede llevar a cabo estas tareas/servicios. Nota: Las mejoras continuas en la prestación automatizada del servicio permiten que, con el tiempo, los clientes puedan realizar determinadas tareas o servicios por su cuenta y se comunicarán como disponibles.
Tareas Excluidas de HEC	Las Tareas Excluidas de HEC son aquellas tareas/servicios que solamente puede realizar el cliente y que no se incluyen en los Servicios Estándar de HEC, los Servicios Opcionales de HEC y los Servicios EMS de HEC.

¹ **Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS")** es una categoría de servicios suplementarios que se identifican como Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC en el presente documento. EMS de HEC están sujetos a tarifas adicionales por servicio conforme a lo acordado en el contrato de HEC del cliente. EMS de HEC excluyen todos los servicios que implican la ampliación, la reducción o la modificación del entorno HEC existente del cliente como, por ejemplo, la disposición de recursos de infraestructura adicionales. El cliente debe enviar a SAP las solicitudes de servicio EMS de HEC mediante el sistema de solicitudes de servicio/generación de tickets de HEC puesto a disposición del cliente para dicho fin.

² El término "**SAP**" según se utiliza en el presente hace referencia a SAP tal como se define en el Formulario de Pedido del cliente y se refiere a SAP o al proveedor o subcontratista tercero de SAP relevante.

No todas las tareas o servicios que se enumeran en el documento Funciones y Responsabilidades de HEC son relevantes para todos los entornos de cliente. **Los servicios relacionados con la infraestructura pueden variar en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hyperscaler).** Es posible que SAP o determinados proveedores terceros de SAP no pongan a disposición ciertas tareas o servicios y que estos no estén disponibles en determinadas regiones. La disponibilidad de un servicio específico puede depender también de las características de una situación concreta del cliente (por ejemplo, tamaño del sistema, alcance de la solución, etc.) y debe comprobarse a nivel individual y confirmarse con CAA o CESM/EL.

Todas las tareas y esfuerzos de trabajo que no adquiera el cliente o que no proporcione SAP como parte del servicio estándar de HEC, pero que sean aplicables al cliente y a su Entorno Informático de HEC, son responsabilidad del cliente.

La versión PDF de este documento **SAP HANA Enterprise Cloud, Production Cloud: Funciones y Responsabilidades** puesto a disposición por SAP en <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/hec-roles-and-responsibilities.html> es la Documentación del registro. El cliente reconoce que una versión que no sea PDF de este documento Funciones y Responsabilidades puede ponerse a disposición para fines de análisis, de planificación y de gestión de tareas del cliente pero que dicha versión no será considerada Documentación.

D	significado
=	La tarea es idéntica en HEC Production y HEC Projects
<>	La tarea es diferente entre HEC Production y HEC Projects; es posible que esto solamente sea relevante para uno de los dos Servicios de HEC o que esté definido de forma diferente para cualquier tipo de Servicio HEC.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
			Todas las descripciones de tareas se refieren exclusivamente a la ejecución de la tarea correspondiente y son exclusivas de las posibles capacidades de infraestructura o de hardware necesarias (por ejemplo, cálculo, almacenamiento, conectividad a la red, etc.). Cualquier ampliación de dichas entidades debe procesarse mediante una solicitud de modificación contractual (SM) y estará sujeta a las tarifas adicionales por servicio de HEC. Los servicios relacionados con la infraestructura pueden variar en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hyperscaler).	
1		A: Gestión del Servicio	Para las cuentas proporcionadas por un socio premium de HEC, determinadas tareas del capítulo "A: Gestión del Servicio" son una iniciativa conjunta entre SAP y dicho Socio Premium de HEC.	
2		Gestión de Cuentas		
3	SM_1.1.01	Llevar a cabo Inicio de Prestaciones y Operaciones -Revisar Manual de Soporte de HEC -Planificar Revisión del Entorno y Asignación del Alcance -Revisión Detallada de Operaciones y Contrato	Servicios Estándar de HEC	
4	SM_1.1.02	Revisión de Gestión de la Capacidad: revisión trimestral de los sistemas dentro del entorno, monitorización y generación de informes sobre el uso que se hace de los recursos (por ejemplo, capacidad de almacenamiento, memoria y CPU) para evitar problemas operativos. Revisar la necesidad de las modificaciones de servicio y de las ampliaciones en función de las tendencias de consumo de recursos técnicos.	Servicios Estándar de HEC	
5	SM_1.1.03	Planificación de Gestión de la Capacidad: desarrollar un plan de capacidad trimestral en función de la revisión de gestión de la capacidad técnica.	Servicios Estándar de HEC	
6	SM_1.1.04	Notificación de interrupción del sistema y gestión de escalado	Servicios Estándar de HEC	Gestión de situaciones críticas del servicio para que el servicio vuelva a funcionar dentro de la calidad y los estándares previstos.
7	SM_1.1.05	Revisar e Informar sobre el Rendimiento del Servicio: Mensualmente - Proporcionar una revisión y ofrecer sugerencias si se produce un gran número de solicitudes de soporte de HEC - Disponibilidad del Servicio y KPI	Servicios Estándar de HEC	
8		Gestión de Solicitudes de Servicio: Soporte Técnico		
9	SM_1.2.01	Utilizar un sistema de seguimiento definido para introducir y actualizar las solicitudes técnicas	Tareas Excluidas de HEC	Solicitudes de Modificación (SM) u Órdenes de Modificación sujetas al proceso definido en el Contrato.
10	SM_1.2.09	Gestión de Solicitudes de Servicio - Recibir y reconocer solicitudes en el sistema de seguimiento de solicitudes definido por SAP - Evaluar la criticidad/prioridad de la solicitud, los esfuerzos y las aprobaciones necesarios - Coordinar la aprobación de la solicitud - Notificar al solicitante la aprobación o el rechazo - Coordinar la planificación de la solicitud - Notificación de la terminación de la solicitud	Servicios Estándar de HEC	Gestión de las Solicitudes de Servicio que requieren solicitudes de modificación (SM) comercial o necesitan ser planificadas y coordinadas solamente durante las horas laborables del cliente.
11	SM_1.2.10	Servicios y soporte requeridos debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del cliente.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Los clientes de HEC tienen obligaciones contractuales que incluyen las especificadas en el contrato de HEC y en el presente documento Funciones y Responsabilidades. El incumplimiento de estas obligaciones puede impactar considerablemente en las operaciones del sistema y en la calidad del servicio. Los esfuerzos extraordinarios que realice el personal de HEC para subsanar estas situaciones serán responsabilidad del cliente. Los cargos por estos esfuerzos se documentarán y se discutirán con el cliente antes de su facturación.
12	SM_1.2.11	Crear un plan de servicio para las tareas proactivas y recurrentes EMS de HEC.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
13		SAP Support Portal y Gestión de SAP ONE Support Launchpad		
14	SM_1.4.01	Crear/modificar/eliminar el usuario OSS	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	La gestión del Superusuario inicial no puede incluirse en este elemento, ya que el Superusuario inicial debe proporcionarlo el cliente.
15	SM_1.4.02	Asignar autorizaciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
16	SM_1.4.05	Solicitar las claves de programador	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Claves de desarrollador con fines de administración (por ejemplo, implementación de parches y notas de SAP) que el cliente tiene que proporcionar a HEC.
17	SM_1.4.04	Solicitar y gestionar las claves de objetos	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
18		Servicios de HEC para prestar soporte a las normativas de la industria		Esta sección no define el alcance de un paquete de servicio concreto, sino que representa una lista abierta de posibles servicios que se pueden ofrecer para prestar soporte a las necesidades concretas de cumplimiento; en el contrato de HEC deberá especificarse el alcance detallado del servicio; algunos ejemplos de estándares del sector que pueden aplicarse con estos servicios son GxP o HIPAA
19		Cualificación de los Servicios		
20	SM_1.6.02	Cualificación de los Entregables (documentación del proyecto y del ciclo de vida)	Servicios Opcionales de HEC	
21	SM_1.6.03	Cualificación y formación del personal como requisito obligatorio para que el administrador pueda acceder a sistemas de sectores industriales regulados	Servicios Opcionales de HEC	
22	SM_1.6.04	Introducción / configuración del sistema con Cualificación de la Instalación adicional	Servicios Opcionales de HEC	
23		Servicios de Procesamiento		
24	SM_1.6.06	Gestión de documentos y registros para sectores industriales regulados	Servicios Opcionales de HEC	
25	SM_1.6.07	Gestión de la Modificación y Configuración para sectores industriales regulados	Servicios Opcionales de HEC	
26	SM_1.6.08	Gestión de Problemas para los sectores industriales regulados	Servicios Opcionales de HEC	
27	SM_1.6.09	Auditorías y Revisiones periódicas	Servicios Opcionales de HEC	
28	SM_1.6.10	Decomiso del sistema para sectores industriales regulados	Servicios Opcionales de HEC	
29		B: Infraestructura		Sección B: La infraestructura describe los servicios de infraestructura prestados para los componentes que se utilizan como parte de los sistemas gestionados de HEC; los servicios de "Disposición de servidores" (también denominados IaaS) están descritos de manera detallada en la sección correspondiente. Los servicios relacionados con la infraestructura pueden variar en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hyperscaler).
30		Gestión del Centro de Datos		
31	INFRA_1.1.01	Gestión del Centro de Datos	Servicios Estándar de HEC	HEC opera en instalaciones de centros de datos que son propiedad del correspondiente proveedor de servicios de HEC, en centros de datos alquilados (co-ubicación) o en plataformas públicas de infraestructuras en la nube.
32		Gestión de Redes		
33	INFRA_1.2.01	Gestionar la conexión remota entre el entorno (landscape) de sistemas alojados y la infraestructura de soporte de SAP	Servicios Estándar de HEC	Servicio iniciado tras la transición formal al proveedor de servicios de HEC.
34	INFRA_1.2.03	Separación de sistemas en el entorno del cliente de HEC en más de un segmento de red	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Puede no estar disponible con la implementación de Hyperscale.
35	INFRA_1.2.04	Modificación de la conectividad de cliente existente (VPN, MPLS, Cloud Peering, etc.)	Servicios Estándar de HEC	Se requiere un (1) ticket por cada cambio de funcionalidad (una vez establecida la conectividad inicial).
36	INFRA_1.2.05	Añadir un nuevo VPN, MPLS o Cloud Peering	Servicios Opcionales de HEC	Es necesario completar un nuevo cuestionario de VPN.
37	INFRA_1.2.06	Migración de la dirección IP: Cambio de la dirección IP de un segmento de red existente a una nueva dirección IP.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Se utiliza en casos en los que debe modificarse el intervalo de IP original de un segmento de red (incluidos los sistemas entregados).
38	INFRA_1.2.07	Permitir la integración DNS de dominios de cliente en las instalaciones en servidores DNS del cliente en HEC a fin de resolver los nombres de host en las instalaciones	Servicios Estándar de HEC	Soporte a través de transmisión DNS en el servidor DNS. Esta tarea no añade ni aloja entradas de archivo en servidores HEC individuales.
39	INFRA_1.2.08	Migrar el dominio de SAP (hec.sap.biz) a un dominio de cliente o realizar una migración de dominio de cliente	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Se utiliza cuando el cliente desea cambiar de un dominio interno de HEC a un dominio de cliente o cuando desea migrar el dominio existente a un nuevo dominio debido a un cambio organizativo.
40		Operaciones de Hardware		Se aplica al equipo gestionado por el proveedor de servicios de HEC
41	INFRA_1.4.03	Planificar y realizar el mantenimiento de la infraestructura de HEC	Servicios Estándar de HEC	
42	INFRA_1.4.05	Supervisar los parámetros de las operaciones críticas del entorno informático de HEC	Servicios Estándar de HEC	
43	INFRA_1.4.06	Controlar la capacidad del disco	Servicios Estándar de HEC	Capacidad adicional sujeta a tarifas adicionales.
44	INFRA_1.4.07	Controlar la capacidad del servidor	Servicios Estándar de HEC	Capacidad adicional sujeta a tarifas adicionales.
45	INFRA_1.4.08	Controlar el uso de la red	Servicios Estándar de HEC	
46	INFRA_1.4.09	Solicitudes de infraestructura/hardware/sistema; procesar solicitudes de modificación comercial según sea necesario para las actualizaciones, adiciones de hardware, etc.	Servicios Estándar de HEC	Sujeto a un tiempo de entrega razonable, el cliente deberá proporcionar la solicitud a través del sistema de seguimiento con detalles suficientes; podrán aplicarse tarifas adicionales; el servicio se proporciona únicamente durante el horario de oficina (hace referencia solamente a la parte comercial, el tiempo de implementación técnica se planificará en función de las especificaciones contractuales)
47	INFRA_1.4.11	Escalar la capacidad de cálculo (memoria y CPU)	Servicios Opcionales de HEC	
48		Gestión del Almacenamiento		
49	INFRA_1.5.01	Gestionar ficheros de datos, sistemas de fichero y discos mediante estándares y prácticas de HEC	Servicios Estándar de HEC	
50	INFRA_1.5.02	Escalar la capacidad de almacenamiento	Servicios Opcionales de HEC	
51	INFRA_1.5.03	Activar la funcionalidad de SnapLock/WORM/Immutability para archivar los casos de uso	Servicios Opcionales de HEC	Solamente están disponibles para determinados tipos de almacenamiento a petición, activados en función del volumen. No disponible en Hyperscaler.
52		Sistema Operativo		
53	INFRA_1.6.01	Crear y mantener grupos y usuarios del sistema operativo	Servicios Estándar de HEC	Acceso solo al proveedor de servicios de HEC, sin acceso privilegiado al sistema operativo por parte del cliente.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
54	INFRA_1.6.04	Informar al cliente sobre las incidencias de seguridad	Servicios Estándar de HEC	
55	INFRA_1.6.05	Configurar los parámetros del sistema operativo	Servicios Estándar de HEC	
56	INFRA_1.6.06	Solucionar los problemas del sistema operativo, monitorizar el registro del sistema y los sistemas de ficheros	Servicios Estándar de HEC	
57	INFRA_1.6.07	Trabajar con el proveedor para resolver los problemas del sistema operativo	Servicios Estándar de HEC	
58	INFRA_1.6.08	Monitorizar las áreas de cambio (swap) y paginación	Servicios Estándar de HEC	
59	INFRA_1.6.09	Monitorización de la carga de memoria	Servicios Estándar de HEC	
60	INFRA_1.6.12	Gestión del Ciclo de Vida del Software del sistema operativo	Servicios Estándar de HEC	
61		Arranque/Cierre del Sistema		
62	INFRA_1.7.01	Realizar el arranque/cierre programado del entorno informático	Servicios Estándar de HEC	
63	INFRA_1.7.03	Reiniciar el entorno informático después de un fallo	Servicios Estándar de HEC	
64		Copia de seguridad/Restauración		
65	INFRA_1.8.01	Realizar copias de seguridad del sistema de ficheros y de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	En base a los estándares de HEC, o de acuerdo con los términos concretos del Contrato de HEC.
66	INFRA_1.8.10	Realizar una copia de seguridad específica excepcional previa solicitud.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El tiempo de entrega de la copia de seguridad debe coordinarse de antemano.
67	INFRA_1.8.09	Proporcionar servicios de copia de seguridad no estándar (por ejemplo, período de retención ampliado para copias de seguridad de larga duración)	Servicios Opcionales de HEC	Las opciones que se ofrecen están descritas en descripciones de servicio independientes y están sujetas a modificaciones; no se ofrecen todas las combinaciones teóricamente posibles del período de retención y de la frecuencia de copia de seguridad.
68	INFRA_1.8.11	Monitorizar los procesos de copia de seguridad	Servicios Estándar de HEC	
69	INFRA_1.8.07	Probar periódicamente los procedimientos de copia de seguridad/restauración	Servicios Estándar de HEC	Verificar los procedimientos utilizados en HEC y la disponibilidad operativa; las pruebas no se realizan para cada sistema individual sino por situaciones representativas
70	INFRA_1.8.03	Realizar la restauración y la recuperación de datos (sistema de ficheros, base de datos) según sea necesario después de los fallos del sistema	Servicios Estándar de HEC	Se aplicarán cargos adicionales para las restauraciones que sean consecuencia de un error del cliente.
71	INFRA_1.8.02	Realizar el almacenamiento y la recuperación de datos (sistema de ficheros, base de datos) a petición del cliente (otros motivos que no sean una respuesta a fallos del sistema)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Se aplicarán cargos adicionales.
72	INFRA_1.8.06	Validar la integridad y coherencia lógica de la información restaurada	Tareas Excluidas de HEC	
73		Integración de la Infraestructura		
74	INFRA_1.9.02	Integración del Directorio activo del cliente	Tareas Excluidas de HEC	El Cliente debe contratar Consultoría de SAP para los servicios que correspondan a soluciones de SSO para HEC.
75	INFRA_1.9.04	Proporcionar acceso a los sistemas/recursos de la infraestructura del cliente	Tareas Excluidas de HEC	Si aplican, se deben cumplir las obligaciones contractuales acordadas.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
76		Capacidades de transferencia de ficheros: sistemas compartidos de CIFS		
77	INFRA_1.10.01	Proporcionar sistemas compartidos de CIFS (también conocido como Samba) en LINUX	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
78	INFRA_1.10.03	Gestión de usuarios y accesos	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Una vez/inicialmente cuando se crea una carpeta compartida.
79	INFRA_1.10.04	Creación y mantenimiento de la estructura de carpetas en los sistemas compartidos	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
80	INFRA_1.10.05	Garantizar una protección antivirus continua en el equipo del usuario final que se conecta a los sistemas compartidos proporcionados	Tareas Excluidas de HEC	
81	INFRA_1.10.06	Implementar la protección antivirus en el servidor	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
82	INFRA_1.10.07	Copia de seguridad de los datos cargada en las carpetas compartidas para garantizar la integridad de los datos	Tareas Excluidas de HEC	El cliente debe garantizar que los datos que se cargan en los sistemas compartidos de CIFS se mantienen de manera segura hasta el final; la copia de seguridad de los propios sistemas compartidos solamente se efectúa mediante las copias de seguridad del sistema de ficheros estándar, lo que no permite una recuperación puntual.
83		Servidor SFTP gestionado	A ser instalado en un servidor de aplicación existente en el entorno de HEC	
84	INFRA_1.11.01	Configuración del daemon SFTP	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Solamente disponible en Linux.
85	INFRA_1.11.02	Crear y mantener grupos y cuentas de usuario SFTP	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Hasta 10 usuarios.
86	INFRA_1.11.03	Gestionar sistemas de ficheros	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
87	INFRA_1.11.04	Proporcionar la lista de usuarios	Tareas Excluidas de HEC	
88	INFRA_1.11.05	Creación y supresión de ficheros	Tareas Excluidas de HEC	
89		Gestión de la Red de Área Amplia		
90	INFRA_1.12.01	Proporcionar una infraestructura de red en el centro de datos/sitio del cliente	Tareas Excluidas de HEC	
91	INFRA_1.12.02	Proporcionar conmutadores y puertos de red en el centro de datos de SAP/el Partner para que el cliente se conecte al equipo telco.	Servicios Estándar de HEC	Siguiendo las directrices de SAP, el cliente debe garantizar una infraestructura de red compatible en su propio sitio. Nota: no incluye infraestructuras como rackspace para MPLS u otros dispositivos.
92	INFRA_1.12.03	Determinar el tamaño adecuado y adquirir la conexión de red entre los sitios del cliente y HEC; gestionar el proveedor de telecomunicaciones/ISP	Tareas Excluidas de HEC	
93	INFRA_1.12.04	SAP Cloud Peering: Establecer una conexión virtual con un centro de datos de SAP a través de un proveedor de interconexión del cliente para acceder a múltiples nubes mediante una única conexión.	Servicios Opcionales de HEC	Solo se puede utilizar si SAP está conectado al mismo proveedor de interconexión. Cuota de suscripción mensual a través de la Solicitud de Modificación basada en ancho de banda. No disponible en todas las regiones ni para todos los partners de interconexión. El cliente establece la conexión de las redes en las instalaciones del cliente con el hub de interconexión mediante su proveedor de interconexión seleccionado.
94		C1: Gestión de la Base de Datos SAP HANA		
95		SAP HANA (operaciones generales de la base de datos)	Los servicios HEC, especificados en esta versión de las Funciones y Responsabilidades de HEC, incluyen como línea de base las características y las funcionalidades que son parte de SAP HANA 1.0 SPS08. Esto significa que las versiones posteriores de SAP HANA son compatibles con HEC, pero solamente con respecto a esas características que ya estaban disponibles con SAP HANA 1.0 SPS08. Cualquier soporte de HEC sobre las características y funcionalidades adicionales de SAP HANA de versiones superiores a SAP HANA 1.0 SPS08 no quedará cubierto por el servicio estándar de HEC. SAP evaluará y determinará caso por caso los servicios adicionales y ampliados utilizados para prestar soporte a dichas características y la disponibilidad de esos servicios en HEC y valorará los esfuerzos y costes asociados. Los servicios correspondientes se muestran en secciones independientes en este documento.	
96	HANA_1.1.31	Proporcionar recomendaciones sobre la gestión de versiones de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	HEC proporcionará directrices sobre las versiones de bases de datos recomendadas según su experiencia operativa y la información proporcionada por Desarrollo de Productos de SAP.
97	HANA_1.1.01	Planificar y realizar extensiones del sistema de ficheros como, por ejemplo, actividades de copias de seguridad	Servicios Estándar de HEC	El consumo de infraestructura adicional requiere una SM.
98	HANA_1.1.02	Monitorizar el consumo de recursos de la base de datos para detectar problemas en las operaciones técnicas	Servicios Estándar de HEC	El resultado de la tarea se incluye en la gestión de la capacidad; también se pueden proporcionar recomendaciones para la optimización a través de los servicios de SAP Enterprise Support.
99	HANA_1.1.03	Monitorizar el crecimiento de las tablas para evitar de manera proactiva los problemas operativos y garantizar que el servicio se mantiene dentro de los límites contractuales	Servicios Estándar de HEC	Se pueden proporcionar recomendaciones para la limitación del crecimiento de datos a través de los servicios SAP Enterprise Support.
100	HANA_1.1.25	Diseñar una estrategia/arquitectura para la partición de tablas	Tareas Excluidas de HEC	
101	HANA_1.1.04	Partición de tablas (ejecución técnica)	Servicios Estándar de HEC	Si se precisa como consecuencia de un gran crecimiento de tablas; una (1) ejecución anual incluida; cualquier solicitud adicional se cargará a través de EMS.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
102	HANA_1.1.05	Migrar el almacenamiento de filas/columnas: solo ejecución técnica	Servicios Estándar de HEC	En base a la solicitud del cliente, HEC y el cliente deben acordar mutuamente quién será la parte ejecutora; HEC se ocupará de la migración de las tablas más grandes de SAP; el cliente debería realizar la misma tarea con sus propias tablas, si así lo desea; si el cliente lo aprueba, se puede solicitar un período de inactividad adicional.
103	HANA_1.1.06	Monitorizar posibles problemas técnicos en la base de datos; analizar y solucionar los errores técnicos en la base de datos	Servicios Estándar de HEC	
104	HANA_1.1.07	Limpiar los ficheros de registro y seguimiento de HANA (ficheros de trazas, estadísticas, etc.) para liberar la capacidad y conservar el sistema HANA limpio y sano	Servicios Estándar de HEC	
105	HANA_1.1.08	Mantener los parámetros técnicos de configuración para SAP HANA y SAP HANA XS en función de las recomendaciones y los estándares de SAP y HEC.	Servicios Estándar de HEC	
106	HANA_1.1.09	Iniciar/detener la base de datos	Servicios Estándar de HEC	
107	HANA_1.1.10	Añadir/eliminar el nodo de SAP HANA para ajustar la capacidad de SAP HANA	Servicios Opcionales de HEC	Solamente para configuraciones de escalado de HANA (scale-out)
108	HANA_1.1.28	Creación de un esquema adicional para el datamart de SAP HANA existente	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
109	HANA_1.1.29	Cambio de ID y número de instancia de la base de datos de SAP HANA	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
110	HANA_1.1.26	Modificar la arquitectura de la base de datos de SAP HANA (de nodo individual a múltiples nodos, o viceversa)	Servicios Opcionales de HEC	
111	HANA_1.1.11	Gestión de bases de datos en standby (HANA System Replication) para una mayor disponibilidad	Servicios Estándar de HEC	Realizado solo para sistemas productivos; solamente si las bases de datos en standby específicas se incluyen de forma explícita como parte de la solución en el contrato. No se encuentra dentro del alcance para configuraciones de múltiples nodos. Las pruebas de fallos no se realizan periódicamente para cada sistema.
112	HANA_1.1.34	Probar bases de datos en standby (Replicación de Sistemas HANA) para una alta disponibilidad a petición del cliente.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
113	HANA_1.1.12	Actualizar el software y el cliente de la base de datos de SAP HANA	Servicios Estándar de HEC	Se requiere un período de inactividad adicional para el mantenimiento; esta tarea no incluye el uso de enfoques de actualización avanzados como ZDO, etc.
114	HANA_1.1.33	Actualización de HANA y de Cliente de Base de Datos	Servicios Estándar de HEC	Sistemas HANA para el sistema MDC de HANA con los niveles de paquete de soporte más recientes y con el modo de replicación configurado en CLR.
115	HANA_1.1.27	Implementar actualizaciones en la base de datos de SAP HANA gestionada mediante herramientas y métodos avanzados que forman parte del Servicio de Minimización de las Interrupciones durante el Mantenimiento de HEC para minimizar las interrupciones necesarias.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Disponible a partir de SAP HANA SPS 12.
116	HANA_1.1.22	Configuración de SAP HANA Transports Management	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
117	HANA_1.1.14	Implementar / mantener herramientas adicionales de SAP (por ej. SAP HANA Analytics Foundation Browser)	Servicios Estándar de HEC	En función de los requisitos del cliente; solamente para herramientas en el contexto de HANA proporcionadas por SAP, las herramientas de terceros no están incluidas.
118	HANA_1.1.15	Identificar, analizar y optimizar costosas declaraciones SQL para mejorar el rendimiento de la aplicación	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
119	HANA_1.1.16	Solución de problemas del sistema, por ejemplo, transacciones bloqueadas, para superar los problemas y devolver SAP HANA al estado normal de funcionamiento	Servicios Estándar de HEC	
120	HANA_1.1.17	Crear/modificar usuarios para el modelado de HANA en SAP HANA Studio	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
121	HANA_1.1.18	Gestión de usuarios, funciones y permisos para usuarios no técnicos	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	El Cliente tiene la propiedad y responsabilidad de la función CUST_USER_ROLE_ADMIN de SAP HANA.
122	HANA_1.1.19	Gestión de usuarios, funciones y permisos para usuarios técnicos y de administración	Servicios Estándar de HEC	Usuarios técnicos: por ejemplo, usuarios proporcionados y utilizados por SAP HANA.
123	HANA_1.1.20	Realizar copias de seguridad de la base de datos (copias de seguridad completas y copias de seguridad del registro periódicas)	Servicios Estándar de HEC	Siguiendo la política de copias de seguridad de HEC.
124	HANA_1.1.21	Restaurar y recuperar SAP HANA después de problemas técnicos	Servicios Estándar de HEC	Restaura a partir de una solicitud del cliente proporcionada con un coste adicional
125	HANA_1.1.30	dbcc (comprobación de la coherencia de la base de datos)	Servicios Estándar de HEC	
126	HANA_1.1.32	Exportar/importar el esquema de base de datos	Tareas Excluidas de HEC	
127	HANA_1.1.24	Implementar la encriptación de la base de datos de SAP HANA en la base de datos de SAP HANA ya instalada en HEC	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Período de inactividad necesario para la reinstalación de la base de datos; el posible consumo de almacenamiento adicional está sujeto a una solicitud de modificación (SM).
128	HANA_1.1.23	Configurar y utilizar la base de datos encriptada de HANA	Servicios Opcionales de HEC	
129		SAP HANA XS		
130	HANA_1.2.01	Mantener los parámetros técnicos de configuración para SAP HANA XS en función de las recomendaciones y los estándares de SAP y HEC.	Servicios Estándar de HEC	
131	HANA_1.2.02	Mantener Configuraciones del Tiempo de Ejecución de la Aplicación	Servicios Estándar de HEC	
132	HANA_1.2.03	Gestionar Relaciones de Confianza	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
133	HANA_1.2.04	Mantener Proveedores SAML	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
134	HANA_1.2.05	Mantener Configuraciones del Servidor SMTP	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
135	HANA_1.2.06	Mantener Acceso HTTP para SAP HANA	Servicios Estándar de HEC	
136	HANA_1.2.08	Mantener Herramientas de Autoservicio del Usuario	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
137	HANA_1.2.09	Planificar Jobs XS	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
138	HANA_1.2.10	Mantener Cadenas de Texto de Traducción	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
139	HANA_1.2.11	Mantener Seguimientos HTTP para las Aplicaciones SAP HANA XS	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
140		SAP HANA XSA	SAP HANA XSA es un componente técnico independiente y no forma parte de una instalación estándar de una base de datos SAP HANA; SAP HANA XSA debe estar explícitamente incluido en el contrato inicial o en cualquier Solicitud de Modificación (SM) posterior.	
141	HANA_1.9.01	Instalación junto con el Servidor de HANA	Servicios Estándar de HEC	
142	HANA_1.9.02	Instalar los Componentes de XSA como un add-on para el Servidor de HANA ya instalado	Servicios Estándar de HEC	
143	HANA_1.9.04	Configuración de XSA para HANA Development del lado del cliente	Tareas Excluidas de HEC	
144	HANA_1.9.05	Configuración de XS-CLI Tool para HANA Development	Tareas Excluidas de HEC	
145	HANA_1.9.06	Gestión de usuarios para HANA Development	Tareas Excluidas de HEC	
146	HANA_1.9.07	Monitorización de los servicios XSA y sus aplicaciones	Servicios Opcionales de HEC	El super conjunto se incluirá en la monitorización, si se selecciona
147	HANA_1.9.08	Configurar la base de datos lógica (registrar la base de datos del arrendatario)	Servicios Opcionales de HEC	
148	HANA_1.9.09	Configurar los usuarios administradores iniciales para XSA	Servicios Opcionales de HEC	
149	HANA_1.9.10	Realizar copias de seguridad y restaurar ficheros específicos de XSA	Servicios Opcionales de HEC	Requiere un paquete del servicio de Recuperación tras Desastres.
150	HANA_1.9.11	Configuración de Web Dispatcher para las aplicaciones instaladas por HEC y creadas por los clientes	Servicios Opcionales de HEC	
151	HANA_1.9.13	Dar soporte a las aplicaciones creadas por el cliente	Tareas Excluidas de HEC	
152	HANA_1.9.14	Control de la disponibilidad de las aplicaciones creadas por el cliente	Tareas Excluidas de HEC	
153	HANA_1.9.15	Copia de seguridad de las aplicaciones personalizadas si se utiliza el almacenamiento del sistema de ficheros	Servicios Estándar de HEC	
154	HANA_1.9.16	Restaurar las aplicaciones creadas por el cliente utilizando el almacenamiento del sistema de ficheros siempre que la copia de seguridad se haya activado previamente	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
155	HANA_1.9.17	Comprobación posterior a la tarea de restauración y conexión de las aplicaciones personalizadas	Tareas Excluidas de HEC	
156		SAP HANA: Integración de datos inteligente (anteriormente Enterprise Information Management - EIM)	Función ampliada más allá de la línea de base SAP HANA 1.0 SP S08; no incluida en el servicio estándar de HEC para SAP HANA	
157		Configuración	Solo configuración técnica: No Configuración de Aplicación	
158	TO_HANA_SDI_1.1.01	Activar el Servidor de Suministro de Datos	Servicios Opcionales de HEC	El Servidor de Suministro de Datos es un proceso nativo de SAP HANA. Se crea como una variante de servidor de índice, se ejecuta en el clúster de SAP HANA y se gestiona y monitoriza como el resto de servicios SAP HANA. El Servidor de Suministro de Datos está instalado en el Servidor SAP HANA, pero debe activarse.
159	TO_HANA_SDI_1.1.02	Instalar, configurar y registrar el Agente de Suministro de Datos	Servicios Opcionales de HEC	Un (1) agente está incluido. Se pueden incluir Agentes de Suministro de Datos adicionales como un servicio EMS.
160	TO_HANA_SDI_1.1.03	Instalar, configurar y registrar Agentes de Suministro de Datos adicionales	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
161	TO_HANA_SDI_1.1.04	Configurar SAP HANA Smart Data Quality (SDQ)	Servicios Opcionales de HEC	Implementar SDQ, descargar el paquete de Depuración de Datos y Direcciones de SAP Service Market Place y la configuración del servidor de SAP HANA. El acceso SFTP se configurará para el cliente, de modo que el cliente podrá cargar los directorios de direcciones por su cuenta.
162	TO_HANA_SDI_1.1.05	Configurar SAP Agile Data Preparation (ADP)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	ADP requiere que se implemente SDQ, ESS y HRF y que se configure con los usuarios y las autorizaciones correspondientes.
163	TO_HANA_SDI_1.1.06	Administración de SAP Agile Data Preparation (ADP)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Configuración de las Opciones de Exportación, vencimiento de la hoja de trabajo, características de la contraseña, área de trabajo del almacén y tamaño y política para las colas.
164	TO_HANA_SDI_1.1.07	Configurar replicasiones, federaciones y transformaciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
165	TO_HANA_SDI_1.1.08	Copia de seguridad de jobs de FlowGraph	Tareas Excluidas de HEC	
166	TO_HANA_SDI_1.1.09	Copia de seguridad de tarea de replicación	Tareas Excluidas de HEC	
167	TO_HANA_SDI_1.1.10	Agente DP: Configuración de Alta Disponibilidad	Servicios Opcionales de HEC	El Agente DP se puede configurar en Alta Disponibilidad proporcionando instancias de observación en nodos adicionales, que se incluyen solamente si está mencionado de forma explícita en el contrato.
168	TO_HANA_SDI_1.1.11	Implementar adaptadores estándar con SAP HANA	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Consulte en la guía SDI deSAP Help Portal la lista de adaptadores estándar y personalizados
169	TO_HANA_SDI_1.1.12	Implementar adaptadores personalizados con SAP HANA	Servicios Opcionales de HEC	Consulte en la guía SDI de SAP Help Portal la lista de adaptadores estándar y personalizados
170	TO_HANA_SDI_1.1.13	Monitorizar las tareas de Suministro de Datos y las suscripciones remotas	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
171	TO_HANA_SDI_1.1.14	Procesar excepciones de suscripciones remotas	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
172		SAP HANA: Dynamic Tiering (DT)	Función ampliada más allá de la línea de base SAP HANA 1.0 SP S08; no incluida en el servicio estándar de HEC para SAP HANA	
173		Configuración Operativa		
174	TO_HANA_DT_1.1.01	Configuración operativa de HANA DT: Instalar y configurar técnicamente HANA DT, añadir Host de DT, Importar unidades de entrega de DT, actualizar las autorizaciones técnicas	Servicios Opcionales de HEC	
175		Servicios Opcionales		
176	TO_HANA_DT_1.2.01	Gestionar los espacios ampliados de la base de datos de almacenamiento (añadir almacenamiento ampliado a cada host de ES)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El aumento del consumo de almacenamiento está sujeto a una Solicitud de Modificación (SM) y a un coste adicional.
177	TO_HANA_DT_1.2.02	Gestionar tablas de almacenamiento ampliado: Crear, mover o arrastrar Tablas de ES en cada almacenamiento de ES	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
178		SAP HANA: Streaming Analytics Option (anteriormente, Smart Data Streaming SDS)	Función ampliada más allá de la línea de base SAP HANA 1.0 SP S08; no incluida en el servicio estándar de HEC para SAP HANA	
179		Configuración Operativa		
180	TO_HANA_SA_1.0.01	Instalar el paquete Streaming Analytics Option	Servicios Opcionales de HEC	El paquete SAO está instalado en el nodo SAP HANA DB/arrendatario MDC.
181	TO_HANA_SA_1.0.02	Añadir el host de Streaming Analytics Option	Servicios Opcionales de HEC	Se pueden proporcionar un máximo de dos (2) host de SAO. Se pueden incluir hosts de SAO adicionales como un servicio EMS.
182	TO_HANA_SA_1.0.03	Añadir el host de Streaming Analytics Option adicional	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Se pueden proporcionar un máximo de dos (2) host de SAO. Se pueden incluir hosts de SAO adicionales como un servicio EMS.
183	TO_HANA_SA_1.0.04	Configurar la fuente de datos en el host de Streaming Analytics Option	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Configurar odbc.ini para la conexión SAP HANA desde cada uno de los host SAO.
184	TO_HANA_SA_1.0.05	Configurar la autorización de streaming	Servicios Opcionales de HEC	Activar las funciones, los privilegios y el acceso de objetos de smart data streaming para la supervisión y el funcionamiento.
185	TO_HANA_SA_1.0.06	Activar SAP HANA Cockpit	Servicios Opcionales de HEC	Ejecutar tareas para la activación de SAP HANA Cockpit para el funcionamiento y control de SAO.
186	TO_HANA_SA_1.0.07	Configurar el clúster de streaming - Configuración de alta disponibilidad	Servicios Opcionales de HEC	Configurar para una alta disponibilidad añadiendo múltiples nodos. Se requiere infraestructura adicional.
187	TO_HANA_SA_1.0.08	Suministro de Recuperación tras Desastres (nodos de Streaming Analytics Option)	Servicios Opcionales de HEC	Suministro de un número de nodos idéntico en un sitio secundario para crear una copia del sitio principal utilizando la Herramienta de Suministro de HEC
188	TO_HANA_SA_1.0.09	Configuración de Streaming Lite	Tareas Excluidas de HEC	Streaming Lite es opcional y no se requiere como parte de la instalación estándar de SAO. El paquete Streaming Lite solamente puede descargarse como un componente independiente. Streaming Lite está diseñado para implementar los proyectos de streaming en dispositivos de gateway remotos.
189	TO_HANA_SA_1.0.10	Crear e implementar proyectos de streaming de Streaming Analytics Option	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Utilizar SAP HANA Studio, crear e implementar un proyecto para el streaming de datos en SAP HANA y otras fuentes externas.
190	TO_HANA_SA_1.0.11	Monitorizar objetos y proyectos de Streaming Analytics Option	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización de objetos y proyectos SAO mediante cockpits de SAP HANA/ESP
191		SAP HANA: Multiple Database Containers (MDC)	Función ampliada más allá de la línea de base SAP HANA 1.0 SP S08; no incluida en el servicio estándar de HEC para SAP HANA 1.0	
192		Configuración Operativa		
193	TO_HANA_MDC_1.1.01	Instalar HANA MDC (servidor HANA, Cliente, AFL, Bibliotecas Runtime y Studio)	Servicios Opcionales de HEC (SAP HANA 1.0) / Servicios Estándar de HEC (SAP HANA 2.0)	MDC está por defecto en SAP HANA 2.0.
194	TO_HANA_MDC_1.1.06	Creación de usuarios técnicos	Servicios Opcionales de HEC (SAP HANA 1.0) / Servicios Estándar de HEC (SAP HANA 2.0)	MDC está por defecto en SAP HANA 2.0. Cliente responsable de la gestión de usuarios mediante CUST_USER_ROLE_ADMIN
195	TO_HANA_MDC_1.1.02	Convertir un Sistema SAP HANA para que admita Multitenant Database Containers	no ofrecido	Solo se realiza como parte de una actualización de SAP HANA 2.0
196	TO_HANA_MDC_1.1.03	Creación o eliminación de arrendatarios adicionales por aplicación o por situaciones de datamart	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	La creación de arrendatarios conlleva un consumo adicional de infraestructura y puede requerir una solicitud de modificación (SM).
197	TO_HANA_MDC_1.1.04	Instalar servicios adicionales para arrendatarios de DB containers	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Servicios adicionales tales como servidor dp, servidor de índice, motor XS. De forma predeterminada uno de cada aparece automáticamente al crear un arrendatario; la instalación de servicios adicionales necesaria para determinados casos de uso esta cubierta en este elemento.
198	TO_HANA_MDC_1.1.05	Escalado (en scale-out) de la base de datos de arrendatario	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Solamente sistemas SAP BW.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
199	TO_HANA_MDC_1.2.16	Preparación de Copia/Movimiento del arrendatario, Verificaciones, Certificados, Pasos previos, Movimiento/Copia mediante replicación, pasos después del tratamiento.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El movimiento eliminará la base de datos origen después de que se haya completado la tarea. La copia mantendrá el origen después de que se haya completado la tarea.
200	TO_HANA_MDC_1.2.01	Red: Reservar puertos adicionales para una instancia para así ajustar la sobrecarga en cada instancia	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
201	TO_HANA_MDC_1.2.02	Autorización Cruzada de Base de datos en bases de datos MDC para facilitar las consultas cruzadas de Bases de Datos	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
202	TO_HANA_MDC_1.2.03	Auditoría: Crear y activar políticas de auditoría para bases de datos del sistema y bases de datos de cada arrendatario	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
203	TO_HANA_MDC_1.2.04	Almacenamiento de datos: Claves de encriptación específicas de base de datos	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Modificación de Clave Maestra de SSFS.
204	TO_HANA_MDC_1.2.08	Almacenamiento de datos: Modificación de las claves de encriptación específicas de bases de datos (Clave Maestra de SSFS)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
205	TO_HANA_MDC_1.2.06	Copia de seguridad de arrendatarios individuales	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	De acuerdo con el estándar de HEC, las copias de seguridad se realizan de toda la base de datos. No obstante, es posible realizar una copia de seguridad individual del arrendatario, como un volcado basado en fichero, previa solicitud individual.
206	TO_HANA_MDC_1.2.07	Restauración del arrendatario individual	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
207	TO_HANA_MDC_1.2.10	Autorización: Gestión de los privilegios del sistema y de los privilegios de la Base de Datos del arrendatario	Servicios Opcionales de HEC (SAP HANA 1.0) / Servicios Estándar de HEC (SAP HANA 2.0)	
208		Configuración activada de Active-Active Read	Función ampliada más allá de la línea de base SAP HANA 1.0 SP S08; no incluida en el servicio estándar de HEC para SAP HANA	
209	TO_HANA_AAR_1.1.01	Instalar sistema primario y secundario de SAP HANA	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Importar las unidades de entrega, configurar los usuarios y las funciones.
210	TO_HANA_AAR_1.1.03	Establecer la reproducción de registros entre ambas instancias de SAP HANA	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Importar las unidades de entrega, configurar los usuarios y las funciones.
211	TO_HANA_AAR_1.1.04	Establecer el control para el sistema secundario	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
212		Sincronización de Datos Remota (RDS)	Función ampliada más allá de la línea de base SAP HANA 1.0 SP S08; no incluida en el servicio estándar de HEC para SAP HANA	
213		Instalación y Configuración		
214	TO_HANA_RDS_1.1.01	Instalar el componente de Sincronización de Datos Remota en SAP HANA	Servicios Opcionales de HEC	El paquete RDS está instalado en el nodo de SAP HANA DB. Se puede instalar al mismo tiempo que se instala SAP HANA o de manera independiente.
215	TO_HANA_RDS_1.1.02	Añadir Host de Sincronización de Datos Remota	Servicios Opcionales de HEC	
216	TO_HANA_RDS_1.1.03	Activar las funciones, los privilegios y el acceso de objetos de RDS para la supervisión y el funcionamiento	Servicios Opcionales de HEC	
217	TO_HANA_RDS_1.1.04	Importar las unidades de entrega de RDS	Servicios Opcionales de HEC	Esta tarea solamente es necesaria en las configuraciones de MDC.
218	TO_HANA_RDS_1.1.05	Instalar y configurar los nodos de RDS para cada arrendatario de BD incluida la inicialización del servicio, el acceso de cockpit, las unidades de entrega y la verificación.	Servicios Opcionales de HEC	Esta tarea solamente es necesaria en las configuraciones de MDC.
219	TO_HANA_RDS_1.1.06	Cockpit de RDS: Instalación y Configuración	Servicios Opcionales de HEC	Ejecutar tareas para la activación de HANA Cockpit para el funcionamiento y control de RDS.
220		Configuración de Alta Disponibilidad		
221	TO_HANA_RDS_1.2.01	Configuración de alojamientos adicionales para una alta disponibilidad	Servicios Opcionales de HEC	Añadir y configurar RDS para nodos adicionales, incluida la configuración de bases de datos de un arrendatario o de múltiples arrendatarios y la configuración de grupo Para la configuración de múltiples arrendatarios, solo un nodo único en standby funciona con todas las bases de datos de arrendatario. Para la configuración de Load Balancer RDS, consulte la Sección de funciones y responsabilidades de "LoadBalancer".
222	TO_HANA_RDS_1.2.02	Configuración de alta disponibilidad	Servicios Opcionales de HEC	
223	TO_HANA_RDS_1.2.03	Instalar y configurar LoadBalancer para el soporte de la Alta Disponibilidad	Servicios Opcionales de HEC	
224		Otros servicios		
225	TO_HANA_RDS_1.3.01	Instalar y configurar guiones de sincronización	Tareas Excluidas de HEC	Configurar el guión de sincronización para la carga y la descarga de datos entre bases de datos remotas y consolidadas.
226	TO_HANA_RDS_1.3.02	Controlar las solicitudes, los procesos y los estados de sincronización	Tareas Excluidas de HEC	Control del estado de sincronización, solicitud y disponibilidad mediante cockpits de RDS.
227		Capturar y reproducir	Función ampliada más allá de la línea de base SAP HANA 1.0 SP S08; no incluida en el servicio estándar de HEC para SAP HANA	
228	TO_HANA_CR_1.1.01	Preparar la captura en el sistema fuente	Servicios Opcionales de HEC	Importar las Unidades de entrega, configurar los usuarios y las funciones.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
229	TO_HANA_CR_1.1.02	Iniciar la captura	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	El cliente debe garantizar que dispone de capacidad suficiente para almacenar la captura de carga de trabajo; la ampliación de la capacidad requiere una solicitud de modificación (SM).
230	TO_HANA_CR_1.1.03	Configurar la reproducción en el sistema de destino	Servicios Opcionales de HEC	Importar las Unidades de entrega, configurar los usuarios y las funciones.
231	TO_HANA_CR_1.1.04	Configurar el servicio de reproductor	Servicios Opcionales de HEC	Configurar el servicio de reproductor.
232	TO_HANA_CR_1.1.05	Preprocesar y reproducir en el sistema de destino	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
233		SAP HANA: Accelerator for SAP ASE (AFA)		
234		Configuración Operativa		
235	TO_AFA_1.1.01	Instalar el paquete ASE de Accelerator for SAP	Servicios Estándar de HEC	HANA: el paquete AFA está instalado en el nodo de SAP HANA DB.
236	TO_AFA_1.1.02	Añadir Accelerator for ASE Host	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Añadir Accelerator for ASE host Para las configuraciones de varios arrendatarios, los nodos AFA se añaden exclusivamente a cada BD de arrendatario.
237	TO_AFA_1.1.03	Instalar y configurar SAP Replication Server	Servicios Estándar de HEC	SAP Replication server es necesario cuando los datos se replican desde un servidor fuente SAP ASE OLTP existente a un servidor de destino de SAP HANA. En función de la ubicación de instalación del servidor SAP ASE OLTP, en on-premise o en el entorno de HEC, el servidor de replicación puede instalarse como servidor gestionado.
238	TO_AFA_1.1.04	Autorización Configuración	Servicios Estándar de HEC	Activar las funciones, los privilegios y el acceso de objetos de acelerador para ASE para la supervisión y el funcionamiento Suministro de usuarios y funciones específicos de HEC
239	TO_AFA_1.1.05	Activar la optimización de pushdown	Servicios Estándar de HEC	La optimización de pushdown de AFA se activa en los nodos de AFA
240	TO_AFA_1.1.06	Importar unidades de entrega	Servicios Estándar de HEC	Importar unidades de entrega de AFA en situaciones de varios contenedores de HANA. Esta tarea solamente es necesaria en la configuración de MDC.
241	TO_AFA_1.1.07	Configuración de Multitenant	Servicios Estándar de HEC	Instalar y configurar los nodos de AFA para cada BD de arrendatario incluida la inicialización del servicio, el acceso, de cockpit, las unidades de entrega y la verificación.
242	TO_AFA_1.1.08	Configurar el acceso HTTP para Contenedores de varias bases de datos (MDC)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Configurar el acceso HTTP para Contenedores de bases de datos de varios arrendatarios para el acceso y la monitorización de HANA Cockpit. Nota: Esta tarea no es necesaria si el acceso de HTTP ya está configurado para una configuración de MDC existente.
243	TO_AFA_1.1.09	Instalación y configuración de alta disponibilidad	Servicios Opcionales de HEC	La instalación y configuración de alta disponibilidad que implica configuraciones de bases de datos de un solo o varios arrendatarios incluida la configuración de grupo ETS; solamente si los nodos de standby forman parte del diseño contractual del entorno.
244		Otros servicios		
245	TO_AFA_1.2.01	Configuración de la herramienta de análisis pushdown	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Herramienta de simulación para evaluar la optimización de pushdown. Se realiza antes de la Implementación de AFA.
246	TO_AFA_1.2.02	Replicación de datos para la generación de informes acelerada	Tareas Excluidas de HEC	Configurar la replicación de datos de ASE OLTP en HANA DB. Identificar y configurar objetos de BD para replicarlos.
247	TO_AFA_1.2.03	Monitorizar el acelerador para las declaraciones pushdown de ASE	Tareas Excluidas de HEC	Monitorizar el acelerador para los objetos de ASE incluidas las declaraciones pushdown utilizando HANA Cockpits.
248		SAP HANA Cockpit 2.0		
249		Instalación y Configuración		
250	TO_HANA_CP_1.1.01	Instalar el cockpit en la nueva base de datos SAP HANA	Servicios Opcionales de HEC	Importar las unidades de entrega, configurar los usuarios y las funciones.
251	TO_HANA_CP_1.1.02	Instalar el cockpit en la base de datos SAP HANA existente en un nuevo arrendatario	Servicios Opcionales de HEC	Importar las unidades de entrega, configurar los usuarios y las funciones.
252	TO_HANA_CP_1.1.03	Configurar el sistema SAP HANA en el lado del cliente	Tareas Excluidas de HEC	El cliente puede realizar esta tarea con el usuario proporcionado por HEC.
253	TO_HANA_CP_1.1.04	Monitorización	Servicios Opcionales de HEC	
254	TO_HANA_CP_1.1.05	Gestión de usuarios	Tareas Excluidas de HEC	El cliente debe actualizar los usuarios.
255		C2: Gestión de la Base de Datos	Salvo SAP HANA y Sybase IQ, que se describen en las secciones correspondientes	
256		Operaciones de la Base de Datos		
257	DB_1.1.17	Proporcionar recomendaciones sobre la gestión de versiones de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	HEC proporcionará directrices sobre las versiones de bases de datos recomendadas según su experiencia operativa y la información proporcionada por Desarrollo de Productos de SAP.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
258	DB_1.1.19	Monitorizar el consumo de recursos de la base de datos (memoria, CPU, almacenamiento) para detectar problemas en las operaciones técnicas	Servicios Estándar de HEC	El resultado de la tarea se incluye en la gestión de la capacidad; también se pueden proporcionar recomendaciones para la optimización a través de los servicios de SAP Enterprise Support.
259	DB_1.1.02	Realizar ampliaciones de bases de datos para aumentar su capacidad	Servicios Estándar de HEC	El aumento del consumo se cargará en función del Acuerdo contractual.
260	DB_1.1.03	Gestionar los parámetros de extensión de la tabla para evitar problemas	Servicios Estándar de HEC	
261	DB_1.1.20	Monitorizar posibles problemas técnicos en la base de datos; analizar y solucionar los errores técnicos en la base de datos	Servicios Estándar de HEC	
262	DB_1.1.24	Solución de problemas del sistema, por ejemplo, transacciones bloqueadas, para superar los problemas y devolver la base de datos al estado normal de funcionamiento	Servicios Estándar de HEC	
263	DB_1.1.05	Planificar colectores estadísticos periódicos de la base de datos para generar datos estadísticos de rendimiento	Servicios Estándar de HEC	
264	DB_1.1.06	Reorganizar los registros de la base de datos para liberar espacio	Servicios Estándar de HEC	
265	DB_1.1.07	Mantener/modificar los parámetros de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	Según las recomendaciones del proveedor y los estándares de HEC.
266	DB_1.1.21	Iniciar/detener la base de datos	Servicios Estándar de HEC	
267	DB_1.1.10	Crear y verificar las estadísticas del optimizador para mantener el rendimiento de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	
268	DB_1.1.11	Realizar actualizaciones del software de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	
269	DB_1.1.12	Aplicar parches de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	
270	DB_1.1.13	Realizar copias de seguridad de la base de datos (copias de seguridad periódicas de la base de datos y del registro)	Servicios Estándar de HEC	Seguindo la política de copias de seguridad de HEC.
271	DB_1.1.14	Restaurar y recuperar la base de datos después de problemas técnicos	Servicios Estándar de HEC	Por problemas técnicos. Restaura a partir de una solicitud del cliente proporcionada con un coste adicional
272	DB_1.1.22	Realizar dbcc (comprobación de la consistencia de la base de datos)	Servicios Estándar de HEC	
273	DB_1.1.23	Exportar/importar el esquema de base de datos	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
274	DB_1.1.18	Implementar la encriptación de la base de datos de SAP ASE en la base de datos de SAP ASE ya instalada en HEC.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	No requiere inactividad.
275	DB_1.1.16	Ayudar al cliente a optimizar las declaraciones SQL (índices, selecciones, etc.) para mejoras de la aplicación	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
276	DB_1.1.25	Crear índices para las tablas de aplicación	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
277		D: Operaciones Técnicas Básicas		
278		Instalación del Sistema		
279	BASIC_1.8.01	Instalación del entorno de la solución de HEC según lo especificado en el contrato de HEC, en base a los estándares de SAP y HEC y a las mejores prácticas de HEC	Servicios Estándar de HEC	Si un sistema totalmente nuevo de un cliente se configura como copia homogénea (sin cambios de la plataforma de la base de datos) de un sistema del cliente que ya se encuentra en HEC, el esfuerzo y los costes correspondientes quedan cubiertos por la configuración general y no conllevará un cargo adicional por una "copia del sistema". A los sistemas fuente que no se encuentran en HEC no les concierne este comentario y están cubiertos por el servicio de introducción y migración de HEC contratado de forma independiente.
280	BASIC_1.8.02	Configuración técnica (postprocesamiento de la instalación) de los sistemas instalados (por ejemplo, programación de jobs por lote estándar, copia de seguridad, etc.)	Servicios Estándar de HEC	El alcance está determinado por este documento Funciones y Responsabilidades.
281	BASIC_1.8.15	Configuración técnica básica de los sistemas SAP BW y SAP BW/4HANA	Servicios Opcionales de HEC	Solo para configuraciones ABAP Greenfield
282	BASIC_1.8.23	Implementar un sistema preconfigurado de la solución SAP Model Company en un sistema de esquema de HEC	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Parte opcional para la instalación de los sistemas del entorno de la solución HEC del cliente. El Cliente debe tener un contrato de Servicios Profesionales de SAP para el SAP Model Company (MC) correspondiente.
283	BASIC_1.5.01	Personalización y configuración de la aplicación, mantenimiento de la aplicación, soporte de la aplicación y solución de problemas de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	HEC ofrece sistemas que están técnicamente configurados en el ámbito de la plataforma técnica (por ejemplo, SAP NetWeaver) y que ya están funcionando. Cualquier solución (p. ej. SAP BW, SAP CRM, SAP EP) o una tarea de configuración específica del cliente no está incluida y debe llevarla a cabo el cliente.
284	BASIC_1.8.03	Integración de los sistemas instalados en el entorno de operaciones de SAP HEC	Servicios Estándar de HEC	
285	BASIC_1.8.04	Habilitación de monitorización de sistemas de HEC	Servicios Estándar de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
286	BASIC_1.8.22	Transferencia de datos a HEC durante la introducción de HEC	Servicios Opcionales de HEC	Tarifa única de servicio El enfoque depende de la situación de introducción elegida y de los requisitos individuales, ya sea utilizando la conexión de red o medios físicos y encriptados; el envío de medios físicos va a cargo del cliente.
287	BASIC_1.8.20	Proporcionar apoyo especial al cliente durante la introducción de HEC	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	En función del alcance y enfoque del proyecto de introducción de HEC los clientes podrán necesitar ayuda técnica, por ejemplo, cuando sea necesario acceder al sistema operativo; este tipo de soporte de introducción se podrá proporcionar dentro de este elemento.
288	BASIC_1.8.05	Integración del sistema con otros sistemas y aplicaciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
289	BASIC_1.8.07	Configurar la supervisión con Customer Solution Manager ubicado en HEC: Installation de un Agente de Diagnóstico adicional en los sistemas del cliente	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Conectar un sistema de SAP Solution Manager que sea propiedad del cliente (no el sistema SAP Solution Manager central que es propiedad de HEC); el esfuerzo de EMS se calcula por servidor.
290	BASIC_1.8.18	Configurar la supervisión con Customer Solution Manager ubicado en HEC: Configuración de la supervisión dentro del sistema SAP Solution Manager de los clientes	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	El esfuerzo de EMS se calcula por servidor; la configuración de la monitorización se realiza utilizando solamente plantillas estándar de SAP Solution Manager, que no incluyen ninguna configuración ni ajuste específica del cliente.
291	BASIC_1.8.11	Implementación de las Soluciones de Implementación Rápida de SAP (RDS)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Debido a la gran variedad de soluciones de SAP RDS y otros paquetes es necesario verificarlo de forma individual para determinar si SAP HEC puede implementar una entidad en particular o si el cliente o una parte consultora debe cubrirlo.
292	BASIC_1.8.14	Implementación de SAP Best Practices y paquetes similares	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	La implementación de "Mejores prácticas para SAP S/4HANA" incluye la activación de las funciones empresariales dependientes de la versión en el mandante 000 y el suministro de un perfil de copia. El cliente es responsable de la definición/selección del contenido empresarial y las versiones de las Mejores Prácticas de cada país. Cualquier personalización necesaria después de la activación del contenido de las Mejores Prácticas a fin de satisfacer requisitos que difieran de los escenarios de Mejores Prácticas no formará parte de este servicio.
293	BASIC_1.8.24	Implementar un sistema preconfigurado de la solución SAP Cloud Appliance Library (CAL) en un sistema de esquema de HEC	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Parte opcional para la instalación de los sistemas del entorno de la solución HEC del cliente.
294	BASIC_1.8.19	Configuración de la ayuda en línea de SAP (instalación local)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Una (1) vez por cada sistema; sujeto a solicitud de modificación (SM) contractual para cubrir el aumento del consumo de infraestructura y unos esfuerzos administrativos adicionales.
295	BASIC_1.8.21	Instalar Controladores de ODBC para conectar con las bases de datos externas	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	en SLT/HANA SDS/BOBJ; para una instalación en HEC, el cliente debe proporcionar el software necesario que incluya los derechos de uso adecuados; el cliente debe especificar la conexión requerida (por ejemplo, SSL/TLS).
296	BASIC_1.8.12	Aumentar la capacidad del sistema añadiendo componentes adicionales (nodos, servidores de aplicación, etc.) o moviendo el sistema existente a una infraestructura mayor (por ejemplo, un servidor de base de datos más grande)	Servicios Opcionales de HEC	Solicitud de modificación (SM) contractual necesaria para reflejar un mayor consumo de infraestructura, sujeta a tarifas adicionales por servicio.
297	BASIC_1.8.10	Entrega de datos de HEC al cliente - una vez	Servicios Estándar de HEC	Los esfuerzos para la entrega de datos única (creación de exportación y transferencia a un medio) como parte de la terminación del sistema se incluyen en el servicio de HEC. La planificación, la coordinación, los medios y la logística del envío así como todos los costes asociados son responsabilidad del cliente. Cualquier otra ocurrencia de entrega de datos es un servicio de EMS facturable.
298	BASIC_1.8.13	Entrega de datos de HEC al cliente - solicitudes adicionales	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Esfuerzos para la entrega de datos adicionales (creación de exportación y transferencia a medios). La planificación, la coordinación, los medios y la logística del envío, así como todos los costes asociados son responsabilidad del cliente.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
299		Gestión de Incidencias		
300	BASIC_1.16.01	Funcionamiento del Centro de asistencia que recibe las incidencias 24x7x365	Servicios Estándar de HEC	Soporte 24x7 solo en inglés; idiomas locales, si están disponibles, durante el horario de trabajo según lo acordado expresamente con el cliente.
301	BASIC_1.16.02	Procesamiento de incidencias - Calificación y priorización de las incidencias - Iniciar la resolución de las incidencias - Efectuar el seguimiento del proceso de resolución de las incidencias - Escalación de las incidencias tal como está definido por el proceso de escalación - Determinar la resolución o alternativa de la incidencia - Implementar la solución o la alternativa - Verificar la resolución de la incidencia - Informar al cliente sobre la resolución de la incidencia	Servicios Estándar de HEC	
302	BASIC_1.16.03	Autorizar/Aprobar la solución y confirmar la resolución de la incidencia	Tareas Excluidas de HEC	
303		Detección y notificación de eventos ("Monitorización")		
304	BASIC_1.8.17	Monitorización y detección de eventos de la disponibilidad del sistema de SAP y de los estados críticos del sistema.	Servicios Estándar de HEC	Los requisitos de la monitorización se definen en función de las Funciones y Responsabilidades de HEC y los SLA; las métricas de monitorización activadas y los valores umbrales utilizados están sujetos a constantes cambios y ajustes.
305	BASIC_1.7.07	Supervisar transacciones empresariales críticas	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
306		Operaciones Generales		
307	BASIC_1.8.08	Iniciar/detener sistemas gestionados por HEC	Servicios Estándar de HEC	
308	BASIC_1.1.15	Solución de problemas técnicos en los sistemas gestionados por HEC	Servicios Estándar de HEC	Solamente para los problemas técnicos; el cliente tiene que resolver los problemas relacionados con la aplicación.
309	BASIC_1.1.14	Asistir a los clientes con tareas dentro de su área de responsabilidad, si es necesario un acceso al sistema operativo	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	En los casos en que la ejecución de las tareas requiere que se realicen actividades dentro del ámbito del sistema operativo de las que el cliente es responsable, de acuerdo con este documento. Los clientes no obtendrán acceso al sistema operativo de los servicios gestionados dentro de HEC. El proveedor del Servicio HEC ayudará al cliente, por ejemplo, llevando a cabo las tareas o proporcionando otros métodos para ejecutarlas. Este elemento solamente se aplica a la ayuda esporádica/ocasional; los proyectos que requieren un acceso al sistema operativo habitual, más prolongado y general para la implementación, el desarrollo y el soporte no pueden asistirse mediante este elemento. El esfuerzo de EMS se calcula por servidor.
310	BASIC_1.1.16	Análisis y mantenimiento regulares de los parámetros del perfil del sistema SAP	Servicios Estándar de HEC	SAP proporcionará recomendaciones para los parámetros técnicos del sistema; SAP también ajustará los parámetros mediante la solicitud del cliente salvo para determinados ajustes estandarizados necesarios para mantener la estabilidad o seguridad del sistema.
311		SAP Security Management		
312	BASIC_1.2.22	Definir e implementar un concepto de seguridad para la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
313	BASIC_1.2.23	Definir e implementar un concepto de seguridad de la infraestructura	Servicios Estándar de HEC	Se aplican normas especiales para la Disposición de Servidores de HEC; consulte el apartado correspondiente para obtener más información.
314	BASIC_1.2.19	Análisis del Registro de Auditoría de Seguridad específico del cliente	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
315	BASIC_1.2.20	Analizar el sistema SAP e identificar las notas de seguridad de SAP pertinentes	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
316	BASIC_1.2.17	Definición, mantenimiento, revisión y auditoría de las funciones, los perfiles, las autorizaciones, etc.	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
317	BASIC_1.2.18	Administración de los usuarios del cliente (p. ej. creación, modificación, eliminación de usuarios, mantenimiento de los perfiles de usuarios, funciones, autorizaciones, datos maestros y contraseñas)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
318	BASIC_1.2.15	Mantener los perfiles de usuarios, las funciones, las autorizaciones, los datos maestros y las contraseñas en mandante 000	Servicios Estándar de HEC	
319	BASIC_1.2.16	Proporcionar acceso al mandante 000 para el cliente	Servicios Estándar de HEC	Perfil restringido y predefinido solamente, conjunto de usuarios limitado proporcionado, servicio proporcionado solamente a petición.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
320	BASIC_1.2.25	Diseño/Arquitectura del Inicio de Sesión Único (SSO) para los sistemas del entorno de HEC	Tareas Excluidas de HEC	Servicios de arquitectura de SSO proporcionados por Consultoría de SAP como proyecto de consultoría; los detalles dependen de la definición del alcance y del contrato de consultoría.
321	BASIC_1.2.24	Implementación del Inicio de Sesión Único (SSO) para los sistemas del entorno de HEC	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Servicios de implementación de SSO proporcionados por Consultoría de SAP como proyecto de consultoría; los detalles dependen de la definición del alcance y del contrato de consultoría.
322	BASIC_1.2.21	Proporcionar a los clientes información del registro de auditoría	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Solamente mediante solicitud para apoyar la investigación de las incidencias, pero no de forma periódica, por ejemplo, monitorizar las actividades administrativas. SAP y las políticas de protección de datos y seguridad general determinarán el formato, el contenido y el procedimiento utilizado.
323		Copia homogénea del sistema (también denominada Actualización del sistema)	Para sistemas ya ubicados en HEC Solo dentro del mismo entorno de la infraestructura de HEC Las copias para sistemas no NetWeaver deben evaluarse individualmente y no siempre son factibles.	
324	BASIC_1.3.11	Tareas de preprocesamiento, es decir, exportar tablas con la configuración "antigua"	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
325	BASIC_1.3.10	Copia homogénea del sistema (Planificación, preparaciones, verificaciones, copia de seguridad de la base de datos, restauración de la base de datos, tareas de postprocesamiento técnico, prueba de la funcionalidad del sistema técnico)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Servicio estándar fijo válido para tamaños de sistema <=500GB (tamaño real de la base de datos) y una arquitectura del sistema de nodo único. La copia del sistema para los sistemas de >500GB o arquitectura de múltiples nodos se realiza en función del tiempo y material.
326	BASIC_1.3.07	Tareas posteriores al procesamiento, por ejemplo, búsquedas integradas, BDLS	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
327	BASIC_1.3.09	Prueba de la aplicación	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
328		Copia heterogénea del sistema (también denominada Migración del sistema)	Para sistemas ya ubicados en HEC Las copias para sistemas no NetWeaver deben evaluarse individualmente y no siempre son factibles.	
329	BASIC_1.14.01	Copia heterogénea del sistema	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El alcance, enfoque y precio están sujetos a la planificación individual que depende de las circunstancias y los requisitos; para las modificaciones de la infraestructura es necesaria una solicitud de modificación (SM).



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
330		Gestión de Versiones		
331	BASIC_1.5.13	Instalación de entidades nuevas en el sistema después de la entrega inicial del cliente durante la Introducción de HEC (se aplica, por ejemplo, a complementos y otros tipos de paquetes de solución adicionales, idiomas, paquetes de contenido, etc.)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Solicitud de Modificación (SM) Contractual requerida en caso de que se modifique el alcance del servicio gestionado o que aumente el consumo de infraestructura.
332	BASIC_1.5.03	Implementar las Notas de SAP y otros tipos de correcciones manuales (correcciones no proporcionadas como paquete de corrección del software) en el sistema gestionado (notas y correcciones necesarias para solucionar problemas relacionados con la aplicación)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	La delimitación entre "aplicación" y "técnico" está definida en este documento Funciones y Responsabilidades de HEC; la resolución de problemas que entran dentro de la responsabilidad de HEC según el documento anterior se consideran "técnicos" y las notas se aplicarían como se define en la tarea correspondiente. El ámbito del tema de la nota en cuestión solamente puede servir como indicador aproximado, dado que el servicio estándar de HEC solamente cubre un subconjunto de los ámbitos de temas de BC-*. Los dos ámbitos en los que el servicio HEC se aplica de forma más general son BC-CST y BC-DB
333	BASIC_1.5.04	Implementar las Notas de SAP y otros tipos de correcciones manuales (correcciones no proporcionadas como paquete de corrección del software) en el sistema gestionado (notas necesarias para solucionar problemas relacionados con componentes técnicos de SAP)	Servicios Estándar de HEC	Depende del nivel de gravedad de la reparación y solamente si no hay un Paquete de Soporte adecuado disponible; la delimitación entre "aplicación" y "técnico" está definida en el documento Funciones y Responsabilidades de HEC; la resolución de problemas que entran dentro de la responsabilidad de HEC según el documento anterior se consideran "técnicos" y las notas se aplicarían como se define en la tarea correspondiente. El ámbito del tema de la nota en cuestión solamente puede servir como indicador aproximado, dado que el servicio estándar de HEC solamente cubre un subconjunto de los ámbitos de temas de BC-*. Los dos ámbitos en los que el servicio HEC se aplica de forma más general son BC-CST y BC-DB. Cualquier tarea posterior a la instalación que sea necesaria según la nota de SAP en cuestión y que no sea de carácter técnico (por ejemplo, creación de código de ajustes/manual relacionado con la aplicación en el espacio de nombre del cliente o actividades manuales requeridas en el espacio de nombre de SAP) tendrá que realizarla el cliente.
334	BASIC_1.5.12	Comprobar si hay actualizaciones del software de SAP (Paquetes de Soporte de SAP, actualizaciones del núcleo de SAP)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	SAP revisará las versiones del software del sistema y ofrecerá recomendaciones sobre versiones más recientes, por ejemplo, núcleo SAP y Paquetes de Soporte de SAP.
335	BASIC_1.5.06	Implementación de parches para el software de sistema que se ejecuta a nivel de sistema operativo, por ejemplo, núcleo SAP	Servicios Estándar de HEC	Puede necesitar un período de inactividad adicional del sistema.
336	BASIC_1.5.21	Implementación de parches de núcleo utilizando el mecanismo de actualización de núcleo continua	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Para reducir al mínimo los efectos negativos en las operaciones empresariales al importar una nueva versión de núcleo, las instancias se reinician una tras otra. Esto significa que durante el procedimiento de Cambio de Núcleo Continuo (RKS) siempre hay al menos una instancia del servidor de la aplicación que está disponible para las operaciones empresariales.
337	BASIC_1.5.09	Implementar las actualizaciones en la solución de SAP gestionada mediante métodos y herramientas estándar	Servicios Estándar de HEC	El término "actualización" indica la modificación a una nueva versión menor del software alojado de SAP, centrada normalmente en soluciones de errores y pequeñas mejoras. La terminología utilizada para estos eventos es distinta dentro de la cartera de SAP, sin embargo, los términos utilizados con más frecuencia en este contexto son "parche", "Support Package" y similares; este elemento incluye también la implementación de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS), pero no incluye la actualización de S/4HANA a la siguiente versión superior; la secuencia de las versiones y la categorización de las versiones para cada producto SAP están disponibles en la Matriz de Disponibilidad del Producto (PAM) en SAP Service Marketplace; este elemento no incluye el uso de enfoques de actualización más sofisticados, como nZDT/ZDO etc.; es necesario un período de inactividad estándar planificado para llevar a cabo la implementación. Cualquier tarea posterior a la instalación que sea necesaria y que no sea de carácter técnico (por ejemplo, creación de código de ajustes/manual relacionado con la aplicación en el espacio de nombre del cliente o actividades manuales requeridas en el espacio de nombre de SAP) tendrá que realizarla el cliente.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
338	BASIC_1.5.11	Implementar actualizaciones en la solución de SAP gestionada mediante herramientas y métodos avanzados que forman parte del Servicio de Minimización de las Interrupciones durante el Mantenimiento de HEC para minimizar las interrupciones necesarias.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El término "actualización" indica la modificación a una nueva versión menor del software alojado de SAP, centrada normalmente en soluciones de errores y pequeñas mejoras. La terminología utilizada para estos eventos es distinta dentro de la cartera de SAP, sin embargo, los términos utilizados con más frecuencia en este contexto son "parche", "Support Package" y similares; este elemento incluye también la implementación de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS), pero no incluye la actualización de S/4HANA a la siguiente versión superior; la secuencia de la versión y la categorización de las versiones para cada producto SAP está disponible en la Matriz de Disponibilidad del Producto (PAM) en SAP Service Marketplace; Nota: cualquier implementación de actualizaciones puede requerir un período de inactividad adicional del sistema o unos requisitos previos para los recursos del sistema incluidos, sin limitarse a ello, una memoria adicional, una CPU y un sistema de control de calidad y de preproducción para realizar las pruebas y la validación. Los recursos del sistema que no estén disponibles en el entorno del cliente existente deben proporcionarse mediante una solicitud de modificación (SM) y pueden conllevar tarifas adicionales por servicio. Para llevar a cabo la implementación es necesario un período de inactividad mínimo planificado. Cualquier tarea posterior a la instalación que sea necesaria y que no sea de carácter técnico (por ejemplo, creación de código de ajustes/manual relacionado con la aplicación en el espacio de nombre del cliente o actividades manuales requeridas en el espacio de nombre de SAP) tendrá que realizarla el cliente.
339	BASIC_1.5.10	Mantenimiento en curso de los idiomas del sistema, por ejemplo, ejecutar complementación idioma	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Tarifa de EMS basada por sistema.
340	BASIC_1.1.01	Actualización de la versión del Software de SAP: Actualizar planificación y coordinación	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	El término "actualización de versión" indica la modificación a una nueva versión superior del software alojado de SAP que, normalmente, incluye mejoras funcionales; además, las actualizaciones incluyen también la implementación de los Paquetes de Mejora de SAP; la secuencia de la versión y la categorización de las versiones para cada producto SAP está disponible en la Matriz de Disponibilidad del Producto (PAM) en SAP Service Marketplace.
341	BASIC_1.5.07	Actualización de la versión del Software de SAP: Ejecutar tareas técnicas de actualización	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El término "actualización de versión" indica la modificación a una nueva versión superior del software alojado de SAP que, normalmente, incluye mejoras funcionales; además, las actualizaciones incluyen también la implementación de los Paquetes de Mejora de SAP; la secuencia de la versión y la categorización de las versiones para cada producto SAP está disponible en la Matriz de Disponibilidad del Producto (PAM) en SAP Service Marketplace; precios de EMS por sistema
342	BASIC_1.5.08	Ejecutar las tareas técnicas relacionadas con la aplicación como parte de la Gestión de modificaciones y versiones (por ejemplo, pruebas de aplicación, ajustes, activaciones funcional/de contenido)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
343	BASIC_1.5.20	Conversión de los sistemas SAP ERP y SAP BW a SAP S/4HANA y SAP BW4/HANA	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El proceso de "Conversión" indica el cambio o el movimiento de una versión anterior del software SAP ERP alojado a una versión de SAP S/4 y normalmente incluye la Verificación de Preparación de SAP, el Catálogo de Elementos de Simplificación, la (des)activación de la función empresarial con herramientas como SUM/DMO, la Optimización del código personalizado, la realización de pruebas funcionales/de integración, etc. Esta tarea está limitada a los servicios que no pueden ser ejecutados por el cliente, por ejemplo, la herramienta SUM, las actividades en el mandante 000, etc. El cliente asume la responsabilidad global de la conversión de SAP S/4HANA que incluye (sin limitarse a ello) la verificación de Preparación de SAP, los elementos de simplificación, el Planificador de mantenimiento, las Tareas de aplicación, el ajuste del código personalizado, la realización de pruebas funcionales/de integración, etc. para el proceso de conversión. Este elemento no incluye la utilización de enfoques de actualización más sofisticados, como nZDT/ZDO etc. Es necesario un período de inactividad estándar planificado para llevar a cabo la implementación. Cualquier tarea posterior a la instalación que sea necesaria y que no sea de carácter técnico (por ejemplo, creación de código de ajustes/manual relacionado con la aplicación en el área de nombres del cliente o actividades manuales requeridas en el área de nombres de SAP, SPAU/SPDD, elementos de simplificación, etc.) tendrá que realizarla el cliente. En función de la complejidad de la conversión puede que se necesite la implicación de Consultoría de SAP.
344		Servicios proactivos		



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
345	BASIC_1.7.02	Preparar las sesiones de servicio de SAP actualizando RTCCTOOL	Servicios Estándar de HEC	Realizados solamente para sistemas productivos; las actividades que deben realizar los clientes de SAP Solution Manager son responsabilidad de dichos clientes.
346	BASIC_1.7.03	Análisis de los informes de SAP Service Session (incluida EarlyWatch Alert) para sistemas operados en SAP HEC para identificar conclusiones y recomendaciones acerca de los aspectos relacionados con el alcance del servicio SAP HEC (operaciones técnicas)	Servicios Estándar de HEC	Realizados solamente para sistemas productivos.
347	BASIC_1.7.09	Análisis de los informes de SAP Service Session (incluida EarlyWatch Alert) para sistemas operados en SAP HEC. Proporcionar recomendaciones para modificaciones relacionadas con la aplicación SAP (fuera del alcance de las operaciones técnicas del servicio estándar de HEC)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Realizados solamente para sistemas productivos.
348		Gestión de rendimiento del sistema		
349	BASIC_1.12.01	Evaluación inicial de problemas del rendimiento del sistema	Servicios Estándar de HEC	HEC realiza una evaluación inicial de los problemas de rendimiento del sistema identificados o comunicados para identificar las posibles causas raíz. El alcance principal de esta evaluación es comprobar rápidamente el rendimiento de los módulos técnicos pertinentes del servicio HEC. Esto puede incluir pilas de infraestructura, base de datos y técnica de SAP para las causas raíz y, en función del resultado, determinar si la causa raíz puede estar relacionada con cuestiones técnicas o de la aplicación.
350	BASIC_1.12.03	Solución de problemas de rendimiento del sistema de SAP (causas raíz técnicas dentro del alcance del servicio HEC)	Servicios Estándar de HEC	En función del resultado de la evaluación inicial, HEC solamente se encargará de la solución de problemas en situaciones cuyos problemas técnicos se hayan originado dentro del alcance del servicio de HEC y cuando el rendimiento del sistema sea inferior al habitual o previsible (por ejemplo, como se ha demostrado en el pasado con situaciones de carga comparables dentro de HEC)
351	BASIC_1.12.02	Servicio de Rendimiento y Referencia	Servicios Opcionales de HEC	Es un paquete de servicios opcional que incluye la definición de las métricas y mediciones de rendimiento para identificar desviaciones en el comportamiento del sistema; hay disponible una descripción detallada del servicio.
352	BASIC_1.7.06	Análisis y solución de problemas de rendimiento (causas raíz fuera del alcance del servicio de HEC y causas raíz relacionadas con la aplicación)	Tareas Excluidas de HEC	En algunas situaciones, HEC puede ayudar al cliente utilizando un servicio de Gestión de la Aplicación HEC dentro de EMS, no obstante, debido a la amplia variedad de situaciones posibles y de causas raíz este elemento ha quedado generalmente excluido del servicio HEC; los clientes deben buscar ayuda a través de SAP Support o SAP Consulting en caso de que tengan problemas con el rendimiento de la aplicación.
353	BASIC_1.12.04	Ejecutar el ajuste del rendimiento	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Mejorar el rendimiento de un sistema; las actividades de ajuste pueden conllevar solicitudes de servicio relacionadas con otros elementos en este documento como, por ejemplo, cambios de parámetros, que están cubiertos parcialmente por el servicio estándar de HEC. Realizado solamente para sistemas productivos.
354	BASIC_1.7.08	Revisar y optimizar el código del cliente para mejorar el rendimiento y la estabilidad del sistema	Tareas Excluidas de HEC	
355		Tratamiento de Certificados		
356	BASIC_1.11.01	Generar Certificate Signing Request (CSR)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Salvo LoadBalancers, Web Dispatchers, Servicios de Datos, SAP Cloud Platform Integration - Data Services Agent, sistemas BO y otros sistemas; en el caso de estos sistemas, HEC generará la CSR y se lo entregará al cliente para su procesamiento.
357	BASIC_1.11.09	Generar la Solicitud de Firma Certificada (CSR) para LoadBalancers, Web Dispatchers, Servicios de Datos y sistemas BO	Servicios Estándar de HEC	
358	BASIC_1.11.02	Enviar solicitud a la Autoridad de Certificación	Tareas Excluidas de HEC	
359	BASIC_1.11.08	Crear servidor SSL / identidad de cliente con par de llaves	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
360	BASIC_1.11.04	Configuración del sistema (Nivel de Sistema Operativo) para habilitar SSL	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El esfuerzo de EMS se calcula por servidor.
361	BASIC_1.11.05	Configuración del sistema (Nivel de Aplicación) para habilitar SSL	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
362	BASIC_1.11.07	Implementar certificados firmados para LoadBalancers, Web Dispatchers, Servicios de Datos, SAP Cloud Platform Integration - Data Services Agent y sistemas BO	Servicios Estándar de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
363	BASIC_1.11.10	Implementar otro certificado firmado al sistema gestionado	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Otros diferentes a LoadBalancers, Web Dispatchers, Servicios de Datos, SAP Cloud Platform Integration - Data Services Agent, BO y otros sistemas.
364	BASIC_1.11.06	Monitorizar el período de validez de los certificados	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	El cliente debe proporcionar la URL para la comprobación del certificado (por ejemplo, FLP). Monitorización manual, esfuerzo basado según la ejecución.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
365		Recuperación tras Desastres		
366	BASIC_1.9.01	Implementar la solución de Recuperación tras Desastres conforme con la arquitectura diseñada y especificaciones contractuales. Ejecutar pruebas del centro de datos interno de HEC y de la infraestructura del sistema técnico	Servicios Opcionales de HEC	Realizado solamente para los sistemas productivos; solamente se incluye en el servicio de HEC si la solución de recuperación de desastres forma parte del contrato/SOW/Formulario de Pedido. La realización de pruebas internas de HEC requiere un período de inactividad adicional.
367	BASIC_1.9.02	Desarrollar y utilizar los procedimientos de recuperación tras desastres solo para la replicación de sistemas de base de datos y archivos.	Servicios Opcionales de HEC	Realizado solamente para los sistemas productivos; solamente se incluye en el servicio de HEC si la solución de recuperación de desastres forma parte del contrato/SOW/Formulario de Pedido.
368	BASIC_1.9.03	Gestión continua de la arquitectura de recuperación tras desastres: supervisión de la replicación de datos en localizaciones secundarias, incluida la solución de problemas	Servicios Opcionales de HEC	Realizado solamente para los sistemas productivos; solamente se incluye en el servicio de HEC si la solución de recuperación de desastres forma parte del contrato/SOW/Formulario de Pedido.
369	BASIC_1.9.04	Gestión continua de la arquitectura de recuperación tras desastres: mantenimiento y gestión de modificaciones para los sistemas en localizaciones secundarias con el objetivo de garantizar la coherencia en el sistema, incluida la solución de problemas	Servicios Opcionales de HEC	Realizado solamente para los sistemas productivos; solamente se incluye en el servicio de HEC si la solución de recuperación de desastres forma parte del contrato/SOW/Formulario de Pedido.
370	BASIC_1.9.05	Desarrollar y mantener procedimientos de recuperación tras desastres para aquellas áreas y aspectos del servicio que son responsabilidad del cliente (infraestructura del cliente, conectividad a HEC, interfaces, medidas y procesos organizativos, etc.)	Tareas Excluidas de HEC	
371	BASIC_1.9.06	Ejecutar pruebas de recuperación tras desastres en el entorno específico del cliente (capa de la aplicación, infraestructura del cliente, interfaces, medidas organizativas, etc.)	Servicios Opcionales de HEC	Realizado solamente para el sistema productivo; previa petición; una sola vez como máximo por año natural (cualquier otra prueba adicional se cargará a través de EMS); solo se incluye en el servicio de HEC si la solución de recuperación tras desastres forma parte del contrato/SOW/Formulario de Pedido; el cliente debe prestar soporte a determinados aspectos técnicos, como, por ejemplo, las interfaces, la conectividad, etc.
372	BASIC_1.9.09	Ejecutar las pruebas en línea de recuperación tras desastres (solamente la infraestructura del centro de datos y del sistema técnico); los sistemas principales siguen siendo accesibles	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Realizado solamente para el sistema productivo; previa petición; solamente se puede realizar si la solución de recuperación tras desastres forma parte del contrato/SOW/Formulario de Pedido; el cliente debe prestar soporte a determinados aspectos técnicos, como, por ejemplo, las interfaces, la conectividad, etc.
373	BASIC_1.9.07	Activación de operaciones en Centro de Datos Secundario después de declarado oficialmente un Desastre	Servicios Opcionales de HEC	"Desastre" describe un evento catastrófico que provoca un daño/destrucción a gran escala que, generalmente, no se limita a un sistema o entorno específico, sino a grandes partes de toda la infraestructura; por lo tanto, la recuperación tras desastres no es una medida para solucionar interrupciones de sistemas aislados como consecuencia de incidencias de hardware o software; únicamente se realiza en sistemas productivos; solamente se incluye en el servicio de HEC si la solución de recuperación tras desastres forma parte del contrato/SOW/Formulario de Pedido.
374		Ampliación de operaciones a través de EMS	Estos servicios proporcionan posibles ampliaciones de las áreas de Gestión de incidencias, Modificaciones y Eventos más allá del alcance estándar de los servicios HEC	
375	BASIC_1.15.01	Gestión de incidencias: Solución de problemas de incidencias técnicas/no funcionales no incluidas en los Servicios Estándar de HEC según la Definición de Funciones y responsabilidades	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Solamente está disponible para los servicios gestionados.
376	BASIC_1.15.02	Gestión de modificaciones: Modificaciones en la configuración técnica del sistema no incluidas en los Servicios Estándar de HEC según la Definición de Funciones y responsabilidades	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Solamente está disponible para los servicios gestionados.
377	BASIC_1.15.03	Gestión de eventos: Monitorizar tipos de eventos técnicos/no funcionales no incluidos en el Servicio Estándar de HEC según la Definición de Funciones y responsabilidades	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Solamente está disponible para los servicios gestionados.
378	BASIC_1.15.04	Cumplimiento de la Solicitud de Servicio: Realizar el Cumplimiento de la Solicitud de Servicio para tareas técnicas/no funcionales no incluidas en el Servicio Estándar de HEC según la Definición de Funciones y responsabilidades	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Solamente está disponible para los servicios gestionados.
379	BASIC_1.15.05	Suministro del sistema: Ampliación del alcance de suministro acordado contractualmente; por ejemplo: clientes adicionales, otros idiomas y/o más componentes de software.	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Los cambios en la infraestructura requieren una solicitud de modificación
380		E: Operaciones de NetWeaver (ABAP y JAVA)	En función de las condiciones técnicas, algunas de las tareas mencionadas en esta sección se aplican solamente a una de las dos plataformas (NW ABAP o NW JAVA)	
381		Operaciones Generales de NetWeaver		
382	TO_NWABAP_1.1.04	Analizar el registro del sistema de SAP y solucionar los fallos técnicos incluidos dentro del alcance de los servicios	Servicios Estándar de HEC	Puede requerir asistencia del cliente



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
383	TO_NWABAP_1.1.06	Monitorizar los procesos de actualización del software de SAP para evitar fallos de funcionamiento del sistema	Servicios Estándar de HEC	HEC informa al cliente de los problemas que se produzcan durante el proceso de actualización; los métodos RCA proporcionados por SAP Enterprise Support se pueden utilizar para identificar las causas raíz de los problemas relacionados con la aplicación.
384	TO_NWABAP_1.1.07	Analizar terminaciones de actualizaciones, determinar el impacto empresarial y la acción adecuada	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Con respecto a los problemas de la aplicación y su impacto.
385	TO_NWABAP_1.1.08	Limpiar las actualizaciones terminadas	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
386	TO_NWABAP_1.1.10	Analizar entradas de bloqueo, determinar el impacto empresarial y la acción adecuada	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
387	TO_NWABAP_1.1.11	Verificar/eliminar entradas de bloqueo	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
388	TO_NWABAP_1.1.12	Verificar los volcados de ABAP para detectar problemas graves del sistema	Servicios Estándar de HEC	Realizado solamente para sistemas productivos; HEC informa al cliente en caso de problemas graves relacionados con la aplicación que el cliente deba resolver. Volcados que son responsabilidad de HEC y que este debe resolver.
389	TO_NWABAP_1.1.22	Verificación y clasificación de volcados ABAP regulares	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Incluidos volcados relacionados con la aplicación.
390	TO_NWABAP_1.1.23	Analizar el registro de aplicación de SAP y ofrecer recomendaciones sobre cómo solucionar los fallos	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
391	TO_NWABAP_1.1.24	Reorganizar las colas qRFC/IRFC	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
392	TO_NWABAP_1.1.25	Verificar regularmente las tablas de rápido crecimiento en el sistema SAP y ofrecer recomendaciones para el archivo o reorganización	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
393	TO_NWABAP_1.1.13	Administrar los grupos de inicio de sesión de SAP	Servicios Estándar de HEC	El cliente podrá realizar esta actividad; si se solicita a HEC que realice la tarea, el cliente deberá proporcionarle el diseño/la definición.
394	TO_NWABAP_1.1.26	Creación/actualización/modificación del Sistema-PSE (Entorno de Seguridad Personal)	Servicios Estándar de HEC	Los clientes pueden optar (por conveniencia) por llevar a cabo esta tarea ellos mismos.
395	TO_NWABAP_1.1.16	Implementar/actualizar herramientas para garantizar la disponibilidad para los servicios de soporte de SAP	Servicios Estándar de HEC	
396	TO_NWABAP_1.1.20	Definición de la estrategia de archivo	Tareas Excluidas de HEC	
397	TO_NWABAP_1.1.21	Ejecución y monitorización de los procesos de archivo	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	El aumento del consumo de infraestructura está sujeto a una SM y a una tarifa adicional por servicio. Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
398	TO_NWABAP_1.1.17	Gestión del Tiempo de Ejecución del Servicio Web (WSRT)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	La activación de WSRT en el cliente 000 la realiza HEC a petición y sin coste alguno
399	TO_NWABAP_1.1.18	Configurar las conexiones RFC técnicas (TA SM59) con los sistemas centrales gestionados por SAP y utilizados para las operaciones del sistema	Servicios Estándar de HEC	Conexión RFC técnica = conexión RFC genérica necesaria para todos los sistemas basados en HEC de la misma manera que, por ejemplo, para la configuración de monitorización de HEC.
400	TO_NWABAP_1.1.19	Configurar las conexiones RFC (TA SM59) con los sistemas técnicos gestionados por el cliente y con cualquier conexión RFC relacionada con la aplicación	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
401	TO_J2EE_1.1.01	Solución de problemas de SAP J2EE en caso de problemas técnicos	Servicios Estándar de HEC	Solamente para los problemas técnicos; el cliente tiene que resolver los problemas relacionados con la aplicación.
402	TO_J2EE_1.1.02	SAP J2EE: ajustar/configurar las aplicaciones de Java	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
403		Operaciones de Cliente de SAP		
404	TO_NWABAP_1.2.01	Copiar clientes dentro de un Sistema de SAP (incluido el análisis y la resolución de problemas técnicos)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Límite superior de 500 GB, por encima de ese umbral solamente se realizan copias del sistema debido a las restricciones técnicas.
405	TO_NWABAP_1.2.06	Eliminar clientes dentro de un Sistema de SAP (incluido el análisis y la resolución de problemas técnicos)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
406	TO_NWABAP_1.2.02	Realizar la exportación/importación de clientes o la copia remota de clientes entre sistemas de SAP (incluido el análisis y la resolución de problemas técnicos)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Límite superior de 500 GB, por encima de ese umbral solamente se realizan copias del sistema debido a las restricciones técnicas.
407	TO_NWABAP_1.2.07	Tareas previas al procesamiento, es decir, suspender jobs, bloquear usuarios, exportar tablas con la configuración "antigua"	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
408	TO_NWABAP_1.2.08	Tareas posteriores al procesamiento, es decir, Búsquedas Empresariales, Launchpad de FIORI, desbloquear usuarios, liberar jobs	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
409	TO_NWABAP_1.2.05	Investigar y resolver problemas relacionados con la aplicación (por ejemplo, con determinadas tablas y campos de bases de datos)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
410		Administración de la Interfaz		
411	TO_NWABAP_1.3.24	Creación, ejecución, control y solución de problemas de sesiones de entrada por lotes	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
412	TO_NWABAP_1.3.25	Configuración de funciones relacionadas con la interfaz (p. ej. IDOC, scripts y trabajos de interfaz, qRFC/IRFC/bgRFC, escenarios ALE, etc.)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
413	TO_NWABAP_1.3.26	Monitorización de interfaces y funciones relacionadas con la interfaz	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
414	TO_NWABAP_1.6.03	Establecer relaciones de confianza entre los sistemas NW ABAP de SAP	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
415		Planificación de Jobs		
416	TO_NWABAP_1.4.09	Planificar (a través de SM36 --> jobs estándar), verificar y controlar los jobs por lotes del sistema SAP estándar para facilitar que se mantenga el sistema SAP de la mejor forma	Servicios Estándar de HEC	Seguindo las directrices de SAP conforme a lo definido en la Nota de SAP 16083; los jobs estándar de SAP adicionales deberán revisarse y acordarse con el cliente.
417	TO_NWABAP_1.4.14	Definir un programa de jobs de producción y dependencias basadas en los requisitos empresariales	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
418	TO_NWABAP_1.4.15	Administración de los jobs por lotes de la aplicación: - Monitorización de jobs - Resolución de problemas en base al manual de resolución de problemas	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
419		Gestión del Transporte		
420	TO_NWABAP_1.5.10	Crear un dominio de transporte en el cliente 000 y una carpeta de transporte	Servicios Estándar de HEC	La migración del método de transporte de HTC a HTA no está incluida en esta tarea.
421	TO_NWABAP_1.5.11	Conservar el sistema de gestión de transporte de SAP y configurar las rutas de transporte y cualquier otra configuración (importación automática, importación planificada, etc.)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
422	TO_NWABAP_1.5.12	Configuración inicial de las instrucciones de corrección basadas en transporte (TCI) en el cliente 000	Servicios Estándar de HEC	
423	TO_NWABAP_1.5.13	Implementar las instrucciones de corrección basadas en transporte (TCI) de la Nota de SAP	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
424	TO_NWABAP_1.5.01	Configuración de CTS+	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Se necesita acceso al sistema operativo.
425	TO_NWABAP_1.5.02	Transferir y liberar los pedidos de transporte	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Antes de importar los transportes críticos, el cliente debe informar a HEC y realizar el transporte como una actividad programada.
426	TO_NWABAP_1.5.03	Ejecutar transportes para mover objetos entre los sistemas de SAP	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
427	TO_NWABAP_1.5.04	Solución de problemas del Sistema de SAP Transport Management	Servicios Estándar de HEC	Solamente para problemas técnicos de transporte, no relacionados con problemas debido al contenido de los transportes, por ejemplo, objetos bloqueados.
428	TO_NWABAP_1.5.08	Ajuste de los objetos de repositorio como parte de las modificaciones en el software	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Ejecución de ajustes en SPDD/SPAU para los objetos de SAP. Los objetos de cliente en SPDD/SPAU necesitan decisiones de los clientes durante la ejecución.
429	TO_NWABAP_1.5.14	Instalación y configuración de CHaRM	Tareas Excluidas de HEC	
430	TO_NWABAP_1.5.09	Prueba y aceptación de las modificaciones de objetos	Tareas Excluidas de HEC	
431		Gestión de la Salida		
432	TO_NWABAP_1.7.01	Crear, modificar y eliminar impresoras de la solución SAP	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	HEC solo es compatible con los tipos de impresora que se especifican en las directrices publicadas por SAP.
433	TO_NWABAP_1.7.02	Analizar las solicitudes de salida erróneas (transacción SP01)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
434	TO_NWABAP_1.7.03	Reorganizar el sistema spool de SAP para mantener el sistema limpio	Servicios Estándar de HEC	A través de los jobs por lotes estándar de SAP.
435	TO_NWABAP_1.7.04	Diseño e implementación de formularios de impresión	Tareas Excluidas de HEC	
436	TO_NWABAP_1.7.05	Bloquear/desbloquear impresoras de SAP	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
437	TO_NWABAP_1.7.06	Verificar la consistencia de la tabla del spooler para evitar problemas de impresión	Servicios Estándar de HEC	A través de los jobs por lotes estándar de SAP.
438	TO_NWABAP_1.7.07	Configuración de spool virtual (equilibrio de cargas entre los procesos de spool)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
439	TO_NWABAP_1.7.08	Solución de los problemas técnicos de spool e impresión (dentro del sistema SAP)	Servicios Estándar de HEC	Los problemas causados fuera del alcance del sistema/solución de SAP debe solucionarlos el cliente.
440	TO_NWABAP_1.7.09	Impresión local y soporte	no ofrecido	La impresión local necesita que se instalen los controladores de impresoras en los servidores de HEC, y esto no se ofrece en HEC debido a la disponibilidad de controladores en los repositorios SUSE, a las restricciones de seguridad y a la posible disminución del rendimiento.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
441		F: Aprovisionamiento de Servidores (IaaS)		Servicio para proporcionar una plataforma de servidores, por ejemplo, para instalar y ejecutar aplicaciones que no son de SAP (IaaS); esta sección no se aplica a la infraestructura de servidores utilizada para ejecutar el entorno del sistema gestionado de SAP. Los servicios relacionados con la infraestructura pueden variar en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hyperscaler).
442		Planificación de la Seguridad		
443	TO_SPROV_1.4.01	Proporcionar requisitos de comunicación de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
444	TO_SPROV_1.4.02	Determinar los requisitos de comunicación y seguridad	Tareas Excluidas de HEC	
445	TO_SPROV_1.4.03	Crear y mantener políticas de seguridad	Tareas Excluidas de HEC	
446	TO_SPROV_1.4.04	Determinar la estrategia de seguridad y los planes de implementación	Tareas Excluidas de HEC	
447	TO_SPROV_1.4.05	Gestionar y evaluar las estrategias de seguridad	Tareas Excluidas de HEC	
448		Operaciones de Hardware		
449	TO_SPROV_1.5.03	Planificar y realizar el mantenimiento de la infraestructura de HEC	Servicios Estándar de HEC	
450		Gestión del Servidor		
451	TO_SPROV_1.6.11	Tamaño de la infraestructura del servidor	Tareas Excluidas de HEC	Máquinas virtuales proporcionadas tal como se especifica en el SOW/Formulario de Pedido; el cliente tiene que garantizar que el tamaño es adecuado y asegurarse de que las máquinas virtuales cumplen con los requisitos de los casos de uso previstos.
452	TO_SPROV_1.6.01	Proporcionar infraestructura del servidor	Servicios Estándar de HEC	
453	TO_SPROV_1.6.02	Proporcionar licencias para el sistema operativo	Servicios Estándar de HEC	Las licencias las proporcionará y cobrará HEC.
454	TO_SPROV_1.6.03	Instalación básica del sistema operativo	Servicios Estándar de HEC	Sistemas operativos compatibles: SUSE LINUX y MS Windows Server (versiones de HEC más actualizadas).
455	TO_SPROV_1.6.04	Instalación de parches y actualizaciones de seguridad del sistema operativo	Tareas Excluidas de HEC	El servidor se enviará con el último parche de seguridad disponible y, una vez entregado, el cliente será el responsable de realizar las actualizaciones.
456	TO_SPROV_1.6.05	Instalación de software antivirus y actualizaciones de patrones	Tareas Excluidas de HEC	El cliente es responsable de la instalación del antivirus y de las actualizaciones diarias de patrones antivirus.
457	TO_SPROV_1.6.06	Licencias de software antivirus	Tareas Excluidas de HEC	
458	TO_SPROV_1.6.07	Realizar el arranque/cierre programado del hardware	Servicios Estándar de HEC	Los servicios relacionados con la infraestructura pueden variar en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hyperscaler).
459	TO_SPROV_1.6.08	Reiniciar el hardware tras un fallo	Servicios Estándar de HEC	Los servicios relacionados con la infraestructura pueden variar en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hyperscaler).
460	TO_SPROV_1.6.09	Monitorización del hardware en nivel hipervisor	Servicios Estándar de HEC	Los servicios relacionados con la infraestructura pueden variar en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hyperscaler).
461	TO_SPROV_1.6.10	Monitorización del sistema operativo de las instancias del sistema operativo proporcionado	Tareas Excluidas de HEC	
462		Gestión del Almacenamiento		
463	TO_SPROV_1.7.01	Configuración inicial y gestión en curso del almacenamiento	Servicios Estándar de HEC	La capacidad de almacenamiento se proporcionará según se haya contratado en función de las especificaciones del cliente; se aplicarán las limitaciones técnicas para el volumen de almacenamiento que se especifiquen en este servicio (los detalles se indican en la correspondiente descripción del servicio).
464	TO_SPROV_1.7.02	Gestionar ficheros de datos/sistemas de ficheros	Tareas Excluidas de HEC	
465	TO_SPROV_1.7.03	Solicitar ampliaciones del tamaño del área de almacenamiento para el área de almacenamiento de copias de seguridad. Seleccionar y ejecutar copias de seguridad en función de las necesidades de la aplicación o el cliente y almacenar los datos de las copias de seguridad en el área designada para el almacenamiento de copias de seguridad. Garantizar la seguridad y vigilancia del área de almacenamiento de copias de seguridad.	Tareas Excluidas de HEC	
466	TO_SPROV_1.7.04	Proporcionar un sistema de ficheros compartidos NFS o SMB como área de almacenamiento de copias de seguridad para permitir el almacenamiento de las copias de seguridad definidas por el cliente. El tamaño del área de almacenamiento de copias de seguridad se calcula en función de la entrada que el cliente tenga contratada.	Servicios Estándar de HEC	
467	TO_SPROV_1.7.06	Montaje del sistema de ficheros desde el servidor gestionado a un servidor IaaS	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Los servicios relacionados con la infraestructura pueden variar en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hyperscaler). Tiene que comprobarse con el Gestor de Cuentas de HEC correspondiente si puede aplicarse en el entorno de un cliente concreto; los clientes no deben, utilizando este montaje, ejecutar tareas que puedan suponer un riesgo para el rendimiento o la estabilidad de la infraestructura gestionada de HEC (por ejemplo, servicios de red, sincronizaciones de grandes volúmenes de datos, etc.).



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
468	TO_SPROV_1.7.05	Escalar la capacidad de almacenamiento	Servicios Opcionales de HEC	
469		Gestión de la Aplicación		
470	TO_SPROV_1.8.01	Definir los requisitos de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
471	TO_SPROV_1.8.02	Proporcionar licencias de software específicas del cliente	Tareas Excluidas de HEC	El cliente debe garantizar que dispone de licencias válidas para ejecutar el software instalado en un entorno como SAP HEC
472	TO_SPROV_1.8.03	Instalación de la Aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
473	TO_SPROV_1.8.04	Operaciones de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
474	TO_SPROV_1.8.05	Instalación de parches y actualizaciones de seguridad	Tareas Excluidas de HEC	El cliente es responsable de la gestión del ciclo de vida del software
475	TO_SPROV_1.8.06	Monitorización de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
476		Instantánea de MV de IaaS (copia de seguridad offline de la imagen)		
477	TO_SPROV_1.10.01	Configuración del servicio	Servicios Opcionales de HEC	
478	TO_SPROV_1.10.02	Solicitar almacenamiento adicional para la copia del dispositivo de bloqueo	Tareas Excluidas de HEC	Este Volumen (almacenamiento adicional) tiene que proporcionarse para alojar temporalmente la copia de seguridad del dispositivo de bloqueo antes de moverlo a la solución estándar para copias de seguridad.
479	TO_SPROV_1.10.04	Instantánea de IaaS	Servicios Opcionales de HEC	Los servicios relacionados con la infraestructura pueden variar en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hyperscaler). Se realiza solamente a petición del cliente; parada, resincronización del dispositivo de bloqueo y copia a la solución estándar para copias de seguridad. Máximo de dos (2) instantáneas al mes. Duración mínima de tres (3) meses necesaria para el servicio y el almacenamiento de instantáneas (si es necesario). Cualquier almacenamiento necesario se puede ampliar durante la vigencia del contrato.
480	TO_SPROV_1.10.05	Reiniciar el servidor e informar al cliente	Servicios Opcionales de HEC	Después de reiniciar con éxito la MV, informar al cliente y actualizar el ticket.
481	TO_SPROV_1.10.06	Iniciar las aplicaciones necesarias en el servidor	Tareas Excluidas de HEC	El cliente debe asegurarse de que las aplicaciones se han iniciado después de la operación de instantánea.
482		Recuperación tras Desastres		
483	TO_SPROV_1.9.01	Proporcionar MV y almacenamiento en el centro de datos secundario	Servicios Opcionales de HEC	Solamente para los servidores IaaS que se han especificado explícitamente en el contrato como relevantes para DR.
484	TO_SPROV_1.9.02	Instalar la aplicación en una MV específica en el centro de datos secundario. Configurar la replicación de sistemas de ficheros entre el centro de datos primario y secundario en toda la red WAN del cliente. Monitorizar el estado de la replicación y realizar las operaciones necesarias.	Tareas Excluidas de HEC	
485		X1: Software de Terceros		
486		Software de Terceros (por ejemplo, complementos del socio, bibliotecas, software de cliente; no aplicable a las soluciones indicadas explícitamente como servicio gestionado en otras secciones de este documento y del contrato de HEC para el cliente)	El cliente debe asegurarse de que posee una licencia propia del correspondiente software de terceros que le permita usarlo en HEC; el software de terceros en el contexto de HEC se define como toda solución de software cuya propiedad intelectual no sea propiedad de SAP; el cliente debe verificar individualmente la compatibilidad técnica y operativa de cada Solución de Terceros con HEC; HEC no será responsable de los efectos negativos que esa Solución de Terceros pueda causar en el sistema subyacente y en la plataforma de infraestructuras gestionada por HEC	
487		Complementos de ABAP gestionados por terceros	Para los complementos de NW ABAP de terceros seleccionados que figuran en la lista de precios de licencias de SAP, HEC ofrece un servicio gestionado ligero, que solamente incluye la instalación del complemento y las actualizaciones posteriores; la lista de las soluciones compatibles está sujeta a modificaciones; el complemento compatible tiene que estar especificado de forma explícita en el contrato de HEC	
488	TO_PA_1.1.01	Instalación	Servicios Estándar de HEC	
489	TO_PA_1.1.02	Configuración	Tareas Excluidas de HEC	
490	TO_PA_1.1.03	Monitorización de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
491	TO_PA_1.1.04	Aplicar actualizaciones	Servicios Estándar de HEC	
492	TO_PA_1.1.05	Solución de problemas de la aplicación, incluido el compromiso con la organización de soporte del socio	Tareas Excluidas de HEC	
493		Complementos de ABAP no gestionados por terceros		
494	TO_PA_1.2.01	Instalación	Tareas Excluidas de HEC	
495	TO_PA_1.2.02	Configuración	Tareas Excluidas de HEC	
496	TO_PA_1.2.03	Monitorización de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
497	TO_PA_1.2.04	Aplicar actualizaciones	Tareas Excluidas de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
498	TO_PA_1.2.05	Solución de problemas de la aplicación, incluido el compromiso con la organización de soporte del socio	Tareas Excluidas de HEC	
499		Otro Software de terceros no gestionado	Cualquier tipo de software de terceros que se quiera instalar en su totalidad o en parte en la infraestructura de HEC gestionada está sujeta a ser evaluado previamente por HEC. Los detalles de este proceso y las condiciones están documentados en las políticas de software de terceros de HEC correspondientes.	
500	TO_PA_1.3.01	Evaluación del software de terceros	Servicios Estándar de HEC	Se puede tardar varias semanas en completar esta tarea. Podrán reutilizarse los resultados de las evaluaciones previamente completadas, lo que contribuirá a reducir el tiempo de ejecución del proceso.
501		X2: Conector empresarial		
502		Operaciones		
503	TO_BC_1.1.04	Reorganización del Almacén de Mensajes	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
504		X3: SAP CO-PA Accelerator		
505		Operaciones		
506	TO_CO-PA_1.1.01	Determinar el procedimiento de carga inicial de los datos	Tareas Excluidas de HEC	
507	TO_CO-PA_1.1.02	Realizar el procedimiento de carga inicial de los datos	Tareas Excluidas de HEC	
508	TO_CO-PA_1.1.03	Personalización de CO-PA	Tareas Excluidas de HEC	
509	TO_CO-PA_1.1.04	Configurar la conexión de la base de datos con HANA	Tareas Excluidas de HEC	
510	TO_CO-PA_1.1.05	Configurar los jobs CO-PA para la replicación de datos	Tareas Excluidas de HEC	
511	TO_CO-PA_1.1.06	Monitorizar los jobs asociados con CO-PA para la replicación de datos	Tareas Excluidas de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
512		X4: SAP Data Services (DS)		
513		Operaciones		
514	TO_DS_1.1.22	Autorización: Gestión de usuarios y derechos	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
515	TO_DS_1.1.06	Crear/modificar jobs de los servicios de datos	Tareas Excluidas de HEC	
516	TO_DS_1.1.07	Planificar jobs de servicios de datos	Tareas Excluidas de HEC	
517	TO_DS_1.1.08	Configurar las conexiones de la base de datos	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
518	TO_DS_1.1.09	Monitorizar los jobs	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
519	TO_DS_1.1.10	Copia de seguridad del repositorio de DS y BOE	Servicios Estándar de HEC	
520	TO_DS_1.1.11	Eliminar el historial de jobs por lotes	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
521	TO_DS_1.1.12	Verificar la ejecución de los jobs y el acceso a los servidores.	Servicios Estándar de HEC	
522	TO_DS_1.1.13	Eliminar los contenidos obsoletos de los repositorios	Servicios Estándar de HEC	
523	TO_DS_1.1.14	Problemas con la solución de problemas de los jobs de DS	Tareas Excluidas de HEC	
524	TO_DS_1.1.23	Crear/gestionar repositorios adicionales	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El sistema contiene repositorios predeterminados, en caso de que se soliciten más, se proporcionarán mediante EMS.
525	TO_DS_1.1.26	Copia de seguridad: A petición: Base de datos BI y Sincronización del Repositorio de Ficheros	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
526	TO_DS_1.1.27	Restaurar: A petición: Base de datos BI y Sincronización del repositorio de ficheros	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
527	TO_DS_1.1.28	Configuración de la autenticación y el Inicio Único de Sesión /SSO)	Tareas Excluidas de HEC	
528	TO_DS_1.1.29	Instalación y Configuración de Adaptadores de Servicios de Datos	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
529	TO_DS_1.1.30	Agregar y configurar Servidores de Job / Grupos de Job adicionales para el equilibrio de cargas	Servicios Opcionales de HEC	En función del tamaño, podrá necesitarse una infraestructura adicional.
530	TO_DS_1.1.31	Configurar recursos runtime	Servicios Estándar de HEC	
531	TO_DS_1.1.32	Configurar el correo electrónico SMTP	Servicios Estándar de HEC	
532	TO_DS_1.1.33	Iniciar y detener servicios	Servicios Estándar de HEC	
533	TO_DS_1.1.34	Configuración de la integración del Sistema de Modificación y Transporte Mejorado (CTS+)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
534	TO_DS_1.1.35	Configurar transportes a través de la Gestión de Promoción de Objetos de Servicios de Datos (DS)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
535	TO_DS_1.1.36	Copia de seguridad del Repositorio de Servicios de Datos utilizando la Herramienta de Importar/Exportar	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
536		X5: Operaciones SCIC		
537		Operaciones		
538	TO_SCIC_1.1.03	Configuración inicial de SCIC en el sistema origen	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	por ejemplo, configuración de la conexión de base de datos secundaria/RFC.
539	TO_SCIC_1.1.04	Configurar los jobs de replicación de LiveCache en el sistema origen	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
540	TO_SCIC_1.1.06	Monitorizar los jobs de replicación de LiveCache en el sistema del cliente	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
541	TO_SCIC_1.1.09	Gestionar usuarios finales con HANA Studio	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
542		X6: SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)		
543		Operaciones		
544	TO_BI_1.1.06	Copia de Seguridad (copia de seguridad de todo el contenido / copia de seguridad de BIAR)	Servicios Estándar de HEC	
545	TO_BI_1.1.07	Escanear/Reparar y compactar todos los errores de repositorio	Servicios Estándar de HEC	
546	TO_BI_1.1.11	Depurar las carpetas vacías creadas para la Herramienta de Diagnóstico del Repositorio	Servicios Estándar de HEC	
547	TO_BI_1.1.26	Limpieza y mantenimiento de la caché: Tomcat, Web Intelligence, Ficheros de registro	Servicios Estándar de HEC	
548	TO_BI_1.1.17	Acciones de Objeto del Programa: Importación y Ejecución	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
549	TO_BI_1.1.18	Promocionar/Implementar los objetos BI entre los entornos	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
550	TO_BI_1.1.19	Crear, cambiar el nombre, eliminar conexiones y Universos	Tareas Excluidas de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
551	TO_BI_1.1.21	Proporcionar acceso de usuario y mantener autorizaciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
552	TO_BI_1.1.47	Configuración SAML	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
553	TO_BI_1.1.27	Implementar plantillas y configuraciones del sistema para cambios en el hardware	Servicios Estándar de HEC	
554	TO_BI_1.1.29	Auditoría/Monitorización de la Configuración del Controlador y configuración para la generación de Informes de Auditoría	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
555	TO_BI_1.1.30	Realizar la instalación y configuración de ERP Integration	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
556	TO_BI_1.1.33	Copia de seguridad: A petición: Base de datos BI y Sincronización del Repositorio de Ficheros	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
557	TO_BI_1.1.34	Restaurar: A petición: Base de datos BI y Sincronización del repositorio de ficheros	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
558	TO_BI_1.1.35	Configuración de la autenticación y el Inicio Único de Sesión (SSO)	Tareas Excluidas de HEC	
559	TO_BI_1.1.36	Configurar los ajustes de criptografía	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
560	TO_BI_1.1.37	Configurar la aplicación web: Ajustes de Proxy Reverso	Servicios Estándar de HEC	
561	TO_BI_1.1.38	Agregar y configurar Servidores de BI adicionales para el equilibrio de cargas	Servicios Opcionales de HEC	Es posible que se necesite infraestructura adicional.
562	TO_BI_1.1.39	Gestionar el proceso del servidor y los grupos de servidor	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
563	TO_BI_1.1.40	Tareas técnicas de configuración/soporte para la Gestión de la versión de BI Report	Servicios Estándar de HEC	El cliente es responsable del mantenimiento de las versiones de informes.
564	TO_BI_1.1.41	Configuración de la integración del Sistema de Modificación y Transporte Mejorado (CTS+)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
565	X7: SAP Process Integration			
566	Implementación de SAP PI			
567	TO_PI_1.1.01	Instalación de adaptadores y componentes de software proporcionados por SAP	Servicios Estándar de HEC	Incluido solo para los elementos explícitamente especificados en el contrato de HEC/Formulario de Pedido. Esto también es válido para las ofertas adicionales de SAP, como: ADAPTERS para SAP NW PI 1.1, SAP NW Process Integration, complementos interempresariales 1.0, SAP NW Process Integration Secure Connectivity Add-on 1.0. Esto no incluye los esfuerzos para el tratamiento del contenido, como la importación de los ficheros TPZ en ESR.
568	TO_PI_1.1.02	Instalación de adaptadores proporcionados por socios externos	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Se deben proporcionar software y licencias del adaptador. Esto no incluye los esfuerzos para el tratamiento del contenido, como la importación de los ficheros TPZ en ESR.
569	TO_PI_1.1.03	Configuración de las conexiones de sistema necesarias para los sistemas de socio	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Base de tiempo y material para las modificaciones en la configuración de la red (routers, listas de accesos a cortafuegos). El cliente debe proporcionar conexiones de red para los sistemas destino.
570	TO_PI_1.1.04	Creación de vistas de SSL y PSE	Tareas Excluidas de HEC	
571	Operaciones de SAP PI			
572	TO_PI_2.1.02	Monitorizar las funciones de PI específicas de la aplicación, p. ej. los mensajes, las colas, etc.	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
573	TO_PI_2.1.03	Monitorizar el procesamiento de mensajes en PI (éxito y rendimiento)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
574	TO_PI_2.1.04	Monitorizar los canales de comunicación, las colas y los registros de PI (AEX)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
575	TO_PI_2.1.05	Monitorizar los procesos BPM (éxito y rendimiento)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
576	TO_PI_2.1.06	Configurar adaptadores	Tareas Excluidas de HEC	
577	TO_PI_2.1.07	Gestión de mensajes incorrectos	Tareas Excluidas de HEC	
578	TO_PI_2.1.08	Configurar el archivo de mensajes	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
579	TO_PI_2.1.27	Ejecutar y monitorizar el archivo de mensajes	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
580	TO_PI_2.1.11	Mantenimiento de funciones/autorizaciones (salvo SAP y la función inicial de administrador de clientes)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
581	TO_PI_2.1.16	Mantener los usuarios (salvo para SAP y la función inicial de administrador de clientes)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
582	TO_PI_2.1.17	Configuración de la vigilancia de PI/BPM/AEX	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
583	TO_PI_2.1.28	Monitorizar las actividades de vigilancia de PI/BPM/AEX	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
584	TO_PI_2.1.19	Ajustar la parametrización y la configuración de PO/PI/AEX	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	La configuración no cubre la realización de los escenarios de integración (desarrollo de contenido).
585	TO_PI_2.1.21	Mantener el directorio de entornos del sistema (SLD)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Relacionado con los escenarios de PI.
586	TO_PI_2.1.22	Aplicar la actualización de contenidos básicos de la aplicación SAP en Enterprise Services Repository (ESR)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
587	TO_PI_2.1.23	Gestionar los errores y analizar la causa raíz del procesamiento incorrecto de mensajes en PI (AEX)	Tareas Excluidas de HEC	
588	TO_PI_2.1.24	Comprobar la disponibilidad de PI/PO/AEX después de las modificaciones (actualizaciones, parches, notas)	Tareas Excluidas de HEC	
589	TO_PI_2.1.25	Configurar las conexiones del sistema necesarias con los sistemas del socio	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
590	TO_PI_2.1.26	Gestión del transporte de los objetos PI	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
591		X8: Enterprise Portal		
592		Operaciones		
593	TO_EP_1.1.01	Monitorización de los servicios de la aplicación para el portal, los unificadores, el servidor de unificación, PCD y CM	Servicios Estándar de HEC	HEC monitoriza solamente los servicios de aplicación; el cliente será el responsable de monitorizar el contenido del portal.
594	TO_EP_1.1.03	Mantener LDAP (Novell, ADS, iPlanet y otros)	Tareas Excluidas de HEC	
595	TO_EP_1.1.04	Analizar los registros del Sistema de Portal y revisar los fallos que se hayan producido	Servicios Estándar de HEC	HEC deberá informar al cliente de la asistencia necesaria.
596	TO_EP_1.1.05	Mantenimiento del entorno del sistema, conexión de sistemas externos, por ejemplo, SAP	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Se necesita conexión de puerto.
597	TO_EP_1.1.07	Asignación de usuarios	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
598	TO_EP_1.1.08	Asignación de funciones/canales/IPanel	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
599	TO_EP_1.1.09	Administración de contenidos	Tareas Excluidas de HEC	
600	TO_EP_1.1.10	Configurar y mantener los datos maestros de los usuarios del Portal	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
601	TO_EP_1.1.11	Bloquear y borrar los datos maestros de los usuarios del Portal	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
602	TO_EP_1.1.12	Liberar los usuarios bloqueados del portal	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
603	TO_EP_1.1.13	Definir y modificar los perfiles de autorización al portal específicos del Cliente	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
604	TO_EP_1.1.14	Administrar el repositorio de contenidos	Tareas Excluidas de HEC	
605	TO_EP_1.1.20	Personalizar, actualizar POE, incluidos todos los componentes	Tareas Excluidas de HEC	Definir las contraseñas de J2EE, configurar el puerto Java, añadir paquetes de servicio.
606	TO_EP_1.1.22	Actualización de páginas, funciones, contenido html estático	Tareas Excluidas de HEC	
607	TO_EP_1.1.23	Mantenimiento de los servicios de Java	Servicios Estándar de HEC	El Cliente es responsable de desarrollar nuevos servicios Java y de personalizar los servicios Java existentes.
608		X9: Sybase IQ (utilizado como persistencia de datos para NLS o soluciones de archivo de terceros)		
609		Instalación/Configuración de la Base de Datos		
610	TO_SIQ_1.1.01	Comprobación/Preparación de los requisitos del sistema (versión de BW, SAP Notes, configuración de origen/destino)	Tareas Excluidas de HEC	
611	TO_SIQ_1.1.03	Configuración inicial / Ajustes de los parámetros	Servicios Estándar de HEC	
612	TO_SIQ_1.1.06	Inicializar la conexión entre BW/NLS y Sybase IQ	Servicios Estándar de HEC	El cliente debe comprobarlo desde BW.
613		Operaciones de la base de datos		
614	TO_SIQ_1.2.02	Gestión de la capacidad de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	
615	TO_SIQ_1.2.03	Reorganización/actualización estadística	Servicios Estándar de HEC	
616	TO_SIQ_1.2.04	dbcc (comprobación de la coherencia de la base de datos)	Servicios Estándar de HEC	
617	TO_SIQ_1.2.05	Solución de problemas técnicos de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	
618	TO_SIQ_1.2.06	Configurar las copias de seguridad	Servicios Estándar de HEC	
619	TO_SIQ_1.2.07	Restaurar las copias de seguridad	Servicios Estándar de HEC	
620	TO_SIQ_1.2.08	Monitorizar la conexión de la base de datos	Servicios Estándar de HEC	El cliente debe comprobar la conexión desde BW.
621		Aplicación		
622	TO_SIQ_1.4.01	Crear/programar/restaurar las solicitudes de fichero de datos	Tareas Excluidas de HEC	
623	TO_SIQ_1.4.02	Gestión de consultas	Tareas Excluidas de HEC	
624	TO_SIQ_1.4.03	Instalación de complementos de socio en los sistemas de back-end	Tareas Excluidas de HEC	
625	TO_SIQ_1.5.01	Disposición del servidor para el servidor de la solución de archivo	Servicios Opcionales de HEC	Si la solución del socio requiere un servidor adicional, consulte la sección "Disposición del servidor" de este documento para obtener más información.
626	TO_SIQ_1.4.04	Instalación de solución de archivo (archiving) del software de socio	Tareas Excluidas de HEC	El cliente debe garantizar que dispone de licencias válidas para ejecutar el software instalado en un entorno como el SAP HEC.
627	TO_SIQ_1.4.05	Configuración de solución de archivo (archiving) del software de socio	Tareas Excluidas de HEC	
628	TO_SIQ_1.4.06	Servicios gestionados de la solución de archivo (archiving) del software de socio (gestión de problemas)	Tareas Excluidas de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
629		SAP Information Lifecycle Management (ILM) para Sybase IQ		
630	TO_SIQ_1.6.01	Comprobar y preparar los requisitos del sistema (Tamaño, Notas de SAP)	Tareas Excluidas de HEC	
631	TO_SIQ_1.6.02	Activar ILM Store en NetWeaver	Servicios Estándar de HEC	
632	TO_SIQ_1.6.03	Definir los parámetros en SAP IQ para ILM Store	Servicios Estándar de HEC	
633	TO_SIQ_1.6.04	Instalar SRS	Servicios Estándar de HEC	
634	TO_SIQ_1.6.05	Configurar las Autorizaciones de ILM Store	Tareas Excluidas de HEC	
635	TO_SIQ_1.6.06	Integrar ILM Store en el Proceso de Archivo	Tareas Excluidas de HEC	
636	TO_SIQ_1.6.07	Configurar la conexión de ArchiveLink con ILM Store	Tareas Excluidas de HEC	
637	TO_SIQ_1.6.08	Configurar las Conexiones de Almacenamiento	Tareas Excluidas de HEC	
638	TO_SIQ_1.6.09	Comprobar los Parámetros de ICM	Servicios Estándar de HEC	
639	TO_SIQ_1.6.10	Configurar los Clientes y los Orígenes en ILM Store	Tareas Excluidas de HEC	
640	TO_SIQ_1.6.11	Integración en el Almacenamiento de OpenText	Tareas Excluidas de HEC	
641	TO_SIQ_1.6.12	Integración en otro Almacenamiento Certificado de ILM	Tareas Excluidas de HEC	
642	TO_SIQ_1.6.13	Destrucción de datos y cumplimiento de los datos	Tareas Excluidas de HEC	
643		X11: SAP Cloud Connector		
644		Instalación y Configuración		
645	TO_SCC_1.1.02	Configuración: Activar la conexión de salida a través de LoadBalancer para conectar con SAP Cloud Platform (SCP)	Servicios Estándar de HEC	
646	TO_SCC_1.1.03	Configuración: Establecer una conexión con la cuenta cloud del cliente	Servicios Estándar de HEC	
647	TO_SCC_1.1.04	Configuración: Recursos on premise (servicios OData) que el cliente desea utilizar en SAP Cloud Platform (SCP)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
648	TO_SCC_1.1.05	Monitorización: Monitorización del servicio SCC (servicios de Linux / Windows)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Se puede realizar en la Interfaz de Usuario del Administrador, ejecutando un comando de verificación de status manual o mediante un cockpit de administrador de HCP. Monitorización manual: esfuerzo basado según la ejecución.
649	TO_SCC_1.1.06	Definir y proporcionar dos grupos de usuarios (Cloud Portal Admin y Cloud Portal)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
650		X12: SAP Cloud Platform Integration: Agente de Servicios de Datos (CPI-DS) (antes HCI-DS)		
651		Instalación y Configuración		
652	TO_CPIDS_1.1.01	Instalación de SAP SCI: Agente de Servicios de Datos	Servicios Estándar de HEC	
653	TO_CPIDS_1.1.02	Configuración: Habilitar conexión de salida mediante LoadBalancer para conectar con CPI	Servicios Estándar de HEC	
654	TO_CPIDS_1.1.03	Configuración: Establecer una conexión con la cuenta cloud del cliente	Servicios Estándar de HEC	Se necesita acceso al portal CPI o HEC solicitará la el fichero de configuración al cliente. Configuración realizada en el nivel del sistema operativo. HEC verificará que el estado del agente sea verde en el portal CPI.
655	TO_CPIDS_1.1.04	Configuración: Pasos de preparación de backend empresarial para consumo de CPI	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
656		Configuración de la monitorización		
657	TO_CPIDS_1.2.01	Configuración de la monitorización para la disponibilidad a nivel de proceso: Nagios	Servicios Estándar de HEC	
658		Gestión de datos y Servicios de datos		
659	TO_CPIDS_1.3.01	Migración o replicación de datos entre almacenes de datos	Tareas Excluidas de HEC	
660		X13: SAP Fiori		
661		Instalación y Configuración		
662	TO_FIORI_1.1.01	Instalación de paquetes específicos de la aplicación en los correspondientes Sistemas SAP	Servicios Estándar de HEC	Configuración inicial en HEC.
663	TO_FIORI_1.1.03	Configuración: Redireccionamientos de la aplicación Web Dispatcher de Fiori	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	SSL es un requisito previo para esta tarea. El alcance durante el Suministro Inicial incluye todos los sistemas definidos en el contrato inicial. Si se añaden más sistemas, se requiere una Solicitud de Modificación (SM) y es posible que se apliquen esfuerzos de EMS adicionales.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
664	TO_FIORI_1.1.05	Configuración: Web Dispatcher de HANA XS Engine	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	SSL es un requisito previo para esta tarea. El alcance durante el Suministro Inicial incluye todos los sistemas definidos en el contrato inicial. Si se añaden más sistemas, se requiere una Solicitud de Modificación (SM) y es posible que se apliquen esfuerzos de EMS adicionales.
665	TO_FIORI_1.1.06	Habilitar Fiori launchpad, incluida toda la configuración de conectividad necesaria	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Limitado a un ejemplo de aplicación FIORI por sistema de S/4HANA de acuerdo con el tipo de aplicación solicitado; el procedimiento estándar de SAP incluye la activación de Fiori launchpad para un cliente por sistema de S/4HANA.
666	TO_FIORI_1.1.07	Configuración: Aplicaciones de FIORI	Tareas Excluidas de HEC	En algunas situaciones, HEC puede ayudar al cliente utilizando un servicio de Gestión de la Aplicación HEC dentro de EMS, no obstante, debido a la amplia variedad de situaciones posibles este elemento ha quedado generalmente excluido del servicio HEC; los clientes deben buscar ayuda a través de Consultoría de SAP.
667	TO_FIORI_1.1.08	Establecer conexiones de confianza desde Web Dispatcher a Gateway, el sistema de backend (p. ej. S/4 HANA) y el motor HANA XS del sistema de backend	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Se necesita acceso al cliente.
668	X15: Web Dispatcher			
669	Funcionamiento de Web Dispatcher			
670	TO_WD_1.1.01	Registrar/eliminar Sistemas en Web Dispatcher y sus opciones con relación a SSL	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	El alcance durante el suministro inicial incluye todos los sistemas definidos en el contrato inicial. Si se añaden más sistemas, se requiere una Solicitud de Modificación (SM) y es posible que se apliquen esfuerzos de EMS adicionales.
671	TO_WD_1.1.02	Definición de la gestión de memoria general	Servicios Estándar de HEC	
672	TO_WD_1.1.03	Definición de parámetros de seguridad general	Servicios Estándar de HEC	
673	TO_WD_1.1.04	Configuración General para Soporte de SSL en Parámetro de Fichero o Herramienta Mantenimiento PSE en Admintool (gestión de solicitudes HTTPS)	Servicios Estándar de HEC	
674	TO_WD_1.1.05	Comunicación con el servidor de mensajes / servidor de aplicación mediante SSL	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
675	TO_WD_1.1.06	Modificación de solicitudes HTTP	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
676	TO_WD_1.1.07	Configuración del tratamiento de errores	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
677	TO_WD_1.1.08	Mantenimiento del Fichero de autenticación	Servicios Estándar de HEC	
678	TO_WD_1.1.09	Cambios en cliente 000 de los sistemas backend relacionados con Web Dispatcher (HTTPURLLLOC)	Servicios Estándar de HEC	
679	TO_WD_1.1.10	Estrategia de registro y de seguimiento	Servicios Estándar de HEC	
680	TO_WD_1.1.11	Política de encriptación (protocolos, series criptográficas, longitud de clave)	Servicios Estándar de HEC	
681	TO_WD_1.1.12	Contadores de conexión	Servicios Estándar de HEC	
682	TO_WD_1.1.13	Intercambio de metadatos mediante SSL	Servicios Estándar de HEC	
683	TO_WD_1.1.14	Definición de rangos de puerto	Servicios Estándar de HEC	
684	TO_WD_1.1.15	LoadBalancer configuración para Web Dispatcher	Servicios Estándar de HEC	El cliente debe proporcionar los detalles de la configuración (reglas de enrutamiento, información de redireccionamiento, detalles de sistemas de back-end, etc.). HEC actualizará Load Balancer y Web Dispatcher según corresponda.
685	TO_WD_1.1.16	Modificaciones de DNS para el servicio de Web Dispatcher	Tareas Excluidas de HEC	Sin opciones para disponer de un DNS personalizado
686	X16: LoadBalancer			
687	Operación de LoadBalancer			
688	TO_LRP_1.1.01	Configurar instancia de LoadBalancer	Servicios Estándar de HEC	
689	TO_LRP_1.1.02	Registrar/eliminar sistemas en LoadBalancer	Servicios Estándar de HEC	
690	TO_LRP_1.1.03	Configurar distribución de carga en servidores de aplicación	Servicios Estándar de HEC	
691	TO_LRP_1.1.04	Proporcionar IP externo para escenarios relacionados con Internet	Servicios Estándar de HEC	
692	TO_LRP_1.1.05	Configurar descarga de SSL (Encriptación)	Servicios Estándar de HEC	
693	TO_LRP_1.1.07	Efectuar tratamiento de DNS para el Dominio propio del cliente	Tareas Excluidas de HEC	
694	TO_LRP_1.1.08	Proporcionar certificado X.509 para el dominio de cliente con el fin de habilitar SSL	Tareas Excluidas de HEC	
695	TO_LRP_1.1.09	Proporcionar certificado X.509 para el propio URL de SAP, como el dominio *.hec.ondemand.com	Servicios Estándar de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
696	TO_LRP_1.1.10	Instalar el certificado X.509 del cliente	Servicios Estándar de HEC	
697	TO_LRP_1.1.11	Configurar el cortafuegos de la Aplicación Web	Servicios Estándar de HEC	
698	TO_LRP_1.1.12	Configurar el tratamiento de persistencia	Servicios Estándar de HEC	
699	TO_LRP_1.1.14	Configurar comprobaciones del estado	Servicios Estándar de HEC	
700	TO_LRP_1.1.15	Configurar URL/IP según el filtro de la lista negra y blanca	Servicios Estándar de HEC	
701	TO_LRP_1.1.16	Configurar función de página de disculpa (sorry page)	Servicios Estándar de HEC	
702	TO_LRP_1.1.17	Configurar conexiones de salida a Internet	Servicios Estándar de HEC	
703	TO_LRP_1.1.18	Activar el acceso desde HEC a un dominio de Internet/público	Servicios Opcionales de HEC	Compatible mediante LoadBalancer de salida. Se utiliza para integrar HEC con otros servicios públicos en la nube o del cliente, etc.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
704		X17: Soluciones OpenText		
705		Archivo de datos y acceso a documentos: ERP + archivo + almacenamiento		
706		Parte ERP		
707	TO_OT_1.1.01	Configurar conexión al servidor de archivo	Servicios Estándar de HEC	
708	TO_OT_1.1.02	Personalización de la solución de archivo	Tareas Excluidas de HEC	
709		Parte del servidor de archivo (repositorio de contenido)		
710	TO_OT_1.2.01	Archivar instalación de base de datos de servidor	Servicios Estándar de HEC	
711	TO_OT_1.2.02	Archivar instalación de servidor	Servicios Estándar de HEC	
712	TO_OT_1.2.03	Configuración del almacenamiento de archivo	Servicios Estándar de HEC	
713	TO_OT_1.2.04	Anexar almacenamiento al servidor de archivo	Servicios Estándar de HEC	
714	TO_OT_1.2.05	Configuración del servidor de archivo	Servicios Estándar de HEC	
715		Migración de los archivos existentes a HEC		
716	TO_OT_1.6.01	Migración de los datos archivados del sistema de archivo OpenText	Tareas Excluidas de HEC	Se necesita proyecto de consultoría.
717	TO_OT_1.6.02	Migración de los datos archivados que no sean del sistema de archivo OpenText	Tareas Excluidas de HEC	Se necesita proyecto de consultoría.
718		Servidor de Archivo de Tareas de Administración		
719	TO_OT_1.7.01	Copia de seguridad estándar (tratamiento de almacenamiento)	Servicios Estándar de HEC	
720	TO_OT_1.7.02	Monitorización estándar	Servicios Estándar de HEC	
721	TO_OT_1.7.03	Tareas administrativas (crear archivos nuevos)	Servicios Estándar de HEC	A petición del cliente.
722		Archivo: Gestión de la aplicación		
723	TO_OT_1.8.01	Concepto de autorización	Tareas Excluidas de HEC	
724	TO_OT_1.8.02	Concepto de archivo	Tareas Excluidas de HEC	
725	TO_OT_1.8.03	Archivo de datos	Tareas Excluidas de HEC	
726	TO_OT_1.8.04	Supresión de datos	Tareas Excluidas de HEC	
727		Escaneado y Pipeline		
728	TO_OT_1.3.01	Instalación on premise (escanear cliente)	Tareas Excluidas de HEC	
729	TO_OT_1.3.02	Escanear configuración	Tareas Excluidas de HEC	
730	TO_OT_1.3.03	Instalación de Pipeline on premise	Tareas Excluidas de HEC	
731	TO_OT_1.3.04	Configuración de Pipeline on premise	Tareas Excluidas de HEC	
732		VIM: Instalación del Componente de SAP en SAP ERP	En caso de que VIM forme parte del alcance de la solución en HEC	
733	TO_OT_1.4.01	Complemento de instalación para VIM	Servicios Estándar de HEC	
734	TO_OT_1.4.02	Habilitación de SAP Business Workflow Engine (Configuración básica)	Servicios Estándar de HEC	
735	TO_OT_1.4.03	Configuración Empresarial	Tareas Excluidas de HEC	RDS disponible.
736	TO_OT_1.4.04	Personalización de ArchiveLink	Servicios Estándar de HEC	
737		VIM: Invoice Capture Center (ICC)	En caso de que VIM forme parte del alcance de la solución en HEC	
738	TO_OT_1.5.01	Instalación del servidor VIM	Servicios Estándar de HEC	
739	TO_OT_1.5.02	Configuración básica y conectividad	Servicios Estándar de HEC	
740	TO_OT_1.5.03	Configuración empresarial básica	Tareas Excluidas de HEC	RDS disponible.
741	TO_OT_1.5.04	Mejoras específicas de cliente	Tareas Excluidas de HEC	
742		StreamServe	En caso de que StreamServe forme parte del alcance de la solución en HEC	
743	TO_OT_1.9.01	Instalación de StreamServe	Servicios Estándar de HEC	Debe realizarse en el nivel del sistema operativo.
744	TO_OT_1.9.02	Configurar conexión al servidor de StreamServe	Servicios Estándar de HEC	
745	TO_OT_1.9.03	Configuración básica de StreamServe	Servicios Estándar de HEC	El cliente debe proporcionar el FQDN del Servidor de OpenText.
746	TO_OT_1.9.04	Configurar la gestión de la salida	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Gestión real de salida; gestión lógica de salida; dispositivo de salida; destino de RFC
747	TO_OT_1.9.05	Configuración específica de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	p. ej. Ajustar los formularios de impresión, funciones BAPI, etc.
748		X18: SAP Information Steward		
749		Operaciones		
750	TO_IS_1.1.02	Añadir servidores adicionales de IS job para equilibrar la carga	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
751	TO_IS_1.1.03	Gestión de usuarios y accesos	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
752	TO_IS_1.1.04	Crear y gestionar jobs de aplicación de IS	Tareas Excluidas de HEC	
753	TO_IS_1.1.05	Ejecución de utilidades de Information Steward	Tareas Excluidas de HEC	
754	TO_IS_1.1.06	Administración de Data Insight, Metadata, Cleansing Package y Match Review	Tareas Excluidas de HEC	
755	TO_IS_1.1.07	Monitorización de jobs de aplicación de IS	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
756	TO_IS_1.1.08	Repositorio de IS y copia de seguridad del sistema de ficheros	Servicios Estándar de HEC	
757	TO_IS_1.1.09	Monitorización de servicios y de servidor de job de IS	Servicios Estándar de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
758	TO_IS_1.1.10	Gestión de repositorio de IS	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
759	TO_IS_1.1.11	Problemas con la solución de problemas de los jobs de IS y utilidades (Data Insight, Rule Tasks, Metadata Management, Data Cleansing)	Tareas Excluidas de HEC	
760	TO_IS_1.1.12	Ejecutar ajuste de rendimiento para Data Insight, Data Cleansing, Metadata Management, Metapedia y Match Review.	Tareas Excluidas de HEC	
761		X19: SAP Policy Management	Esta sección es una ampliación del servicio estándar de HEC tal como se describe en Funciones y Responsabilidades de HEC. Se aplica exclusivamente a los clientes que utilizan SAP Policy Management en HEC en combinación con el servicio totalmente gestionado que incluye los componentes pm.msg y TomatosX.	
762		TomatosX para Policy Management		
763	TO_PM_1.1.01	Instalación de la solución	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
764	TO_PM_1.1.02	Configuración técnica (postprocesamiento de la instalación) de los sistemas instalados.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
765	TO_PM_1.1.03	Configuración o Integración del sistema TomatosX con otros sistemas SAP. (TA SM59)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
766	TO_PM_1.1.05	Configuración de la aplicación (configuración postinstalación) de los sistemas instalados	Tareas Excluidas de HEC	
767	TO_PM_1.1.06	Aplicación de solución de problemas	Tareas Excluidas de HEC	
768		MSG.PM designer y CAIMAN para Policy Management		
769	TO_PM_2.1.01	Instalación de la solución	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	MSG.PM designer y CAIMAN solo se pueden instalar en la plataforma Windows.
770	TO_PM_2.1.02	Configuración técnica (postprocesamiento de la instalación) de los sistemas instalados.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
771	TO_PM_2.1.08	Integración técnica del sistema con otros sistemas y aplicaciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
772	TO_PM_2.1.05	Configuración de la aplicación (configuración postinstalación) de los sistemas instalados	Tareas Excluidas de HEC	
773	TO_PM_2.1.06	Aplicación de solución de problemas	Tareas Excluidas de HEC	
774	TO_PM_2.1.07	Instalación de herramientas adicionales del cliente	Tareas Excluidas de HEC	
775		Gestión de la Seguridad		
776	TO_PM_3.1.1	Administración de los usuarios del cliente (p. ej. creación, modificación, eliminación de usuarios, mantenimiento de los perfiles de usuarios, funciones, autorizaciones, datos maestros y contraseñas)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
777		X20: Celonis CPM		
778		Celonis CPM		
779	TO_CEL_1.1.02	Creación del depósito de claves de Java	Servicios Estándar de HEC	
780	TO_CEL_1.1.03	Configuración de las consultas de SQL autorizadas	Tareas Excluidas de HEC	HEC actualizará el fichero respectivo en el nivel del sistema operativo.
781	TO_CEL_1.1.04	Configurar los parámetros de auditoría y las reglas de contraseña	Servicios Estándar de HEC	
782	TO_CEL_1.1.05	Solicitar la traza de registro para el usuario	Servicios Estándar de HEC	
783	TO_CEL_1.1.06	Exportar/Importar transporte	Tareas Excluidas de HEC	
784	TO_CEL_1.1.07	Administración general de usuarios, grupos y autorizaciones	Tareas Excluidas de HEC	
785	TO_CEL_1.1.08	Modificar los ajustes del sistema en la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
786	TO_CEL_1.1.09	Copia de seguridad/Restauración de la base de datos H2	Servicios Estándar de HEC	
787		X21: SAP Identity Management IDM		
788	TO_IDM_1.0.01	Ayudar al cliente con las tareas relacionadas con IDM que requieren acceso al sistema operativo	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
789	TO_IDM_1.0.02	Instalar los distribuidores de IDM como parte de su instalación inicial de HEC	Servicios Estándar de HEC	
790	TO_IDM_1.0.03	Conectar la interfaz de usuario de IDM con el sistema IDM	Servicios Estándar de HEC	La configuración de SSL no está incluida en esta tarea.
791		X22: SAP Financial Consolidation (FC)		
792		Administración de fuentes de datos		
793	TO_FC_1.1.01	Iniciar/Detener/Ajustar la contraseña de administrador y vistas de la actividad para las fuentes de datos	Servicios Estándar de HEC	
794	TO_FC_1.1.02	Añadir servicios web	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
795	TO_FC_1.1.03	Añadir Servidor de la aplicación/Servidor web	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
796	TO_FC_1.1.04	Migración y filtrado de fuentes de datos	Tareas Excluidas de HEC	
797	TO_FC_1.1.05	Instalar la configuración del software	Tareas Excluidas de HEC	
798	TO_FC_1.1.06	Enviar/emitir mensajes a usuarios finales	Tareas Excluidas de HEC	
799	TO_FC_1.1.07	Definir la configuración de registro para los servidores de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
800	TO_FC_1.1.08	Definir los comandos disponibles para máquinas e instancias	Tareas Excluidas de HEC	
801	TO_FC_1.1.09	Activación/desactivación de máquina en la consola de administración FC	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
802	TO_FC_1.1.10	Iniciar/Detener instancias en la consola de administración FC	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
803	TO_FC_1.1.11	Crear tareas programadas para iniciar y detener los servidores	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
804	TO_FC_1.1.12	Crear/Eliminar Fuentes de Datos	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Requiere acciones en el nivel del sistema operativo.
805	TO_FC_1.1.13	Crear la carpeta de transporte FC	Servicios Estándar de HEC	
806	TO_FC_1.1.14	Reiniciar la plataforma FC periódicamente	Servicios Estándar de HEC	
807		Monitorización		
808	TO_FC_1.2.04	Controlar una URL de aplicación FC por SID	Servicios Estándar de HEC	Limitado a una URL por SID El cliente debe proporcionar la URL que debe controlarse
809	TO_FC_1.2.03	Control de más URL de la aplicación FC	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	El cliente debe proporcionar la URL que debe controlarse
810		Administración de Bases de datos de HANA		
811	TO_FC_1.3.01	Requisitos previos para crear Vistas de Modelado de SAP HANA con Cube Designer	Tareas Excluidas de HEC	El cliente necesita acceso a HANA Studio y necesita autorización de la Administración de clientes de HANA.
812	TO_FC_1.3.02	Eliminación de los derechos creados durante las Implementaciones de Cube	Tareas Excluidas de HEC	El cliente necesita acceso a HANA Studio y necesita autorización de la Administración de clientes de HANA.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
813		Configuración del Sitio Web de SAP Financial Consolidation		
814	TO_FC_1.4.01	Reconectar automáticamente	Servicios Estándar de HEC	
815	TO_FC_1.4.02	Activar el registro técnico de la web de SAP Financial Consolidation	Servicios Estándar de HEC	
816	TO_FC_1.4.03	Admitir sesiones HTTP a largo plazo con cortafuegos	Servicios Estándar de HEC	
817	TO_FC_1.4.04	Publicar documentos a través de una URL	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
818	TO_FC_1.4.05	Configurar HTTPS	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
819	TO_FC_1.4.06	Personalizar la página de inicio del sitio web de SAP Financial Consolidation	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
820		Configurar el sitio web HTML5 de SAP Financial Consolidation		
821	TO_FC_1.5.01	Configurar/personalizar los ajustes avanzados del sitio web HTML5 de SAP Financial Consolidation	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
822		Herramienta de archivado		
823	TO_FC_1.6.01	Instalar y acceder a la Herramienta de archivado	Servicios Estándar de HEC	
824	TO_FC_1.6.02	Ejecutar el proceso de archivado	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Solamente es posible utilizando AMS/Consultoría de SAP porque requiere acceso a nivel de sistema operativo.
825		Instalar y configurar el servidor de SAP NetWeaver BW para implementar Infocubes con SAP Financial Consolidation Cube Designer		
826	TO_FC_1.8.01	Instalar el componente de FPM Basis en el servidor de SAP NetWeaver BW	Servicios Estándar de HEC	
827	TO_FC_1.8.02	Crear las Funciones de BW NetWeaver para implementar Infocubes con Cube Designer	Tareas Excluidas de HEC	
828	TO_FC_1.8.03	Instalar SAP EPM Solutions Connection Manager en la plataforma BOE	Servicios Estándar de HEC	
829	TO_FC_1.8.04	Configurar la Consola de Gestión Central para SAP Cube Designer	Tareas Excluidas de HEC	
830	TO_FC_1.8.05	Configurar el Servidor de Gestión Central para una instalación distribuida	Tareas Excluidas de HEC	
831	TO_FC_1.8.06	Configurar la anulación de proxy	Servicios Estándar de HEC	
832	TO_FC_1.8.07	Crear una Conexión EPM para SAP Financial Consolidation con NetWeaver BW Cubes o SAP PCM o SAP SSM o SAP HANA	Tareas Excluidas de HEC	
833		Gestión de la Información Financiera		
834	TO_FC_1.9.01	Configurar el número de líneas en una Previsualización de Fichero Plano	Servicios Estándar de HEC	
835	TO_FC_1.9.02	Configurar parámetros de tiempo de espera	Servicios Estándar de HEC	
836		X23: SAP Mobile Platform (SMP)		
837		Implementación		
838	TO_MP_1.1.01	Instalación de los Nodos de Aplicación SMP: Greenfield	Servicios Estándar de HEC	
839	TO_MP_1.1.02	Instalación de Nodos adicionales de Aplicación SMP- Brownfield	Servicios Opcionales de HEC	
840	TO_MP_1.1.03	Conexión al sistema de backend	Servicios Estándar de HEC	
841	TO_MP_1.1.04	Asegurar la plataforma de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
842	TO_MP_1.1.05	Actualizar los ajustes de conexión de BD incluidas las contraseñas de conexión de la BD	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
843		Operaciones		
844	TO_MP_1.2.01	Administración de SMP Mobile/Agentry/Aplicación -Implementar la aplicación -Eliminar aplicaciones -Gestionar y monitorizar la aplicación -Proporcionar la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
845	TO_MP_1.2.02	Iniciar/Detener el servidor de aplicación SMP	Servicios Estándar de HEC	
846	TO_MP_1.2.03	Disponibilidad y monitorización del servidor SMP	Servicios Estándar de HEC	
847	TO_MP_1.2.04	Monitorizar la memoria dinámica	Tareas Excluidas de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
848		X25: BPA by Redwood		
849		Operaciones		
850	TO_BP_1.1.01	Instalación técnica	Servicios Estándar de HEC	
851	TO_BP_1.1.03	Implementación de la licencia	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
852	TO_BP_1.1.05	Conectar con el sistema de servidor central de SAP BPA con sistemas remotos dentro de HEC	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
853	TO_BP_1.1.07	Monitorizar el sistema central BPA	Servicios Estándar de HEC	
854	TO_BP_1.1.08	Monitorización de jobs	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
855	TO_BP_1.1.09	Gestión de usuarios y funciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
856	TO_BP_1.1.12	Configuración inicial de la planificación de jobs	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
857	TO_BP_1.1.13	Modificación de la configuración de la planificación	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
858	TO_BP_1.1.14	Replanificación de jobs al sistema remoto	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
859	TO_BP_1.1.15	Definir el marco de monitorización para jobs activados a través de SAP BPA	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
860		X28: Software GK		
861		Instalación y configuración		
862	TO_GK_1.1.01	Configurar y gestionar las carpetas de GK Software	Servicios Estándar de HEC	
863	TO_GK_1.1.02	Crear una carpeta para la carga del fichero de datos maestros (si aún no está disponible)	Servicios Estándar de HEC	
864	TO_GK_1.1.03	Ayudar a copiar varios ficheros relacionados con la configuración del software GK en las carpetas del sistema	Servicios Estándar de HEC	
865	TO_GK_1.1.04	Configurar adquisiciones dinámicas en las estructuras	Tareas Excluidas de HEC	
866	TO_GK_1.1.05	Configurar la sobrescritura a nivel de estructura	Tareas Excluidas de HEC	
867	TO_GK_1.1.06	Configurar la estructura de carpetas de la herramienta NetWeaver Config	Servicios Estándar de HEC	
868	TO_GK_1.1.07	Modificar el idioma después de la instalación	Servicios Estándar de HEC	
869	TO_GK_1.1.08	Configurar la sobrescritura a nivel de sistema (tipos de sistema)	Tareas Excluidas de HEC	
870	TO_GK_1.1.09	Configurar la estructura organizativa específica del cliente	Tareas Excluidas de HEC	
871	TO_GK_1.1.10	Configurar el nodo básico de Store Manager	Servicios Estándar de HEC	
872	TO_GK_1.1.11	Instalar las plantillas de almacenamiento	Tareas Excluidas de HEC	HEC debe proporcionar una carpeta compartida para copiar los ficheros en el nivel del sistema operativo.
873	TO_GK_1.1.12	Importar las plantillas de almacenamiento a Store Manager	Tareas Excluidas de HEC	
874	TO_GK_1.1.13	Asignar la plantilla a la estructura principal de Store Manager	Tareas Excluidas de HEC	
875	TO_GK_1.1.14	Importar la configuración a Hybrid Infoserver	Tareas Excluidas de HEC	
876	TO_GK_1.1.15	Configurar el pooling de conexión de la fuente de datos de HANA JDBC	Servicios Estándar de HEC	
877	TO_GK_1.1.16	Implementar los ficheros EPA en SAP NetWeaver Portal	Servicios Estándar de HEC	
878	TO_GK_1.1.17	Crear la estructura de almacenamiento del cliente	Tareas Excluidas de HEC	
879	TO_GK_1.1.18	Configurar GK Store Manager	Tareas Excluidas de HEC	
880	TO_GK_1.1.19	Importar la Configuración Global para Store Manager (contenedor de datos)	Tareas Excluidas de HEC	
881	TO_GK_1.1.20	Configurar Store Manager del Software GK para Tiendas/Almacenes o sustituciones a nivel de país	Tareas Excluidas de HEC	Ejemplo: configuración del Servidor POS al que se apunta o LPS.
882	TO_GK_1.1.21	Importar datos maestros	Tareas Excluidas de HEC	
883	TO_GK_1.1.22	Configurar GK ECON para importar Datos (definir el fichero xml para las importaciones de IDoc)	Tareas Excluidas de HEC	
884	TO_GK_1.1.23	Crear y personalizar Reference Tienda/Almacén (países, distrito, almacenes)	Tareas Excluidas de HEC	
885	TO_GK_1.1.24	Crear fuente de datos de SAP NetWeaver	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
886	TO_GK_1.1.25	Configurar y asignar contenedores de datos (tasas, grupos de trabajo, motivos de las transacciones, etc.)	Tareas Excluidas de HEC	
887	TO_GK_1.1.26	Configurar los contenedores de datos SDC (asignar variantes, etc.)	Tareas Excluidas de HEC	
888	TO_GK_1.1.27	Importar plantillas y activación manual (p. ej. plantilla de configuración de EC, control de latido)	Tareas Excluidas de HEC	
889	TO_GK_1.1.28	Configurar la estructura organizativa de referencia del cliente (durante la instalación)	Servicios Estándar de HEC	Solamente la estructura básica según los procedimientos de configuración. Las estructuras funcionales detalladas son responsabilidad del Cliente / equipo del Proyecto.
890		Operaciones		
891	TO_GK_1.2.01	Asistir a los clientes con tareas dentro de su área de responsabilidad, si es necesario un acceso al sistema operativo	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	En los casos en que la ejecución de las tareas requiere que se realicen actividades dentro del ámbito del sistema operativo de las que el cliente es responsable, de acuerdo con este documento. Los clientes y los socios de la implementación de GK no obtendrán acceso al sistema operativo para los servicios gestionados dentro de HEC. El proveedor del Servicio HEC ayudará al cliente, por ejemplo, llevando a cabo las tareas o proporcionando otros métodos para ejecutarlas. Este elemento solamente se aplica a la ayuda esporádica/ocasional; los proyectos que requieren un acceso al sistema operativo habitual, más prolongado y general para la implementación, el desarrollo y el soporte no pueden asistirse mediante este elemento. El esfuerzo de EMS se calcula por servidor.
892	TO_GK_1.2.02	Configurar las fuentes de datos JDBC del nivel de aplicación	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Cada aplicación central en SAP NetWeaver debe estar vinculada a una base de datos mediante una entrada de fuente de datos. Esta entrada tiene que configurarse a través de NetWeaver Administrator una vez por aplicación y tiene que estar disponible antes del primer lanzamiento de la aplicación relacionada.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
893	TO_GK_1.2.03	Modificación de solicitudes HTTP	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
894	TO_GK_1.2.04	Modificación de los parámetros del servidor de la aplicación después de la entrega	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Modificar los ajustes estándar a los requisitos del cliente modificados.
895	TO_GK_1.2.05	Gestionar la comunicación con el servidor de mensajes / servidor de aplicación mediante SSL	Servicios Estándar de HEC	
896	TO_GK_1.2.06	Definición de rangos de puerto	Servicios Estándar de HEC	
897	TO_GK_1.2.07	Configuración del GK Host a través de la Administración del Portal	Servicios Estándar de HEC	
898	TO_GK_1.2.08	Actualizar mediante la herramienta CDPL (actualización de la Implementación Central para componentes del Almacén)	Tareas Excluidas de HEC	
899	TO_GK_1.2.09	Reconstruir cliente	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Se necesita acceso al sistema operativo para ejecutar los scripts.
900	TO_GK_1.2.10	Gestión de usuarios del Software GK	Tareas Excluidas de HEC	
901	TO_GK_1.2.11	Asignar usuarios del software GK a la gestión de usuarios de SAP NetWeaver	Tareas Excluidas de HEC	
902	TO_GK_1.2.12	Copia de seguridad y Restauración: HANA & NW estándar	Servicios Estándar de HEC	
903	TO_GK_1.2.13	Copia de seguridad y Restauración: sincronizar después de la restauración de la base de datos	Tareas Excluidas de HEC	
904	TO_GK_1.2.14	Sincronización de los datos maestros después de la recuperación de la base de datos	Tareas Excluidas de HEC	
905	TO_GK_1.2.15	Limpieza de los datos y las plantillas de contenido obsoleto	Tareas Excluidas de HEC	
906	TO_GK_1.2.16	Definir e implementar la estrategia de registro y traza	Servicios Estándar de HEC	
907	TO_GK_1.2.17	Monitorizar las funciones técnicas básicas utilizando el entorno de monitorización HEC	Servicios Estándar de HEC	
908	TO_GK_1.2.18	Monitorizar la aplicación GK utilizando Enterprise Cockpit	Tareas Excluidas de HEC	
909	TO_GK_1.2.19	Monitorización del Proceso Empresarial GK	Tareas Excluidas de HEC	
910	TO_GK_1.2.20	Monitorizar el rendimiento de la solución (rendimiento a nivel de nodo utilizando GK Performance Monitor)	Tareas Excluidas de HEC	La ayuda de HEC para copiar los ficheros en las carpetas de trabajo.
911	TO_GK_1.2.21	Analizar la base de datos utilizando GK PMON, GK_STATS	Tareas Excluidas de HEC	
912	Gestión del Ciclo de Vida del Software para GK			
913	TO_GK_1.3.01	Implementar actualizaciones a la solución gestionada GK (paquetes de software habitualmente disponibles a través de SAP Service Marketplace)	Servicios Estándar de HEC	
914	TO_GK_1.3.02	Implementar actualizaciones específicas del cliente a la solución gestionada GK (paquetes de software habitualmente no disponibles a través de SAP Service Marketplace)	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
915	TO_GK_1.3.03	Actualizar la solución gestionada GK a la siguiente versión superior de software.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
916	X29: TREX de SAP			
917	Operaciones TREX			
918	TO_TREX_1.1.14	Configuración y Conexión de TREX con una Aplicación (Java o ABAP) después de la instalación	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Esto incluye actividades de Configuración y Conexión posteriores a la instalación entre TREX y una aplicación (Java o ABAP), según se describe en la documentación oficial del producto (help.sap.com)
919	TO_TREX_1.1.15	Administrar los índices TREX	Tareas Excluidas de HEC	
920	TO_TREX_1.1.16	Administrar las Taxonomías	Tareas Excluidas de HEC	
921	TO_TREX_1.1.17	Monitorización del estado de las colas TREX	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Monitorización manual; esfuerzo basado según la ejecución.
922	TO_TREX_1.1.18	Eliminar los documentos con errores de las colas TREX	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
923	X30: SAP Predictive Analytics (SPA)			
924	SAP Predictive Analytics: Instalación y Configuración			
925	TO_SPA_1.1.01	Instalar Predictive (Automated) Server	Servicios Estándar de HEC	
926	TO_SPA_1.1.02	Instalación de Apache Web Server	Servicios Estándar de HEC	
927	TO_SPA_1.1.03	Instalación de Predictive Factory	Servicios Estándar de HEC	
928	TO_SPA_1.1.04	Instalación de SAP HANA Automated Predictive Library	Servicios Estándar de HEC	
929	TO_SPA_1.1.05	Instalación y conectividad del cliente de Predictive Analytics Client	Servicios Estándar de HEC	
930	TO_SPA_1.1.06	Predictive Analytics: Configuración de la fuente de datos para Automated Server	Servicios Estándar de HEC	Instalar y configurar los controladores de ODBC para HANA como fuente de datos. La configuración adicional de las fuentes de datos se facturará de forma adicional como EMS.
931	TO_SPA_1.1.07	Fábrica automatizada de analíticos/predictivos: Instalación y configuración de la autenticación	Servicios Estándar de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
932	TO_SPA_1.1.08	Fábrica automatizada de analíticos/predictivos: Configuración de la autorización	Servicios Estándar de HEC	
933	TO_SPA_1.1.09	Fábrica automatizada de analíticos/predictivos: Comunicación segura SSL/TLS	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
934	TO_SPA_1.1.10	Analytics/Predictive Factory automatizada: Inicio Único de Sesión (SSO) con Windows Active Directory	Tareas Excluidas de HEC	
935	TO_SPA_1.1.11	Configuración de servidores de modelado en Predictive Factory	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
936	TO_SPA_1.1.12	Ejecución de comandos/programas externos de Predictive Factory.	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
937	TO_SPA_1.1.13	Implementar la configuración de alojamientos adicionales para alta disponibilidad	Servicios Opcionales de HEC	
938		Otros servicios		
939	TO_SPA_1.2.01	Configuración del integrador de Predictive Analytics	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
940	TO_SPA_1.2.02	Instalar y configurar modelos de Predictive Analytics	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
941		X31: SAP Solution Manager		
942		Operaciones TREX		
943	TO_SOLM_1.1.01	Instalación y configuración de ITSM	Tareas Excluidas de HEC	
944		X32: SAP Data Hub		
945		Instalación y Configuración		
946	TO_DH_1.1.01	Activación del Servidor de Suministro de Datos	Servicios Estándar de HEC	El servidor del Suministro de Datos está activado.
947	TO_DH_1.1.02	Crear la función estándar requerida de SAP Data Hub, incluyendo todas las actividades posteriores relacionadas.	Servicios Estándar de HEC	Incluye toda la configuración general de SAP Data Hub.
948	TO_DH_1.1.03	Configurar la política explícita de SAP Data Hub	Tareas Excluidas de HEC	
949	TO_DH_1.1.04	Integrar SAP Data Hub en un lago de datos	Tareas Excluidas de HEC	Toda la configuración necesaria para establecer la conexión entre SAP Data Hub, lago de datos (Vora, SDI Agent, etc.).
950	TO_DH_1.1.05	Configuración de Web Dispatcher o aprovechar un Web Dispatcher existente.	Servicios Estándar de HEC	
951	TO_DH_1.1.06	Configuración de Web Dispatcher para SDH y XSA	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
952	TO_DH_1.1.07	Ajustes en LoadBalancer requeridos para Web IDE	Servicios Estándar de HEC	
953		X33: TDMS de SAP		
954		Instalación y Configuración		
955	TO_TDMS_1.1.01	Configuración del Sistema de Control (servidor TDMS) y configuración del sistema receptor (servidor destino)	Servicios Estándar de HEC	
956	TO_TDMS_1.1.02	Parches de los sistemas transmisores (sistema fuente)	Servicios Estándar de HEC	
957	TO_TDMS_1.1.03	Configuración inicial de TDMS, creación de clientes, configuración de conexiones RFC, configuración de autorizaciones, creación de estructura	Servicios Estándar de HEC	
958	TO_TDMS_1.1.04	Configuración de la codificación de datos, personalización, uso del modelador BPL	Tareas Excluidas de HEC	
959		X34 - SAP PowerDesigner		
960		Configuración Operativa		
961	TO_PWR_1.1.01	Instalar los componentes (Portal, Repo, Proxy)	Servicios Estándar de HEC	Instalar y configurar el repositorio de SAP PowerDesigner, incluido cualquier paquete de soporte y actualización de parche. La base de datos de SAP ASE se configurará como servidor del repositorio. Instalar y configurar Apache Tomcat Server en el servidor del portal para el acceso Web remoto. Instalar y configurar el servidor de administración de SAP PowerDesigner como servidor de preparación para la implementación inicial. Exportar/Importar los archivos de la aplicación Web SAP PowerDesigner al servidor del portal.
962	TO_PWR_1.1.02	Instalar el proxy	Servicios Estándar de HEC	Instalar y configurar el servidor de proxy de SAP PowerDesigner; se instalará en el mismo servidor que el servidor de administración de SAP PowerDesigner. Se trata de un componente opcional.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
963	TO_PWR_1.1.03	Instalación y configuración	Servicios Estándar de HEC	Instalar y configurar los controladores de ODBC para SAP HANA como fuente de datos. La configuración de fuentes de datos adicionales se facturará como EMS. Configurar la autenticación para los servidores del portal y del repositorio. Configuración de la autorización: Suministro de usuarios y funciones específicas de HEC para el portal de SAP PowerDesigner y el acceso al repositorio.
964	TO_PWR_1.1.04	Servidor del portal: Configuración SSL/TLS	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	Configurar una comunicación segura a través de la configuración SSL/TLS.
965	TO_PWR_1.1.05	Servidor del portal: Inicio Único de Sesión (SSO) con Windows Active Directory	Tareas Excluidas de HEC	
966		X35 - Antivirus bowbridge para soluciones SAP		
967		Instalación y Configuración		
968	TO_BB_AV_1.1.01	Verificar la firma de los archivos o comparar la suma de comprobación	Servicios Estándar de HEC	Comprobar que el software bowbridge es original y no se ha modificado.
969	TO_BB_AV_1.1.02	Instalar el software bowbridge	Servicios Estándar de HEC	
970	TO_BB_AV_1.1.03	Configurar la capa de la aplicación	Tareas Excluidas de HEC	
971	TO_BB_AV_1.1.04	Actualizar el software bowbridge	Servicios Estándar de HEC	El cliente debe informar a HEC y proporcionar una actualización del software.
972		X36 - SAP Billing and Revenue Innovation Management		
973		SAP Convergent Charging		
974		Instalación y Configuración		
975	TO_BRIM_CC_1.1.01	Instalar la base de datos de SAP Convergent Charging	Servicios Estándar de HEC	
976	TO_BRIM_CC_1.1.02	Instalar el servidor principal de SAP Convergent Charging	Servicios Estándar de HEC	
977	TO_BRIM_CC_1.1.03	Pasos posteriores a la instalación	Servicios Estándar de HEC	
978		Instalación y Configuración		
979	TO_BRIM_CC_1.2.01	Iniciar/Detener el sistema	Servicios Estándar de HEC	
980	TO_BRIM_CC_1.2.02	Aplicar actualizaciones	Servicios Estándar de HEC	
981	TO_BRIM_CC_1.2.03	Actualizar	Servicios Gestionados Mejorados de HEC ("EMS") que no puede llevar a cabo el cliente	
982	TO_BRIM_CC_1.2.04	Monitorización	Servicios Estándar de HEC	
983		SAP Convergent Mediation de DigitalRoute		
984		Instalación y Configuración		
985	TO_BRIM_CM_1.1.01	Instalar la base de datos de SAP Convergent Mediation	Servicios Estándar de HEC	
986	TO_BRIM_CM_1.1.02	Instalar la configuración de SAP Convergent Mediation Control Zone & Execution Zone	Servicios Estándar de HEC	
987	TO_BRIM_CM_1.1.03	Pasos posteriores a la instalación	Servicios Estándar de HEC	
988		Funcionamiento		
989	TO_BRIM_CM_1.2.01	Procedimientos de recuperación tras desastres y comprobación del reprocesamiento de eventos	Tareas Excluidas de HEC	
990	TO_BRIM_CM_1.2.02	Eliminación de los mosaicos recopilados después del lote de verificación	Tareas Excluidas de HEC	
991	TO_BRIM_CM_1.2.03	Transferir registros de datos del servidor sFTP del cliente al servidor sFTP de HEC	Tareas Excluidas de HEC	
992		X37 - SAP Manufacturing Integration and Intelligence		
993		Implementación y configuración		
994	TO_MII_1.1.01	Configurar la conectividad de la planta (PCo) para la funcionalidad SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE)	Tareas Excluidas de HEC	
995	TO_MII_1.1.02	Configurar el usuario ALE	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
996	TO_MII_1.1.03	Establecer la conexión ALE en el sistema ERP del cliente	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
997	TO_MII_1.1.04	Ejecutar la plantilla CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: SAP NetWeaver	Tareas Excluidas de HEC	
998	TO_MII_1.1.05	Ejecutar la plantilla CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: Interfaces de integración	Tareas Excluidas de HEC	
999	TO_MII_1.1.06	Configurar SAP Overall Equipment Effectiveness Management	Tareas Excluidas de HEC	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
1000	TO_MII_1.1.07	Crear Usuarios XMII y realizar las asignaciones de funciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1001		X38 - SAP Manufacturing Execution		
1002		Configuración Operativa		
1003	TO_ME_1.1.01	Ejecutar la plantilla CTC para SAP NetWeaver Engine Configuration	Servicios Estándar de HEC	
1004	TO_ME_1.1.02	Ejecutar la plantilla CTC para la configuración de la base de datos de SAP	Servicios Estándar de HEC	
1005	TO_ME_1.1.03	Ejecutar la plantilla CTC para la configuración de SAP ME	Tareas Excluidas de HEC	
1006	TO_ME_1.1.04	Ejecutar los guiones de SAP ME	Tareas Excluidas de HEC	
1007	TO_ME_1.1.05	Ejecutar la integración de SAP ME y ERP	Tareas Excluidas de HEC	
1008	TO_ME_1.1.06	Instalar los servicios de Documentos de Adobe	Servicios Opcionales de HEC	
1009		X39 - R Integration		
1010		Configuración Operativa		
1011	TO_RINT_1.1.02	Instalar los componentes de R Integration	Servicios Estándar de HEC	R, el servidor R y los paquetes dependientes se instalan de manera independiente de la base de datos SAP HANA.
1012	TO_RINT_1.1.03	Ejecutar las tareas técnicas posteriores a la instalación	Servicios Estándar de HEC	Configurar SAP HANA para los parámetros de índice y motor XS para R Integration. Configurar la autenticación y la autorización del servidor de R. Suministro de usuarios y funciones específicas de HEC para R Integration. Configurar los nodos R Integration para cada base de datos de arrendatario, incluida la inicialización del servicio, el acceso de cockpit, las unidades de entrega y la verificación.
1013	TO_RINT_1.1.04	R Integration: Configuración de hosts adicionales para alta disponibilidad (AD)	Servicios Opcionales de HEC	Añadir y configurar nodos adicionales de R Integration. La configuración de alta disponibilidad implica la configuración de una base de datos de un arrendatario o de múltiples arrendatarios, incluida la configuración del grupo R Integration. Para la configuración de LoadBalancer de R Integration, consulte la sección de Funciones y Responsabilidades de "LoadBalancer".
1014		X40- SAP SQL Anywhere - Mobilink		
1015		Implementación y configuración		
1016	TO_SQLA_ML_1.1.01	Instalar y activar los servicios SQLAnywhere Mobilink	Servicios Estándar de HEC	Instalar y configurar el servidor SQLA Mobiling, incluido cualquier paquete de soporte y actualizaciones de parches. Importar el objeto del sistema Mobilink a la base de datos consolidada. Nota: Antes de instalar Mobilink, se debe disponer de una base de datos de SAP HANA como base de datos consolidada.
1017	TO_SQLA_ML_1.1.02	Ejecutar las tareas técnicas posteriores a la instalación	Servicios Estándar de HEC	Activar las funciones, los privilegios y el acceso de objetos de Mobilink para la supervisión y el funcionamiento Suministro de usuarios y funciones específicos de HEC Configurar los nodos de Mobilink para cada base de datos de arrendatario de SAP HANA, incluida la inicialización del servicio, las unidades de entrega y la verificación.
1018	TO_SQLA_ML_1.1.03	Mobilink: Configuración del Inicio Único de Sesión (SSO)	Tareas Excluidas de HEC	Configurar el inicio único de sesión (SSO) con Windows Active Directory/SAML.
1019	TO_SQLA_ML_1.1.04	Mobilink: Configuración de hosts adicionales para alta disponibilidad (AD)	Servicios Opcionales de HEC	Añadir y configurar hosts adicionales para la configuración de alta disponibilidad. Para la configuración de múltiples arrendatarios, los nodos Mobilink se añaden exclusivamente a cada base de datos de arrendatario. Para la configuración de LoadBalancer de Mobilink, consulte la sección de Funciones y Responsabilidades de "LoadBalancer".
1020	TO_SQLA_ML_1.1.05	Instalar y configurar guiones de sincronización	Tareas Excluidas de HEC	Configurar el guión de sincronización para la carga y la descarga de datos entre bases de datos remotas y consolidadas.
1021		X41 - SAP Analytics Cloud		
1022		Arrendatario de SAP Analytics Cloud		
1023	TO_SAC_1.1.01	Establecer la conexión entre SAP Analytics Cloud y el sistema gestionado de HEC	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1024	TO_SAC_1.1.02	Configurar la comunicación del Inicio Único de Sesión (SSO) con la propagación de principios de SAP Analytics Cloud a SAP S/4HANA	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1025	TO_SAC_1.1.03	Creación o modificación de usuarios/funciones o SAP como Proveedor de Identidades	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
1026		Agente de SAP Analytics Cloud		
1027	TO_SAC_1.2.01	Instalar SAP Analytics Cloud Agent	Servicios Estándar de HEC	
1028	TO_SAC_1.2.02	Configurar el agente de SAP Analytics, el conector cloud y el conector Java	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1029	TO_SAC_1.2.03	Configurar la conexión del agente de SAP Analytics con otros sistemas como SAP S/4HANA, ERP	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1030	TO_SAC_1.2.04	Configurar SAP Analytics Cloud con el agente de SAP Analytics	Tareas Excluidas de HEC	
1031		Tareas de SAP S/4HANA para SAP Analytics Cloud		
1032	TO_SAC_1.3.01	Configurar STRUST para los ajustes SSL	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1033	TO_SAC_1.3.02	Activar el contenido BW integrado (consultas BEX, etc.)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1034	TO_SAC_1.3.03	Habilitar INA para Analytics Cloud	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1035	TO_SAC_1.3.04	Habilitar CORS Analytics Cloud y editar la lista blanca	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1036		X42 - SAP Cloud Platform		
1037		Cuenta global y subcuentas		
1038	TO_SCP_1.1.01	Crear o modificar las subcuentas relacionadas con el entorno de HEC (DEV, QAS, PRD, etc.)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1039	TO_SCP_1.1.02	Crear o modificar los derechos de la cuenta global	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1040	TO_SCP_1.1.03	Activar los servicios de la plataforma cloud	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1041	TO_SCP_1.1.04	Crear o modificar los usuarios/funciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1042	TO_SCP_1.1.05	Crear o modificar los destinos de la conectividad	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1043	TO_SCP_1.1.06	Gestionar los certificados (emisión, importación, exportación)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1044	TO_SCP_1.1.07	Crear o modificar los ajustes de los dominios de la aplicación personalizada	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1045		Proveedor de identidades		
1046	TO_SCP_1.2.01	Configurar los ajustes del proveedor local	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1047	TO_SCP_1.2.02	Configurar relaciones de confianza y ajustes de federación para los proveedores de identidades externos (por ejemplo, Microsoft, Okta)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1048	TO_SCP_1.2.03	Configurar relaciones de confianza y ajustes de federación para el arrendatario de SAP Identity Authentication	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1049	TO_SCP_1.2.04	Configurar la propagación de principios de SAP Cloud Platform, SAP Cloud Connector y SAP S/4HANA	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1050	TO_SCP_1.2.05	Activar CERTRULE para los certificados basados en clientes	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Si se va a utilizar un sistema SAP S/4HANA existente para la integración.
1051	TO_SCP_1.2.06	Migración de usuario al arrendatario de autenticación de identidades de Cloud Platform	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1052		Tareas de SAP S/4HANA para SAP Cloud Platform		
1053	TO_SCP_1.3.01	Configurar STRUST para los ajustes SSL	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1054	TO_SCP_1.3.02	Activar los nodos ICF necesarios para las aplicaciones de muestra que se deben habilitar	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1055	TO_SCP_1.3.03	Activar los servicios OData necesarios para las aplicaciones de muestra que se deben habilitar	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1056	TO_SCP_1.3.04	Enterprise Search Enablement (ESH)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1057	TO_SCP_1.3.05	Crear una función de autorización en el sistema de backend para el procesamiento de OData	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Para aplicaciones de muestra relevantes.
1058	TO_SCP_1.3.06	Activar el contenido BW integrado para las aplicaciones analíticas de Fiori	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1059	TO_SCP_1.3.07	Habilitar INA para aplicaciones analíticas de SAP Fiori	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1060	TO_SAC_1.3.08	Establecer una conectividad de backend con SAP Cloud Platform Forms de Adobe	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	Permite la generación de formularios impresos e interactivos mediante Adobe Document Services (ADS); incluye la configuración básica obligatoria.



#	Identificador	Tarea	Responsabilidad de Production HEC	Observaciones de Production HEC
1061		Portal		
1062	TO_SCP_1.4.01	Crear o modificar los sitios del Launchpad de SAP Fiori (directorio del sitio y ajustes del sitio)	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1063	TO_SCP_1.4.02	Crear o modificar funciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1064	TO_SCP_1.4.03	Crear o modificar grupos, incluida la asignación de funciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1065	TO_SCP_1.4.04	Crear o modificar catálogos, incluida la asignación de funciones	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	
1066	TO_SCP_1.4.05	Habilitar las aplicaciones de muestra de SAP Fiori y realizar la configuración de conectividad necesaria	Servicios Gestionados Mejorados ("EMS") de HEC que puede llevar a cabo el cliente	